

## UNILEVER CENTRAL EUROPE Politika kvality



### Kvalita je základom nášho obchodného úspechu

Poslaním spoločnosti Unilever je plniť každodenné potreby v oblasti výživy, hygieny a starostlivosti o telo, a to prostredníctvom značiek, ktoré pomáhajú ľuďom, aby sa cítili lepšie, vyzerali dobre a viac si užívali život. Zásadnou požiadavkou je zakomponovať do našich výrobkov kvalitu, ktorú od nás očakávajú naši spotrebiteľia.

Aby sme získali dôveru a vernosť zákazníkov, musíme stále dodávať značkové produkty vynikajúcej kvality. Poznáme rôzne potreby našich spotrebiteľov a zákazníkov a našim cieľom je vyvíjať a predávať značky špičkovej kvality, čo nám zaručí, že im budú naši zákazníci dávať prednosť pred inými výrobkami. Dôsledným dodržiavaním prísnych štandardov sme schopní robiť činnosti „správne hneď na prvý krát“, redukovat' množstvo odpadov, znižovať náklady a zvyšovať ziskovosť.

Naša stratégia pre oblasť kvality popisuje zásady, ktoré dodržiavajú všetci pracovníci spoločnosti Unilever, a to kdekoľvek na svete, a ktoré nám získavajú rešpekt a dôveru na základe integrity, kvality našich značiek a produktov, ako aj vysokých štandardov, ktoré sme zaviedli.

### Zásady Stratégie kvality

- **Na prvé miesto kladieme bezpečnosť našich produktov a našich spotrebiteľov**  
Máme zavedené veľmi prísne záväzné štandardy kvality, ktorých dodržiavanie je overované v rámci pravidelných kontrol a vlastných hodnotení. Tieto štandardy sú zárukou, že navrhujeme, vyrábame a dodávame produkty, ktoré sú bezpečné, vysoko kvalitné a spĺňajú produktové a regulačné štandardy v krajinách, kde pôsobíme. Sú stanovené komplexné riadiace postupy, ktorých cieľom je znižovanie rizík, a tým ochrana našich spotrebiteľov a trhu.
- **Stredom všetkej našej činnosti sú spotrebiteľia a zákazníci**  
Aktívne zapájame našich spotrebiteľov a zákazníkov, transformujeme ich potreby a požiadavky do našich produktov a služieb, čím vytvárame hodnotu pre spotrebiteľov všade tam, kde predávame naše produkty. Toto je základným bodom nášho inovačného procesu.
- **Kvalita je spoločná zodpovednosť**  
Kvalita a bezpečnosť spotrebiteľov je vecou každého zamestnanca spoločnosti Unilever a Unilever sústreďí všetko svoje úsilie na splnenie tejto zásady. Snaha o dosiahnutie kvality vo všetkom čo robíme, je pre nás prestížnou záležitosťou a odzrkadľuje sa vo vývoji našich značiek, vo výrobe a v oblasti služieb pre zákazníkov. Kvalitu od nás zároveň očakávajú naši obchodní partneri. Spolu s našimi partnermi zaisťujeme vedenie, podporujeme transparentnosť a odovzdávame si poznatky o optimálnych postupoch. Vytvorili sme sieť efektívnych vzťahov s našimi dodávateľmi a zmluvnými výrobcami.
- **Vytvorenie a zachovanie prvotriednych systémov za účelom zabezpečenia kvality a bezpečnosti našich produktov**  
Naše systémy a postupy aktívne a priebežne zdokonaľujeme, aby sme zabezpečili kvalitu a bezpečnosť v rámci celého hodnotového reťazca. Okrem toho zavádzame porovnávacie kritériá podnikateľskej činnosti, organizujeme príslušné školenia, poskytujeme prostriedky a zabezpečujeme splnenie našich zámerov a cieľov v oblasti kvality. Pravidelne meriame a zlepšujeme náš výkon pomocou interných a externých ukazovateľov.

Aktívne uplatňujeme našu Stratégiu kvality a zaviedli sme systém záruky kvality, ktorého cieľom je zabezpečiť dôsledné a účinné štandardy kvality, procesy a výkonové ukazovatele v rámci celého podnikania spoločnosti Unilever na všetkých úrovniach, budeme predvídať a rozvíjať požiadavky na dosiahnutie kvality v budúcich obdobiach.

Paul Polman, Chief Executive Officer, July 2010



Moti Keren  
Chairman of Unilever Central Europe  
January, 2011

