

Směrnice SMK



Cíle kvality

PK 03_2009_V2

Důvěrnost:	Veřejná
Autor:	Ing. Pavel Klivanec
Schválil (jméno, datum):	Ing. Pavel Klivanec, 20.12.2009
Platnost od:	1.1.2010
Jiné informace:	

CÍLE KVALITY DECE COMPUTERS S.R.O.

Cíle kvality

Cíle kvality jsou měřitelné a vychází z politiky kvality, která byla vedením schválena. Cíle kvality jsou stanoveny tak, aby byla určena odpovědná osoba za jejich plnění včetně termínu dosažení cíle.

Pro rok 2010 byly stanoveny tyto cíle kvality:

Cíle kvality jsou pravidelně přezkoumávány dle SM 09 Směrnice pro přezkoumání managementu.

Cíle kvality jsou také předmětem vstupního školení všech pracovníků, dále viz SM 11 Směrnice pro řízení lidských zdrojů, její změny jsou pak sdělovány v rámci porad a komunikace dle SM 04 Směrnice o komunikaci.

č.	Cíl	Odpovědná osoba	Termín
1.1	Dosáhnout 90% spokojenosti vyhodnocení zákazníků (spokojený zákazník=zákazník s průměrným hodnocením společnosti lepším než 2 dle tabulky hodnocení spokojenosti zákazníka)	vedení	31.12.2010
1.2	Dosáhnout maximálně 10 % podílu reklamačních servisů na celkovém počtu servisů	ředitel servisního oddělení	31.12.2010
1.3	Zavedení možnosti exportu vybraných sestav ve všech našich SW do formátu vhodného pro Microsoft excet	ředitel softwarového oddělení	31.12.2010
3.1 4.1	Zvyšování kvalifikace pracovníků servisního oddělení	ředitel servisního oddělení	31.12.2010
1.5	Zavést do portfolia multifunkční zařízení KM třídy 4 a vyšší	ředitel obchodního oddělení	31.12.2010
3.2 4.2	Pokračovat ve školení pracovníků obchodního oddělení pro zkvalitňování jejich práce se zákazníkem	ředitel obchodního oddělení	31.12.2010