



## ЦИЉЕВИ КВАЛИТЕТА

ПД Центар има циљ да постигне **потпуно задовољство купаца** дефинисањем и реализацијом следећих циљева квалитета:

- поједностављење процеса и уклањање активности које не стварају додатну вредност тако да удео тих активности буде мањи од 20% до маја 2008. године;
- смањивање грешака у процесима за 30% сваке године у односу на претходну са крајњим циљем достизања процеса «best-in-class»;
- повећање задовољства купаца и запослених за 30% на сваке две године;
- повећање брзине пружања услуге купцима и смањење времена циклуса за 20% сваке године у односу на претходну.

Ради остваривања циљева квалитета ПД Центар успоставља систем менаџмента квалитетом у складу са захтевима стандарда ISO 9001:2000. Та иницијатива и нове које ће уследити допринеће да испунимо и превазиђемо захтеве наших купаца пружањем услуге брзо и без грешке при свакој интеракцији.

За реализацију наведених циљева ПД Центар се фокусира на квалитет, брзину и трошкове како би увећао приходе. ПД Центар ће се при томе ослонити на своје запослене којима ће:

- обезбедити време и остале потребне ресурсе за испуњење циљева квалитета;
- обезбедити образовање и обуку за методе и алате квалитета који ће им омогућити да на систематски начин побољшавају процесе;
- створити услове за тимски рад и побољшање процеса;
- обезбедити консултанте као тренере и водиче на путовању до изврности;
- обезбедити информациону подршку побољшаних процеса.

Циљеви квалитета успостављени од стране топ менаџмента ПД Центар треба да се одразе на циљеве квалитета свих целина у њеном саставу. Циљеви квалитета свих целина треба да буду мерљиви и конзистентни са политиком и циљевима квалитета ЈП Електропривреда Србије.

Топ менаџмент успоставља политику и циљеве квалитета и континуално их преиспитује у жељи да осигура да се захтеви купаца разумеју и испуњавају.

Крагујевац, 05.07.2007. године



директор

Иван Савчић