

# POLITIKA

**INTEGROVANÉHO SYSTÉMU MANAGEMENTU**

**Naše filozofie: Spokojenost zákazníka, jistota dodavatele**

## Úvod

Vedení společnosti PROMEDICA PRAHA GROUP, a.s., v souladu se strategickými záměry společnosti, vyhláší v souladu s požadavky systému managementu kvality dle norem ČSN EN ISO 9001, ČSN EN ISO 13485, ČSN EN ISO 14001, ČSN EN ISO 20000 a ČSN EN ISO 27001 následující politiku s cílem plně uspokojovat požadavky a očekávání svých zaměstnanců, zákazníků a všech zainteresovaných stran a neustále zlepšovat výkonnost integrovaného systému řízení.

## Kdo jsme?

Společnost PROMEDICA PRAHA GROUP, a.s. (dále jen společnost) je jednou z nejvýznamnějších společností v České republice v oblasti logistiky a distribuce ve zdravotnictví. Jsme silným obchodním i finančním partnerem, který se dynamicky rozrůstá. Orientujeme se nejen na dodávky specializovaného zdravotnického materiálu a léčivých přípravků, ale jsme také dodavatelem špičkové medicínské přístrojové techniky, unikátního softwarového řešení pro digitalizaci V.I.P. archivů a zobrazovacích systémů. Poskytujeme logistické služby ve zdravotnictví a rozsáhlý poradenský servis.

## Spokojenost zákazníka, jistota dodavatele

Je pro nás důležité zajistit spokojenost zákazníka a dát jistotu dodavateli. Díky bankovním zárukám za pohledávky státních zdravotnických zařízení i dostatečným finančním zdrojům, vytvořeným v rámci rezerv na pokrytí prodloužených termínů splatnosti a dodavatelských úvěrů, dokážeme plnit závazky ke spokojenosti všech stran. I tím si zajišťujeme vedoucí postavení na trhu v České republice. Zakládáme si na dobrém jménu a vysoké platební morálce. Proto můžeme díky pečlivě nastaveným parametrům našim tuzemským i zahraničním dodavatelům navrhnout odpovídající lhůtu splatnosti, ve které je platba garantována a v níž jsou zahrnuta všechna kritéria požadavků jak dodavatele, tak i zákazníka.

## **Etika podnikání**

Naši dodavatelé i zákazníci mohou kdykoli počítat s férovým obchodním jednáním, s naší snahou vyhovět požadavkům a s rychlostí rozhodování. Jsme partneři, kteří se snaží i velmi složitá řešení převádět na transparentní, nekomplikovanou a vždy otevřenou spolupráci. Dodržujeme zákonná pravidla, kdekoli podnikáme, a snažíme se, aby spokojenost a chuť k další nové spolupráci byly vždy základní motivací našich partnerů.

## **Dodáváme výrobky se zaručenou kvalitou**

Chceme, aby naši zákazníci byli vždy spokojeni s kvalitou dodávaných produktů. Proto poskytujeme široký výběr výrobků vynikající kvality s evidencí šarží. Sledování expedic a přesné nastavení evidence zboží umožňuje v případě mimořádného požadavku na stažení šaržovaného výrobku z oběhu okamžité dohledání všech expedic problémové šarže. Po stažení do skladu poskytneme za toto zboží odpovídající náhradu na vlastní náklady. Výrobky pak dodáváme výrobci k provedení testů. Zdravotnická zařízení upozorňujeme bez prodlevy ústní a písemnou formou. Tento postup byl autorizován Státním ústavem pro kontrolu léčiv v České republice.

## **Dodáváme IT služby pro zdravotnictví**

Poskytujeme svým zákazníkům vysoký standard dodávaných zařízení a IT služeb. Za tímto účelem jsme nastavili pravidla pro řízení jednotlivých procesů souvisejících s dodávkou IT služeb. Pravidelně sledujeme a vyhodnocujeme procesy prostřednictvím nastavených ukazatelů, což nám umožňuje měřit účinnost těchto procesů a jejich následnou optimalizaci. Díky kontinuálnímu vzdělávání našich zaměstnanců, zvyšování jejich kvalifikace a dlouhodobým zkušenostem se naši zákazníci mohou spolehnout na profesionální přístup a vysokou úroveň dodávaných služeb. Prováděním pravidelných kontrol a následnou aplikací nápravných a preventivních opatření a sledováním definovaných ukazatelů zajišťujeme kontinuální zlepšování kvality IT služeb.

