

Po

Politika kvality Nestlé



Závazek nejvyššího vedení společnosti

V Nestlé uskutečňujeme koncept Good Food, Good Life („dobré potraviny pro dobrý život“) tím, že svým spotřebitelům a zákazníkům poskytujeme potraviny a nápoje nejvyšší kvality. Právě kvalitu považujeme za nedílnou součást základních principů v naší společnosti, tyto principy vedou naše kroky tak, abychom dodávali služby a výrobky, které jsou bezpečné, splňují veškeré zákonné normy i předpisy a jsou preferovány zákazníky i spotřebiteli. Politika kvality společnosti Nestlé je základním předpokladem k tomu, abychom naplnili naši vizi být uznávanou a důvěryhodnou přední potravinářskou společností, zaměřenou na výživu, zdraví a zdravý životní styl.


V Nestlé klademe důraz na zajištění maximální kvality a bezpečnosti našich výrobků, poskytovaných služeb a na maximální shodu se všemi legislativními požadavky. To vyžaduje aktivní přístup každého zaměstnance, aby porozuměl své zodpovědnosti při splňování co nejvyššího standardu kvality, aby měl dostatek kompetencí, a tím chránil naše spotřebitele, zákazníky a naše značky.

V Nestlé je politika kvality chápána jako základní kámen závazku k dokonalosti a zahrnuje:

- Podporu kultury kvality s cílem vývoje, výroby a poskytování naprosto nezávadných a bezpečných výrobků a služeb, kterým lidé věří, které jsou preferované zákazníky a spotřebiteli a splňují kritéria správné výživy a vyváženého životního stylu.



Paul Bulcke
CEO Nestlé SA



Torben Emborg
generální ředitel
Nestlé Česko a Slovensko

- Soulad se všemi platnými zákony a normami, stejně tak jako s interními požadavky naší společnosti.
- Neustálé zlepšování systému řízení kvality, který garantuje bezpečnost, předchází problémům a nedostatkům v oblasti kvality díky pravidelnému sledování cílů a kontroly jejich dodržování.
- Podporu aktivní účasti při zlepšování kvality mezi všemi zaměstnanci a obchodními partnery prostřednictvím standardů, vzdělávání a školení, správného vedení a efektivní komunikace.
- V Nestlé zavádíme Politiku kvality prostřednictvím interního Systému řízení kvality Nestlé (NQMS).

V Nestlé je důležitá týmová spolupráce, proaktivní přístup a podpora každého zaměstnance, a právě to je základem pro zajištění a naplnění vysoké kvality. V tomto směru se zavazujeme poskytovat požadované vedení, řízení a potřebné zdroje, které zajistí, aby byla Politika kvality každoročně revidována a komunikována všem zaměstnancům a obchodním partnerům.

Kvalita je o důvěře. Každý zaměstnanec v Nestlé může tuto důvěru ovlivnit svým proaktivním přístupem ke kvalitě našich výrobků, svým nadšením a odhodláním.

Politika kvality Nestlé

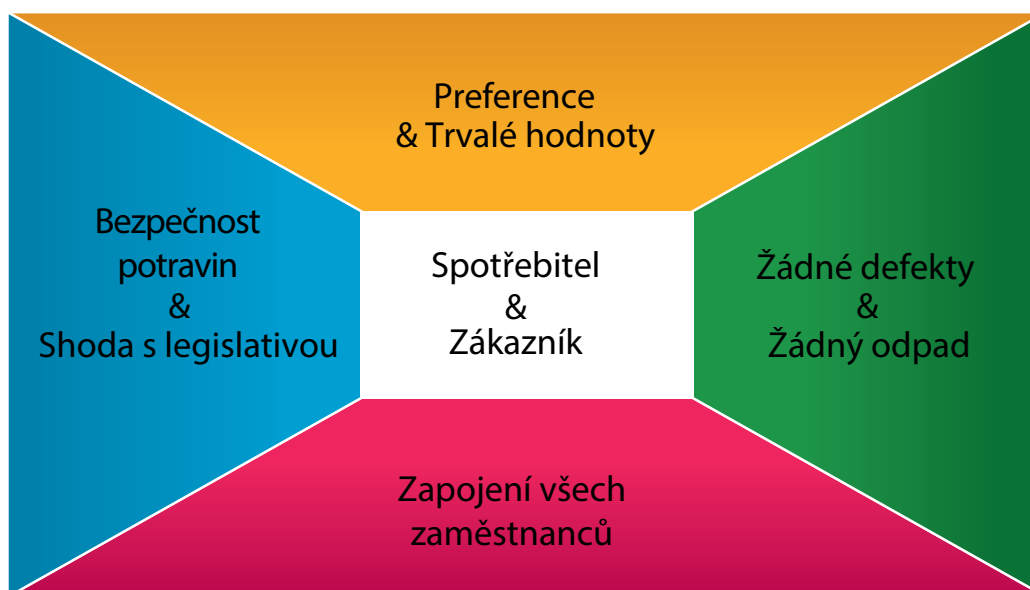
Kvalita je o důvěře zákazníků a spotřebitelů. Každý den milióny lidí po celém světě kupují výrobky a služby Nestlé. Tuto důvěru jsme získali díky neustálému budování dobrého jména a vysoké kvality výrobků Nestlé již od doby, kdy zakladatel Henri Nestlé vytvořil první náhradu mateřského mléka Farine Lactée Nestlé v roce 1867.

