

Po

# Politika kvality Nestlé





# Závazok najvyššieho vedenia spoločnosti

V Nestlé uskutočňujeme koncept Good Food, Good Life („dobré potraviny pre dobrý život“) tak, že svojim spotrebiteľom a zákazníkom poskytujeme potraviny a nápoje najvyššej kvality. Keďže kvalitu považujeme za neoddeliteľnú súčasť základných princípov našej spoločnosti, tieto princípy vedú naše kroky tak, aby sme dodávali výrobky a služby, ktoré sú bezpečné, spĺňajú všetky zákonné normy a predpisy a sú preferované zákazníkmi i spotrebiteľmi. Politika kvality spoločnosti Nestlé je základným predpokladom toho, aby sme naplnili našu víziu byť uznávanou a dôveryhodnou potravinárskou spoločnosťou s popredným postavením v oblasti výživy, zdravia a zdravého životného štýlu.

V Nestlé kladieme dôraz na zabezpečenie maximálnej kvality a bezpečnosti našich výrobkov a poskytovaných služieb a na maximálnu zhodu so všetkými legislatívnymi požiadavkami. To si vyžaduje aktívny prístup každého zamestnanca, aby chápal svoju zodpovednosť pri napĺňaní najvyšších štandardov kvality, aby mal dostatok kompetencií, a tým chránil našich spotrebiteľov, zákazníkov a naše značky.

V Nestlé je politika kvality chápaná ako základný kameň záväzku k dokonalosti a zahŕňa:

- Podporu kultúry kvality s cieľom vývoja, výroby a poskytovania absolútne nezávadných a bezpečných výrobkov a služieb, ktorým ľudia veria, ktoré sú preferované zákazníkmi a spotrebiteľmi a spĺňajú kritériá správnej výživy a vyváženého životného štýlu.

**Paul Bulcke**  
CEO Nestlé SA

**Torben Emborg**  
generálny riaditeľ  
Nestlé Česko a Slovensko

- Súlad so všetkými platnými zákonmi a normami a rovnako tiež s internými požiadavkami našej spoločnosti.
- Neustále zlepšovanie systému riadenia kvality, ktorý garantuje bezpečnosť, predchádza problémom a nedostatkom v oblasti kvality vďaka pravidelnému sledovaniu cieľov a kontroly ich dodržiavania.
- Podporu aktívnej participácie na zlepšovaní kvality medzi všetkými zamestnancami a obchodnými partnermi prostredníctvom štandardov, vzdelávania a školení, správneho vedenia a efektívnej komunikácie

V Nestlé zavádzame Politiku kvality prostredníctvom interného Systému riadenia kvality Nestlé (NQMS).

V Nestlé je dôležitá tímová spolupráca, proaktívny prístup a podpora každého zamestnanca, a práve to je základom na zabezpečenie a naplnenie vysokej kvality. V tomto smere sa zaväzujeme poskytovať požadované vedenie, riadenie a potrebné zdroje, ktoré zaisťujú, aby bola Politika kvality každoročne revidovaná a komunikovaná všetkým zamestnancom a obchodným partnerom.

Kvalita je o dôvere. Každý zamestnanec v Nestlé môže túto dôveru ovplyvniť svojim proaktívnym prístupom ku kvalite našich výrobkov, svojim nadšením a odhodlaním.

# Politika kvality Nestlé

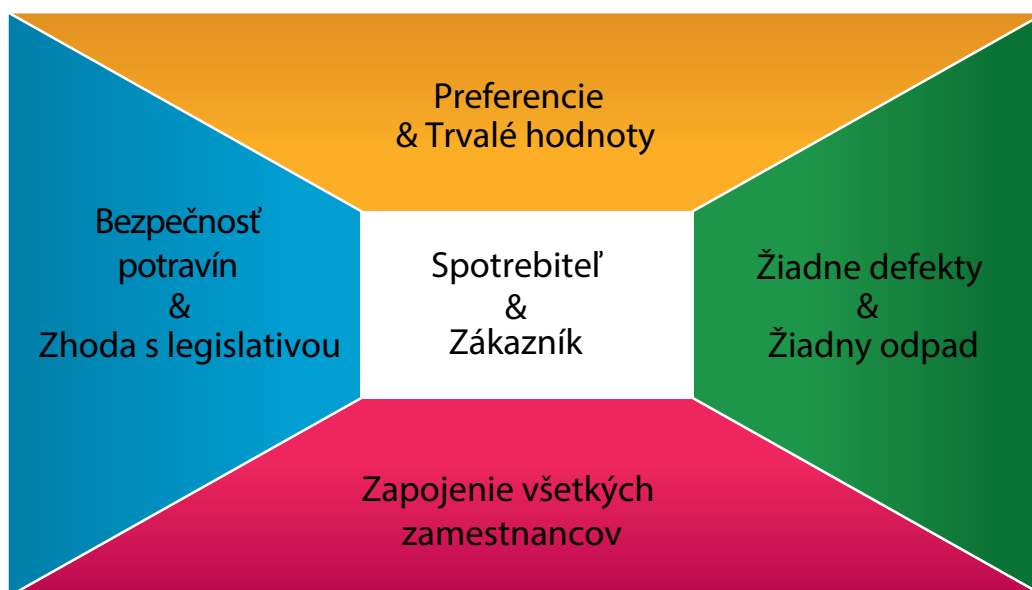
Kvalita je o dôvere zákazníkov a spotrebiteľov. Každý deň milióny ľudí po celom svete kupujú výrobky a služby Nestlé. Túto dôveru sme získali vďaka neustálemu budovaniu dobrého mena a vysokej kvality výrobkov Nestlé už od doby, kedy zakladateľ Henri Nestlé vytvoril prvú náhradu materského mlieka Farine Lactée Nestlé v roku 1867.

