

KVALITET JE TEMELJ NAŠE KOMPANIJE ZA PREHRAMBENE PROIZVODE, ISHRANU, ZDRAVLJE I ZDRAV ŽIVOT

Odgovarajući na potrošačke potrebe za ishranom, užitkom i kvalitetom kojoj mogu verovati, Nestlé nastoji stvoriti vrednost koja se može dugoročno održati. Svakoga dana milioni ljudi širom sveta iskazuju nam poverenje odabirom Nestlé proizvoda i brendova. To se poverenje temelji na imidžu kvaliteta i ugledu visokih standarda koji se godinama stvarao.

Svaki proizvod na polici, svaka usluga i svaki kontakt s kupcima doprinose stvaranju takvog imidža. Trgovačka marka Nestlé na nekom proizvodu garancija je kupcu da je siguran za korištenje, da je u skladu sa svim važećim zakonima i propisima te da bez izuzetaka udovoljava visokim standardima kvaliteta.

Svaki pojedini zaposleni u Nestléu uključen je i posvećen postizanju visokih standarda kvaliteta prema našim kupcima i potrošačima.

Cenjene kolege,

Poverenje naših potrošača temeljimo na sigurnim i visoko kvalitetnim proizvodima, platforma je za postizanje održivog rasta i dobiti.

Kvalitet je ključni razlog postizanja i održavanja visokog nivoa poverenja potrošača u naše brandove i kompaniju.

Politika kvaliteta jedan je od kamena temeljaca koji održava i neprestano stvara poverenje.

Četiri su temeljna stuba Nestlé politike kvaliteta koji predstavljaju naše vrednosti i ključne činioce uspeha:

- Poverenje potroša
- Potpuna ispravnost i produktivnost
- Sigurnost hrane
- Predanost svih nas

Svaki pojedinac u Nestlé Adriatic Regionu doprinosi tom poverenju. Stoga smo svi predani odlučnom sprovođenju ove politike kako bismo održivo i u potpunosti postigli ciljeve kvaliteta i stvorili dodatnu prednost pred konkurencijom.

Marco Travaglia
Managing Director, Nestlé Adriatic Region

Mart 2011

KVALITET JE PREDANOST SVIH

Naša Uprava predvodi, postavlja ciljeve i dokazuje svoju predanost kvalitetu sprovodeći u delo ono o čemu pričaju. Ljudi na svim položajima u Nestléu u celom vrednosnom lancu u potpunosti su odgovorni za poštovanje obveznih načela, normi i upustava, za održavanje dogovorenih standarda kvaliteta te za njihovo stalno unapređivanje.

Zaposleni zaduženi za kvalitet na svim nivoima predstavnici su kvaliteta, sigurnosti hrane i usklađenosti s propisima. Promovišu svest o kvalitetu, ocenjuju rezultate i navode organizaciju na održavanje i unapređivanje standarda kvaliteta.

Svoje smo poslovne partnere upoznali s našim standardima kvaliteta, pa se od njih očekuje predanost kvalitetu, kao i dosledno ispunjavanje naših zahteva.

KVALITETA JE TEŽNJA POTPUNOJ ISPRAVNOSTI I PRODUKTIVNOSTI

Usmereni smo na činjenice i rezultate i zato u svemu što radimo težimo potpunoj ispravnosti i izvrsnosti.

Usvojili smo „politiku bez gubitaka“ te stalno tražimo prilike za konkurentnost i stalni napredak standarda kvalitete s kojima se susreću naši kupci i potrošači.

Kako bismo obezbedili visoko kvalitetne standarde, pribavljamo potrebna sredstva, opremu, postupke i sisteme. Radimo na potrebnim stručnim i tehničkim veštinama. Razvijamo program obuke i timski rad koji su ključni za uspešno sprovođenje tih standarda i za postizanje izvrsnosti i konkurentnosti.

KVALITET JE GARANCIJA SIGURNOSTI HRANE

Sprovodimo politiku potpune usklađenosti s obveznim standardima i načelima našeg Sistema upravljanja kvalitetom, koji uključuju sigurnost hrane te regulativne i kvalitativne uslove na svakom koraku vrednosnog lanca.

Merimo svoje kvalitativne rezultate i zadovoljstvo kupaca i potrošača slušajući ih. Nedostaci i pogreške se analiziraju te se smesta pokreće akcijski plan kojim se ispravlja i unapređuju.

Naš Sistem upravljanja kvalitetom je u skladu s međunarodnim standardima, a potpuna se transparentnost obezbeđuje kontrolom nezavisnih spoljnih organa.

Svojom organizacijom, koja se temelji na strogoj disciplini, proaktivnosti te činjeničnoj i otvorenoj komunikaciji težimo idealnom izvođenju naših kvalitativnih aktivnosti.



KVALITETOM SE PRIDOBIIJA POVERENJE POTROŠAČA

Potpuno smo predani stvaranju usluga i proizvoda koji mogu odgovoriti na potrebe naših kupaca i potrošača, ispunjavajući im želje i obezbeđujući zdravu ishranu.

Cilj nam je pridobiti poverenje kupaca i potrošača neprestano ih osluškujući, pazeći na njihova očekivanja i dosledno udovoljavajući njihovim potrebama i željama.

Naši su nam kupci i potrošači u središtu pažnje, pa razumemo njihovo opravdano zanimanje za postupke, uverenja i aktivnosti Nestléa koji stoje iza brandova kojima veruju.