Každý výrobek Nestlé v obchodě, každá služba a hlavně každý spokojený zákazník a spotřebitel Nestlé nám pomáhá tuto důvěru dál úspěšně budovat. Značka Nestlé umístěná na obalu výrobku je vnímána jako slib, že výrobek může být konzumován bezpečně, splňuje všechny potřebné zákony a normy a trvale splňuje vysoké standardy kvality Nestlé.

Každý zaměstnanec v Nestlé je zapojen do procesu dosahování vysoké kvality našich výrobků a služeb pro spotřebitele i zákazníky prostřednictvím aplikace Systému řízení kvality Nestlé (NQMS).

Abychom udržitelně vytvářeli hodnotu a efektivně budovali důvěru zákazníků a spotřebitelů Nestlé, zaměřujeme kvalitu v Nestlé na:

- Bezpečnost potravin a soulad s legislativou – transparentní respektování politiky, principů a standardů Nestlé.
- Důsledné získávání preferencí spotřebitelů – důvěru zákazníků a spotřebitelů Nestlé získáváme tím, že jim neustále nasloučáme, trvale uspokojujeme jejich požadavky a preference a snažíme se jejich očekávání naplňovat a překonávat.
- Bezchybné provedení a žádné plýtvání – neustále hledáme možnosti a příležitosti, jak se v Nestlé zlepšovat a být ještě konkurenceschopnější.
- Závazek každého z nás, všech zaměstnanců na všech úrovních organizace podporovat kulturu kvality v Nestlé.



System řízení kvality Nestlé

(Nestlé Quality Management System – NQMS)

Politika kvality Nestlé je uskutečňována prostřednictvím zavádění Systému řízení kvality Nestlé (NQMS). Všichni zaměstnanci jsou zodpovědní za dosahování stanovených cílů a neustálé zlepšování kvality všech výrobků a služeb Nestlé.

Řízení procesů je základem dobrého fungování NQMS. Tento systém poskytuje rámec pro dosažení a dodržování souladu s normami, měření výkonnosti a neustálé uspokojování potřeb našich spotřebitelů a zákazníků.

Systém NQMS splňuje všechny aspekty mezinárodních standardů ISO. NQMS je součástí celé naší organizace a je certifikován nezávislou třetí stranou. Očekáváme, že naši obchodní partneři prokáží soulad s Nestlé požadavky zajišťovat co nejvyšší možnou bezpečnost potravin a soulad s platnými předpisy.

Podporujeme kulturu kvality tím, že rozvíjíme povědomí o kvalitě v celé organizaci, neustále se snažíme upevňovat pojem vysoké kvality mezi všemi zaměstnanci a poskytovat jim veškeré nástroje a kompetence, aby mohli konzistentně naplňovat a sdílet hodnoty, politiku, principy a standardy Nestlé. Neustále se snažíme zlepšovat, všichni zaměstnanci se podílejí na dodržování a zlepšování kvality výrobků a služeb Nestlé, abychom dosáhli a zachovali důvěru zákazníků a spotřebitelů Nestlé.

