

## POLITIKA UPRAVLJANJA KVALITETOM I USLUGAMA

Primjenom *sustava upravljanja kvalitetom i uslugama* prema zahtjevima normi ISO 9001, ISO 18295-1 i ISO 20000-1 Uprava je odabrala sljedeću politiku kvalitete za:

***Outsourcing poslovnih procesa i informacijskih tehnologija (djelatnost pozivnih centara, izrada i upravljanje bazama podataka, obrada podataka).***

- Zastupati i pružati **kvalitetne i na tržištu prepoznatljive usluge** koje zadovoljavaju potrebe klijenata,
- Zapošljavati **stručno osoblje** te omogućavati i poticati kontinuirano usavršavanje,
- Pribavljati **najsuvremeniju** i kvalitetno održavati postojeću **opremu**,
- Kontinuirano stvarati **ugodno okruženje za rad**,
- Njegovati i razvijati **odnos s klijentima** i partnerske odnose s dobavljačima,
- Postavljati **ambiciozne, mjerljive i ostvarive ciljeve kvalitete**,
- Primjenjivati i poboljšavati djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom temeljenog na zahtjevima međunarodnih normi ISO 9001, ISO 18295-1 i ISO 20000-1 i **u skladu sa zakonskim i drugim relevantnim regulativama i zahtjevima**.

Poslovnost temeljimo na poštenom odnosu s dobavljačima i klijentima koji moraju dobiti ono što očekuju: **uslugu dogovorene kvalitete** i dostavljene u dogovorenom roku.

U Zagrebu, 27.2.2026.

Ivan Vnuk, direktor pozivnog centra

Ime i prezime, funkcija

M Plus BPTO d.o.o.

Zagreb

Ivan Vnuk, direktor M Plus BPTO d.o.o.

Društvo