Každý výrobok Nestlé v obchode, každá služba a hlavne každý spokojný zákazník a spotrebiteľ Nestlé nám pomáha túto dôveru ďalej úspešne budovať. Značka Nestlé umiestnená na obale výrobku je vnímaná ako sľub, že výrobok môže byť konzumovaný bezpečne, vyhovuje všetkým relevantným zákonom a normám a trvale spĺňa vysoké štandardy kvality Nestlé.

Každý zamestnanec Nestlé je zapojený do procesu dosahovania vysokej kvality našich výrobkov a služieb pre spotrebiteľov a zákazníkov prostredníctvom aplikácie Systému riadenia kvality Nestlé (NQMS).

Aby sme udržateľným spôsobom vytvárali hodnotu a efektívne budovali dôveru zákazníkov a spotrebiteľov Nestlé, zameriavame kvalitu v Nestlé na:

- Bezpečnosť potravín a súlad s legislatívou – transparentné rešpektovanie politiky, princípov a štandardov Nestlé.
- Dôsledné získavanie preferencií spotrebiteľov – dôveru zákazníkov a spotrebiteľov Nestlé získavame tým, že ich neustále počúvame, nepretržite uspokojujeme ich požiadavky a preferencie a snažíme sa ich očakávania napĺňať a prekonávať.
- Bezchybné prevedenie a žiadne plytvanie – neustále hľadáme možnosti a príležitosti, ako sa v Nestlé zlepšovať a byť ešte konkurencieschopnejší.
- Závazok každého z nás, všetkých zamestnancov na všetkých úrovniach organizácie, podporovať kultúru kvality v Nestlé.





# System riadenia kvality Nestlé

## (Nestlé Quality Management System – NQMS)

Politika kvality Nestlé je realizovaná prostredníctvom zavádzania Systému riadenia kvality Nestlé (NQMS). Všetci zamestnanci sú zodpovední za dosahovanie stanovených cieľov a neustále zlepšovanie kvality všetkých výrobkov a služieb Nestlé.

Riadenie procesov je základom dobrého fungovania NQMS. Tento systém poskytuje rámec na dosahovanie a dodržiavanie súladu s normami, meranie výkonnosti a neustále uspokojovanie potrieb našich spotrebiteľov a zákazníkov.

Systém NQMS spĺňa všetky aspekty medzinárodných štandardov ISO. NQMS je súčasťou celej našej organizácie a je certifikovaný nezávislou treťou stranou. Očakávame, že naši obchodní partneri preukážu súlad s požiadavkami Nestlé zabezpečovať čo najvyššiu možnú bezpečnosť potravín a súlad s platnými predpismi.

Podporujeme kultúru kvality tým, že rozvíjame povedomie o kvalite v celej organizácii, neustále sa snažíme upevňovať pojem vysokej kvality medzi všetkými zamestnancami a poskytovať im všetky nástroje a kompetencie, aby mohli konzistentne naplňovať a zdieľať hodnoty, politiku, princípy a štandardy Nestlé. Neustále sa snažíme zlepšovať, všetci zamestnanci sa podieľajú na dodržiavaní a zlepšovaní kvality výrobkov a služieb Nestlé, aby sme dosiahli a zachovali si dôveru zákazníkov a spotrebiteľov Nestlé.

Nestlé neustále zvyšuje účinnosť NQMS vďaka využívaniu všetkých potrebných nástrojov a metód, ktoré prináša Nestlé Continuous Excellence (NCE) a GLOBE.