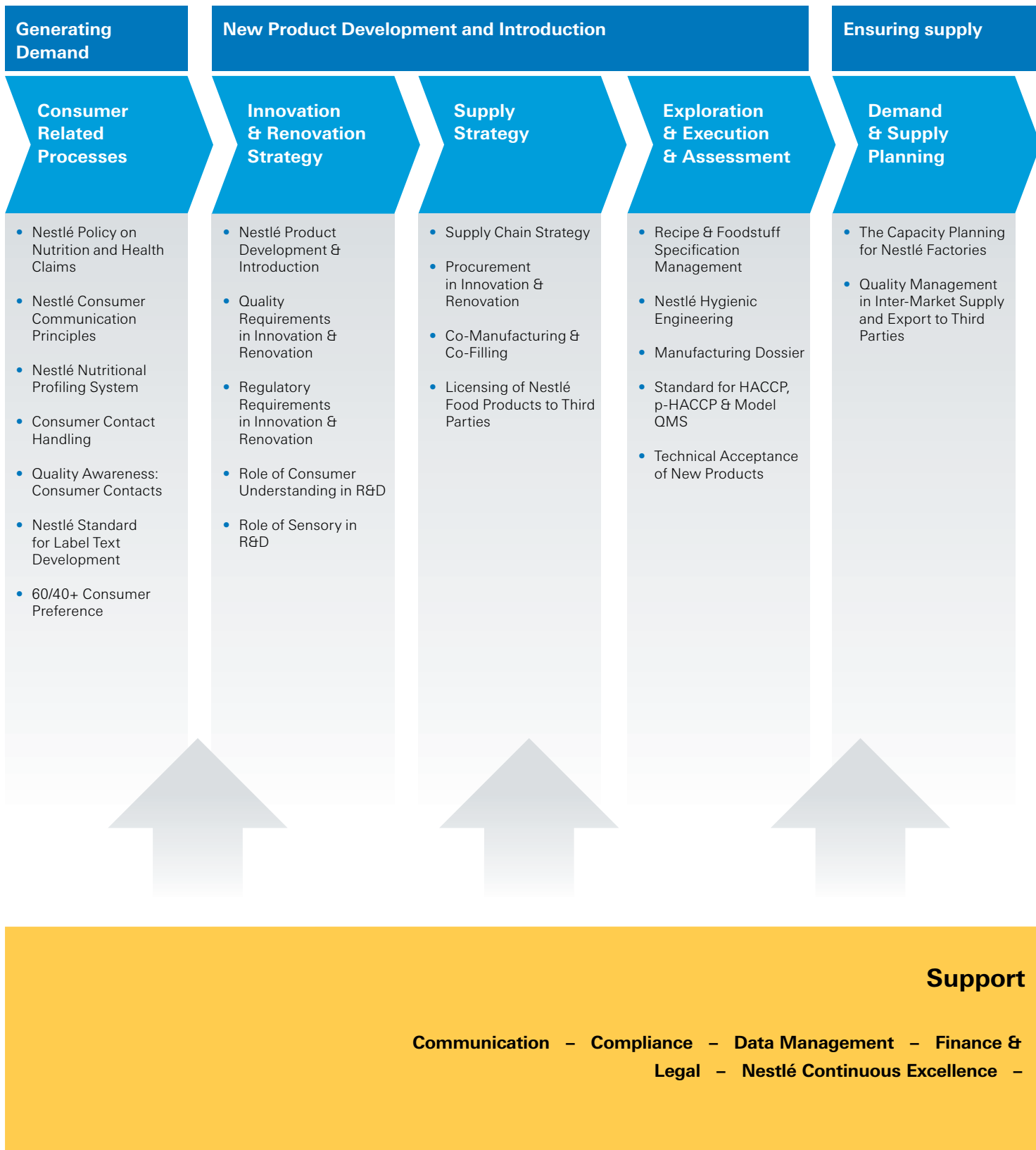
Nestlé neustále zvyšuje účinnost NQMS díky využívání všech potřebných nástrojů a metod, které přináší Nestlé Continuous Excellence (NCE) a GLOBE.

NQMS se skládá ze tří částí:

