

## Politika kakovosti

Osnovno vodilo vodstva vsake družbe v skupini Kolektor je razumevanje poslovnega okolja in ustrezno odzivanje na spremembe, ki se v njem dogajajo. Sledenje potrebam kupcev in drugih zainteresiranih strani, obvladovanje tveganj in priložnosti poslovanja ter hitro in učinkovito ukrepanje v primeru odstopanj od zahtev so pomembni deli vodenja družbe.

Zahteve in pričakovanja kupcev ter drugih zainteresiranih strani uresničujemo z vzpostavljenim sistemom vodenja kakovosti. Zanj je odgovorno vodstvo družbe, za izvajanje in doseganje ciljev na vseh področjih dela pa vsi zaposleni.

Prvi in najpomembnejši cilj sistema vodenja kakovosti je izpolnjevanje kupčevih zahtev in njihovih pričakovanj. Od tega, kako uspešni smo pri tem, sta odvisna naš poslovni uspeh in obstoj oziroma nadaljnji razvoj.

Ta cilj uresničujemo tako, da:

- povezujemo cilje družbe s potrebami in pričakovanji kupcev,
- zagotavljamo potrebne vire za doseganje ciljev,
- vzpostavljamo sistem z jasnimi odgovornostmi in pooblastili za doseganje ciljev,
- komuniciramo o strategiji, politiki ter ciljih v celotni družbi,
- upoštevamo Kolektorjev procesni pristop,
- zagotavljamo kompetentno, odgovorno in motivirano osebje,
- s timskim delom in projektnim pristopom planiramo ter razvijamo procese, izdelke in storitve, ki izpolnjujejo potrebe in pričakovanja kupcev,
- spodbujamo vse sodelavce pri doseganju ciljev in k zavezanosti za kakovost,
- ohranjamo in nadgrajujemo znanja družbe,
- merimo in nadzorujemo doseganje zastavljenih ciljev, spremljamo zadovoljstvo kupcev in spodbujamo izboljševanje na vseh ravneh,
- z dobavitelji, lokalno skupnostjo in drugimi zainteresiranimi stranmi vzpostavljamo korektne odnose,
- si prizadevamo vzpostaviti in ohranjati skupne vrednote in etično obnašanje na vseh ravneh.

Vsi smo del sistema vodenja kakovosti in vsak izmed nas opravlja delo, ki je posredno ali neposredno povezano z uresničevanjem zahtev in pričakovanj kupcev ter drugih zainteresiranih strani. Zato vsak posameznik prispeva svoj delež k uresničevanju teh zahtev in s tem k uspešnosti poslovanja družbe.



Valter Leban  
Predsednik uprave  
Kolektor d.d.

## Quality policy

For the management of every Kolektor company it is of primary consideration to understand the business environment and to be capable to respond to the changes taking place in it. Meeting the requirements of customers and other interested parties, risk and opportunity management, and rapid and effective action in case of deviations from the requirements are important elements of managing a company.

We fulfill the requirements and expectations of customers and other interested parties through the established quality management system, which is the responsibility of the company management, while the implementation and achievement of objectives in all areas of work is the responsibility of all employees.

The first and the most important objective of the quality management system is the fulfillment of customer needs and expectations. Our business performance and our existence or further development depends on how successful we are in this.

We achieve this objective by:

- linking the organization's objectives to customer needs and expectations,
- ensuring the resources required to achieve these objectives,
- establishing the system with clear responsibilities and authorities for achieving the objectives,
- communicating the strategy, policy and objectives throughout the company,
- following the Kolektor process approach,
- ensuring competent, responsible and motivated employees,
- using teamwork and project approach for planning and developing the processes, products and services that meet customer needs and requirements,
- encouraging all employees in achieving the objectives and commitment to quality,
- maintaining and improving knowledge in the company,
- measuring and monitoring the achievement of defined objectives, monitoring the customer satisfaction, and encouraging improvement at all levels,
- establishing correct relationship with suppliers, local community and other interested parties,
- trying to create and sustain shared values and ethical behavior at all levels.

We are all a part of the quality management system and each of us performs a job, directly or indirectly linked to the fulfillment of the needs and expectations of the customers and other interested parties. Therefore, each individual contributes to the fulfillment of these requirements and thus to a successful operation of the company.



Valter Leban

President of the Management board  
Kolektor d.d.

## Politika kvaliteta

Osnovna usmerenost rukovodstva svakog preduzeća u grupi Kolektor je razumevanje poslovnog okruženja i adekvatno reagovanje na promene koje se u njemu odvijaju. Najznačajni delovi upravljanja preduzećem predstavlja praćenje potreba kupaca i drugih zainteresovanih strana, analiza i nadzor rizika, realizacija mogućnosti poslovanja te brzo i efikasno korigovanje u primeru odstupanja od zahteva.