## **Dodržujeme evropský standard**

Značka evropské úrovně kvality CE je v našem sortimentu základním požadavkem na kvalitu zboží. Tím, že dodržujeme kvalitu služeb západoevropského standardu, dáváme zákazníkům jistotu, že se na kvalitu našich produktů mohou spolehnout. Navíc své zákazníky postupně seznamujeme se standardem a cenovými relacemi zboží dodávaného z EU, a tím zajišťujeme tuzemským zdravotnickým zařízením moderní přístup k práci a v mnoha ohledech i úsporu času zdravotnického personálu.

## Pomáháme výrobcům udržet standard

V rámci integrace zákaznických poznatků jsme schopni velmi přesně určit nedostatky například v balení výrobků. Informujeme výrobce o požadavcích na kvalitu a tím šetříme jejich prostředky za část marketingového průzkumu. To může výrazně ovlivnit poptávku po výrobku na našem trhu.

## Budoucnost

Řídíme se dlouhodobým komplexním plánem, aktuálním systémem analýz a vývojem v oboru. Citlivě reagujeme na změny ve zdravotnictví a zvažujeme podíl investic. Orientujeme se v posledních výsledcích vývoje medicínské techniky, a proto svou budoucnost spojujeme s novými technologiemi, softwarovými řešeními a IT produkty. Základem však zůstávají služby moderní logistiky a distribuce. Rychlé, přesné, kvalitní a s dobrým jménem v oboru.

## Životní prostředí

Ochrana životního prostředí je pro nás samozřejmou součástí filozofie podnikání. Zavázali jsme se k neustálému zlepšování a prevenci znečišťování životního prostředí a k dodržování všech příslušných právních a jiných předpisů. Vyhodnocujeme environmentální aspekty svých činností, produktů a služeb a následně přijímáme opatření pro řešení významných environmentálních aspektů. Vždy preferujeme prevenci před odstraňováním následků environmentálních dopadů a zvyšujeme odbornou úroveň, odpovědnost a motivaci svých zaměstnanců v oblasti ochrany životního prostředí.

## Bezpečnost informací

Plně si uvědomujeme citlivost informací a dat, s nimiž přicházíme každodenně do styku. Vydáním této politiky se zavazujeme k systémovému řízení bezpečnosti informací a zároveň deklarujeme svůj závazek vůči zákazníkům, zaměstnancům a externím subjektům. Přijímáme odpovědnost za bezpečnost informací z hlediska zachování jejich dostupnosti, důvěrnosti a integrity a zavazujeme se, že vyvineme potřebné úsilí k vytváření podmínek a zajištění zdrojů, aby tohoto cíle bylo dosaženo.

Budeme prosazovat soustavné zvyšování informovanosti a povědomí zaměstnanců, a tím udržovat vysokou míru bezpečnosti informací.

Probíhá kontinuální proces řízení rizik souvisejících s bezpečností informací. Pro tento proces jsme schválili metodiku, která zajišťuje opakovatelnost a porovnatelnost zjištěných ukazatelů a je formálně popsána v Příručce ISM. Identifikovaná rizika následně řešíme zaváděním přiměřených bezpečnostních opatření.

Provádíme pravidelné interní audity a přezkoumání vedením s cílem monitorovat a vyhodnocovat účinnost zavedených opatření.

Politiku ISM dále rozvíjí Příručka ISM, cíle ISM a další řídicí dokumentace stanovující povinnosti a odpovědnosti zaměstnanců a dalších externích subjektů, kteří jsou povinni se jí řídit.

## Společenská odpovědnost

Jako odpovědná firma jednáme v zájmu našich akcionářů, zaměstnanců i obchodních partnerů. Snažíme se vždy o transparentní spolupráci a dodržujeme zákony. Zároveň usilujeme o to, abychom byli prospěšní všude tam, kde působíme.

Prostřednictvím vzdělávacích a sociálních programů podporujeme zlepšení kvality života všech, kdo to potřebují. Ctíme odkaz předchozích generací.

## **Závazek ke zlepšování integrovaného systému managementu**

Tato politika je závazkem vedení společnosti ke kontinuálnímu zlepšování zavedeného integrovaného systému managementu. Politika je aktualizována tak, aby neustále odpovídala povaze a rozsahu činností společnosti.

V Praze dne 1. 3. 2022

Pavel Hanuš  
Generální ředitel