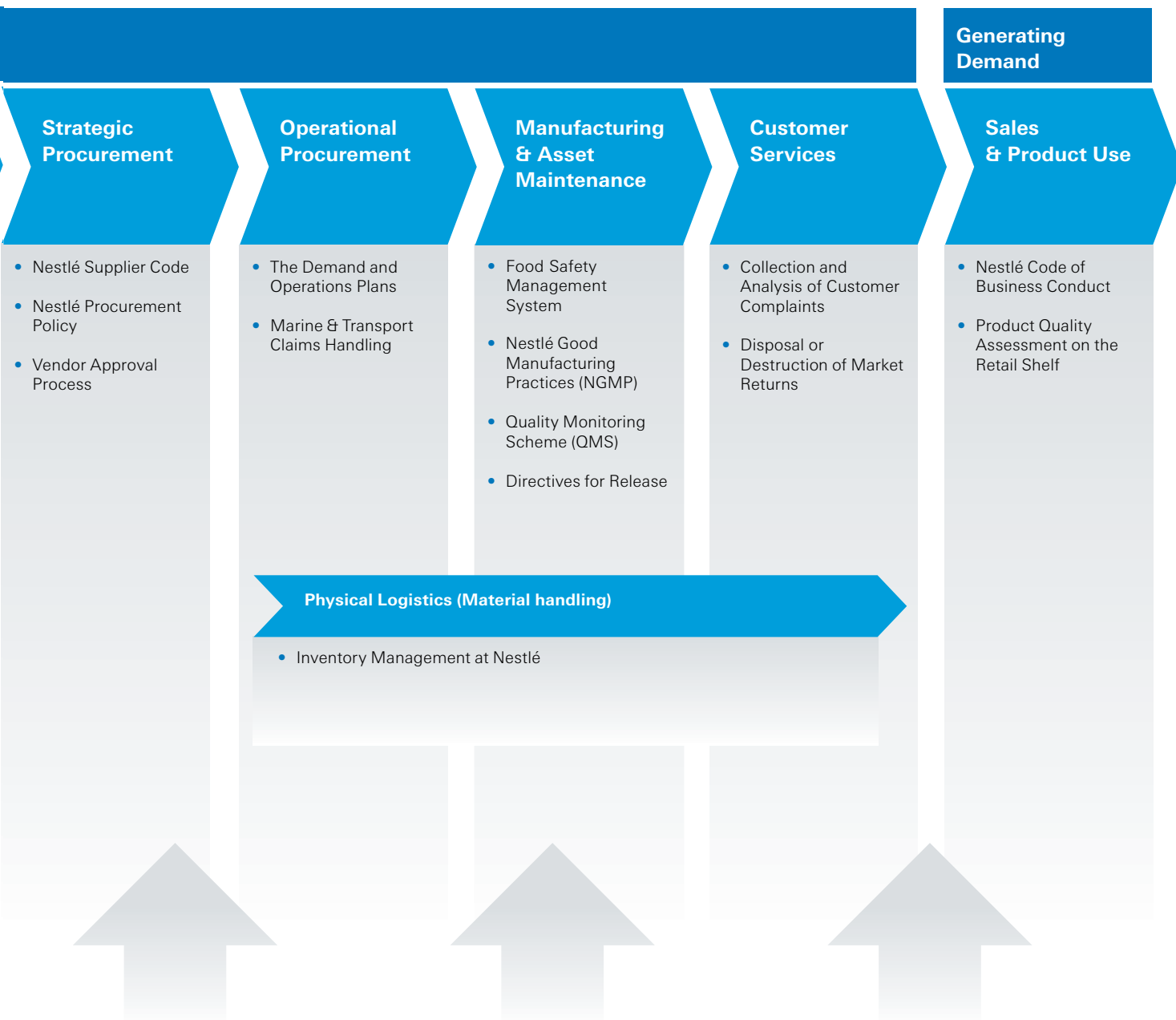
- **Standardy kvality** zachycují znalosti a expertizu profesionálů v Nestlé a zajišťují neustálou aplikaci toho, co víme. Standardy kvality, které v sobě zahrnují centrálně určené i výrobkově specifické požadavky, jsou řízeny prostřednictvím lokálně definovaných operativních manuálů kvality. Standardy specifické v dané zemi, založené na místních regulačních požadavcích, jsou zahrnuty na lokální úrovni.
- **Neustálé zlepšování řídicího cyklu**, abychom zajistili efektivní řízení procesů kvality, měřili výkonnost a zlepšovali naši kulturu kvality.
- **Řídicí systém založený na procesech** zahrnuje celý hodnotový řetězec, ve kterém jsou všechny funkce zodpovědné za řízení svých procesů, které mají dopad na bezpečnost výrobků, na soulad s legislativou a na uspokojení potřeb zákazníků spotřebitelů Nestlé. Podpůrné funkce poskytují asistenci, expertízu a nástroje tak, abychom naplnili požadavky NQMS a dosáhli cílů kvality.