Zahteve i očekivanja kupaca te drugih zainteresovanih strana realizujemo pomoću uspostavljenog sistema upravljanja kvalitetom. Za uspostavljanje sistema upravljanja kvalitetom odgovorno je rukovodstvo preduzeća, dok u realizaciji i postizanju ciljeva na svim područjima rada učestvuju svi zaposleni u preduzeću.

Prvi i najvažniji cilj sistema upravljanja kvalitetom je ispunjavanje kupčevih zahteva i očekivanja. Od toga koliko smo uspešni u ispunjavanju kupčevih zahteva i očekivanja zavisi i naš poslovni uspeh i opstanak, odnosno dalji rast i razvoj preduzeća.

Taj cilj realizujemo na način da:

- povezujemo ciljeve preduzeća sa potrebama i očekivanjima kupca,
- obezbeđujemo potrebne resurse za dostizanje ciljeva,
- uspostavljamo sistem sa jasnim odgovornostima i ovlašćenjima za dostizanje ciljeva,
- preispitujemo strategiju, politiku i ciljeve celog preduzeća,
- poštujemo Kolektorov procesni pristup,
- obezbeđujemo kompetentno, odgovorno, i motivisano osoblje,
- timskim radom i projektnim pristupom planiramo i razvijamo procese, proizvode i usluge, kojima ispunjavamo zahteve i očekivanja kupca,
- podstičemo sve kolege pri postizanju ciljeva i privrženost kvalitetu,
- nastojim sačuvati i nagraditi znanja u preduzeću,
- merimo i nadziremo dostizanje postavljenih ciljeva, pratimo zadovoljstvo kupaca i podstičemo napredovanje i rast na svim nivoima,
- sa dobavljačima, lokalnom zajednicom i drugim zainteresovanim stranama uspostavljamo i čuvamo korektne odnose,
- nastojimo uspostaviti i sačuvati zajedničke vrednosti i etičko ponašanje na svim nivoima.

Svi smo deo sistema upravljanja kvalitetom i svako od nas obavlja poslove, koji su posredno ili neposredno povezani sa ispunjavanjem zahteva i očekivanja kupca ili drugih zainteresovanih strana. Zato svako pojedinac ima svoj udeo u realizaciji tih zahteva i na taj način doprinosi uspešnom poslovanju preduzeća.



Valter Leban  
Predsednik uprave  
Kolektor d.d.

Direktor družbe  
Kolektor ATS

## Politika kvaliteta

Osnovni princip vođenja svih preduzeća u grupi Kolektor je razumjevanje poslovnog okruženja i adekvatan odgovor na promjene, koje se u njemu događaju. Praćenje potreba kupaca i drugih zainteresovanih strana, upravljanje rizicima i prilikama poslovanja, kao i brzo i efikasno preduzimanje mjera u slučaju odstupanja od zahtjeva, su važan dio vođenja preduzeća.

Zahtjeve i očekivanja kupaca, kao i drugih zainteresovanih strana obezbjeđujemo sa uspostavljenim sistemom vođenja kvaliteta. Za njega je odgovorno rukovodstvo preduzeća, a za izvođenje i dostizanje ciljeva na svim područjima rada odgovorni su svi zaposleni.

Prvi i najvažniji cilj sistema vođenja kvaliteta je ispunjavanje zahtjeva i očekivanja kupaca. Od toga, koliko smo uspješni u tome, zavisi naš poslovni uspjeh i opstanak ili dalji razvoj.

Taj cilj postizemo tako što:

- povezujemo ciljeve preduzeća sa potrebama i očekivanjima kupaca,
- obezbjeđujemo potrebne resurse za dostizanje ciljeva,
- uspostavljamo sistem sa jasnim odgovornostima i ovlaštenjima za dostizanje ciljeva,
- komuniciramo strategiju, politiku i ciljeve u cijelom preduzeću,
- poštujemo Kolektorov procesni pristup,
- obezbjeđujemo kompetentne, odgovorne i motivisane zaposlene,
- timskim radom i projektnim pristupom planiramo i razvijamo procese, proizvode i usluge, koji ispunjavaju potrebe i očekivanja kupaca,
- ohrabrujemo sve saradnike u dostizanju ciljeva i predanosti kvalitetu,
- čuvamo i nadgrađujemo znanja preduzeća,
- mjerimo i pratimo dostizanje postavljenih ciljeva, pratimo zadovoljstvo kupaca i ohrabrujemo poboljšanja na svim nivoima
- sa dobavljačima, lokalnom zajednicom i drugim zainteresovanim stranama uspostavljamo korektne odnose
- nastojimo uspostaviti i čuvati zajedničke vrijednosti i etičko ponašanje na svim nivoima.