NQMS sa skladá z troch častí::

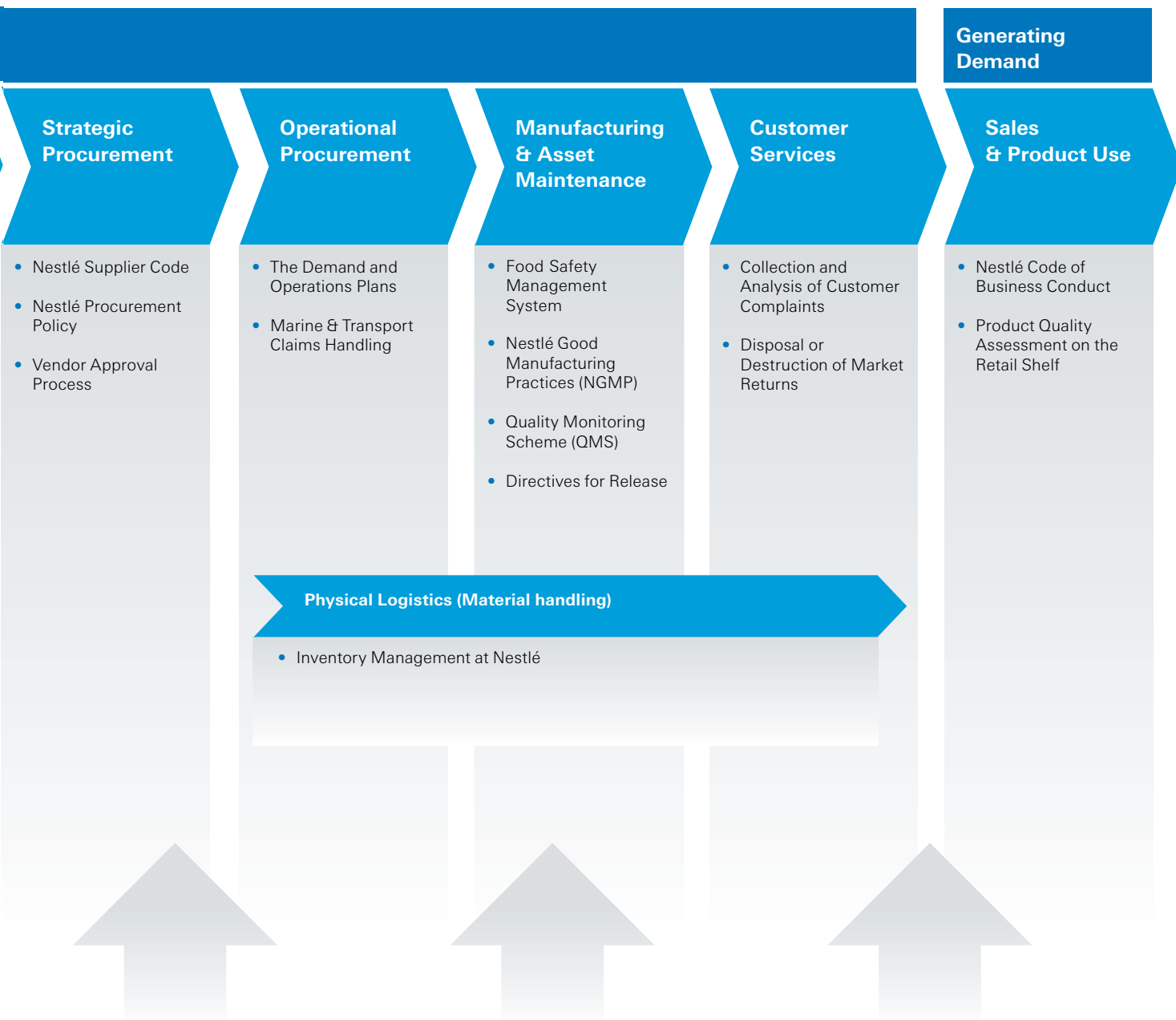
- **Štandardy kvality** zachytávajú znalosti a expertízu profesionálov v Nestlé a zaisťujú neustálu aplikáciu toho, čo vieme. Štandardy kvality, ktoré v sebe zahŕňajú centrálné určené a výrobkovo špecifické požiadavky, sú riadené prostredníctvom lokálne definovaných operatívnych manuálov kvality. Štandardy špecifické v danej krajine, založené na miestnych regulačných požiadavkách, sú zahrnuté na lokálnej úrovni.
- **Neustále zlepšovanie riadiaceho cyklu**, aby sme zabezpečili efektívne riadenie procesov kvality, merali výkonnosť a zlepšovali našu kultúru kvality.
- **Riadiaci systém založený na procesoch** zahŕňa celý hodnotový reťazec, v ktorom sú všetky funkcie zodpovedné za riadenie svojich procesov, ktoré majú dopad na bezpečnosť výrobkov, na súlad s legislatívou a na uspokojenie potrieb zákazníkov a spotrebiteľov Nestlé. Podporné funkcie poskytujú asistenciu, expertízu a nástroje tak, aby sme naplnili požiadavky NQMS a dosiahli ciele kvality.

Celý hodnotový reťazec, všetky podporné funkcie sú spolu s politikami a štandardmi, ktoré majú vplyv na kvalitu výrobkov a služieb Nestlé, graficky zobrazené nižšie.

**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**



Vydané: 28. 2. 2015

A-2.2-HO-T-00-01

Revízie: 3