Celý hodnotový řetězec, všechny podpůrné funkce jsou spolu s politikami a standardy, které mají vliv na kvalitu výrobků a služeb Nestlé, graficky zobrazeny níže.

Value Chain & Support Functions (Main Nestlé Policies & Standards* impacting Quality)

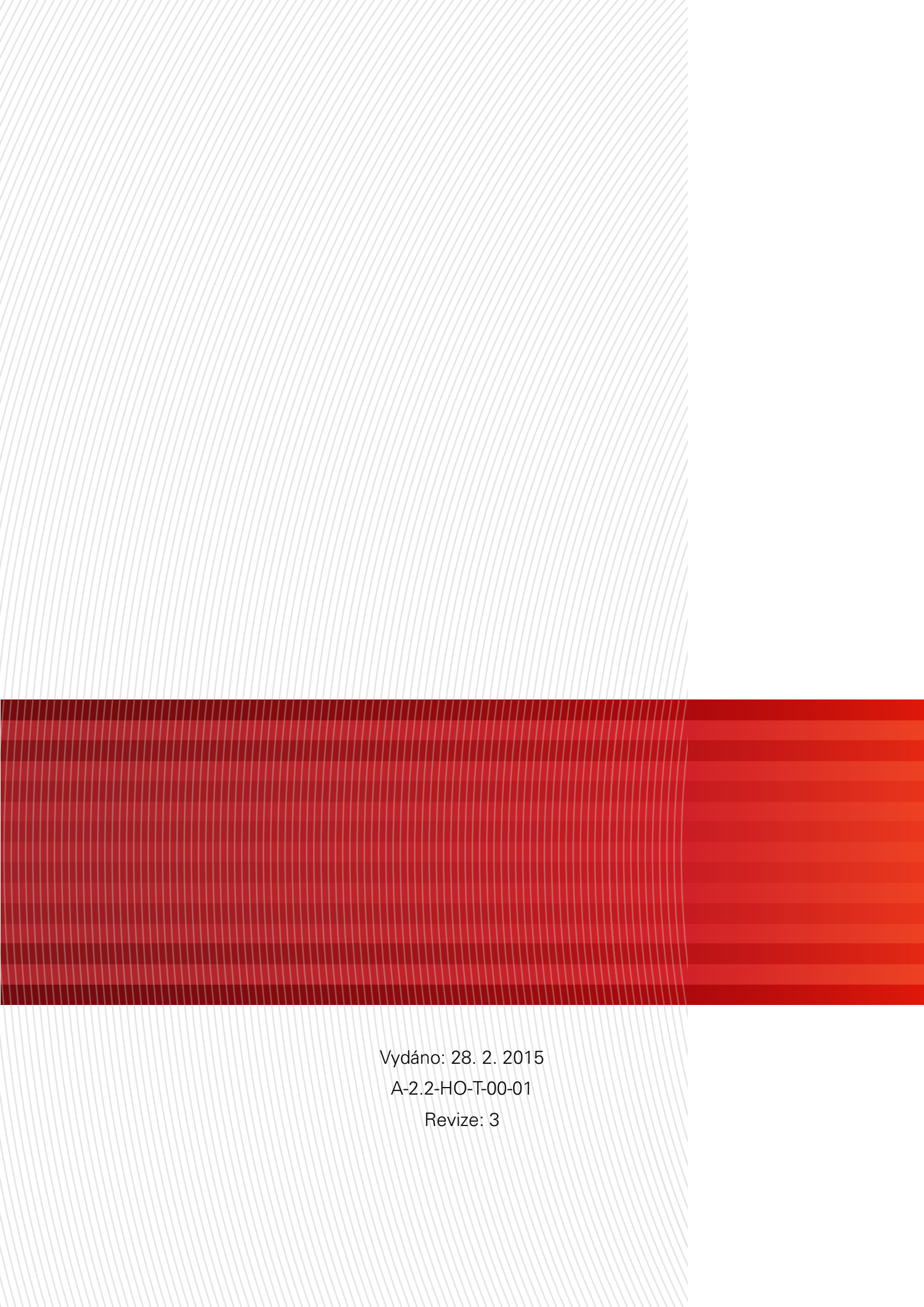


* This list is complemented by unit- (e.g. GMB or Joint Venture, etc.) and market-specific Policies and Standards



Functions

Control – Human Resources – Infrastructure & Work environment
Regulatory – Security – Technical & Operations Support



Vydáno: 28. 2. 2015

A-2.2-HO-T-00-01

Revize: 3