Svi smo dio sistema vođenja kvaliteta i svako od nas radi posao, koji je posredno ili neposredno povezan sa postizanjem zahtjeva i očekivanja kupaca te drugih zainteresovanih strana. Zato svaki pojedinac svojim radom doprinosi postizanju tih zahtjeva i s tim uspješnosti poslovanja preduzeća.



Valter Leban  
Predsednik uprave  
Kolektor d.d.



Predrag Zorić  
Direktor preduzeća  
Kolektor CCL

## 质量政策

各科莱特公司管理层的首要任务是了解经营环境，并针对环境发生的变化进行应对。满足客户和其他相关方的要求，风险和机会管理以及发生偏离要求情况时的快速有效措施是管理公司的重要因素。

公司通过建立质量管理体系，满足客户和其他相关方的要求和期望。建立该体系是公司管理层的责任，而执行和实现各工作领域的目标是所有员工的责任。

质量管理体系至关重要的目的是满足客户的需求和期望。公司的经营业绩和生存或进一步的发展依赖于我们如何实现质量管理体系。

质量管理体系目标的实现是通过：

- 将公司的目标与客户的需求和期望关联，
- 确保实现目标所需的资源，
- 建立实现目标所需的权责分明的制度，
- 向公司所有人员传达相关战略、政策和目标，
- 遵照科莱特的工艺方法开展工作，
- 确保员工称职、负责和有积极性，
- 采用团队合作和着眼于项目的方法规划和实施符合客户要求的工序、产品和服务，
- 鼓励所有员工实现目标和注重质量，
- 保持和改进在公司的知识水平，
- 测定和监督规定目标的实现情况，监督客户满意度，鼓励在各方面进行改进，
- 与供应商、当地社区和其他相关方建立恰当的关系，
- 在各个级别尝试创建和维护共享价值观和道德行为。

我们都是质量管理体系中不可或缺的一部分，每个人所做的工作均直接或间接地与满足客户及其他相关方的需求和期望相关。因此，满足这些要求进而实现公司的成功经营归功于每个独立的个体。



Valter Leban  
科莱特管理委员会主席

## Politica per la Qualità

Per il management di ogni azienda Kolektor è di primaria importanza comprendere il contesto in cui opera l'azienda ed essere in grado di rispondere ai cambiamenti in esso in atto. La soddisfazione dei requisiti dei clienti e delle altre parti interessate, la gestione dei rischi e delle opportunità e un'azione rapida ed efficace in caso di scostamenti dai requisiti sono elementi importanti della gestione di un'azienda.

Soddisfiamo i requisiti e le aspettative dei clienti e delle altre parti interessate attraverso il sistema di gestione della qualità in essere, che è responsabilità della direzione aziendale, mentre l'attuazione e il raggiungimento degli obiettivi in tutte le aree di lavoro è responsabilità di tutti i dipendenti.

Il primo e più importante obiettivo del sistema di gestione della qualità è il soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative dei clienti. Le nostre prestazioni aziendali e la nostra esistenza o ulteriore sviluppo dipendono da quanto successo abbiamo in questo.

Raggiungiamo questo obiettivo:

- collegando gli obiettivi dell'organizzazione alle esigenze e alle aspettative dei clienti,
- garantendo le risorse necessarie per il raggiungimento di tali obiettivi,
- definendo il sistema con chiare responsabilità e autorità per il raggiungimento degli obiettivi,
- comunicando la strategia, la politica e gli obiettivi in tutta l'azienda,
- seguendo l'approccio per processi Kolektor,
- assicurando dipendenti competenti, responsabili e motivati,
- utilizzando il lavoro di squadra e l'approccio progettuale per la pianificazione e lo sviluppo di processi, prodotti e servizi che soddisfano le esigenze e i requisiti dei clienti,
- incoraggiando tutti i dipendenti a raggiungere gli obiettivi e l'impegno per la qualità,
- mantenendo e migliorando le conoscenze in azienda,
- misurando e monitorando il raggiungimento degli obiettivi definiti, monitorando la soddisfazione del cliente e incoraggiando il miglioramento a tutti i livelli,
- instaurando un corretto rapporto con i fornitori, la comunità locale e le altre parti interessate,
- cercando di creare e sostenendo valori condivisi e comportamenti etici a tutti i livelli.

Facciamo tutti parte del sistema di gestione per la qualità e ciascuno di noi svolge un lavoro, direttamente o indirettamente legato al soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative dei clienti e delle altre parti interessate. Pertanto, ogni individuo contribuisce all'adempimento di questi requisiti e quindi al buon funzionamento dell'azienda.



Valter Leban  
Presidente della società  
Kolektor d.d.

