



POLITIKA MENADŽMENTA USLUGAMA

Cilj organizacije **AVL Projekt Int. DOO** iz **Novog Sada** je postizanje i očuvanje liderske pozicije u domenu pružanja usluga u delatnosti **projektovanje, prodaja, distribucija i zastupanje audio, video i rasvetnih uređaja, bina i konstrukcija, montaža, puštanje sistema u rad i obuka korisnika**. Za organizaciju ključni faktor u postizanju liderske pozicije u domenu pružanja usluga u delatnosti kojom se organizacija bavi, predstavlja stalna posvećenost najvišeg rukovodstva i ostalih zaposlenih u efektivnom i efikasnom menadžmentu usluga koje se pružaju svim korisnicima usluga, kako u poslovnim prostorijama organizacije, tako i na lokacijama korisnika.

U cilju poboljšanja svojih usluga, organizacija **AVL Projekt Int. DOO** iz **Novog Sada** je uspostavila, održava i teži ka kontinuiranom poboljšanju sistema menadžmenta usluga (SMS), primenom zahteva standarda ISO/IEC ISO 20000-1:2018 u okviru obavljanja svoje delatnosti.

Načela politike menadžmenta uslugama, koje je u obavezi da ispunjava najviše rukovodstvo organizacije u saradnji sa svojim zaposlenima u cilju ispunjenja stalnog unapređenja menadžmenta uslugama u delatnosti kojom se bavi su:

- ispunjenje zadovoljstva korisnika usluga i drugih zainteresovanih strana,
- stalna posvećenost zaposlenih organizacije potrebama korisnika usluga,
- adekvatno upravljanje troškovima za pružanje usluga,
- biraju se pouzdani isporučiooci resursa i usluga neophodnih za nesmetano funkcionisanje pružanja usluga, kako bi se obezbedio kontinuitet i odgovarajući nivo pružanja usluga,
- nove ili potrebe za izmenama postojećih usluga blagovremeno se planiraju, projektuju i razvijaju na osnovu jasno definisanih zahteva za uslugu,
- svaka promena usluge realizuje se kroz formalni proces upravljanja promenama za uslugu i tom prilikom procenjuje se rizik i uticaj te promene na ostale usluge,
- usluge koje se isporučuju zainteresovanim stranama su verifikovane, testirane i odobrene za upotrebu,
- kontinuitet i dostupnost usluga se planira, implementira, nadgleda i testira,
- redovno praćenje i merenje kvaliteta usluga u odnosu na sporazume o uslugama,
- kontinuirano obučavanje i edukacija zaposlenih,
- poštovanje definisane Politike bezbednosti informacija u okviru sistema menadžmenta uslugama (SMS),
- usklađivanje sa propisima, zakonima, ugovornim obavezama i očekivanjima zainteresovanih strana.

Svi zaposleni, dužni su pridržavati se zahteva navedenih u ovoj politici i odgovorni su za sve aktivnosti u toku životnog ciklusa usluge, a koje su u njihovoj nadležnosti. Svi zaposleni su odgovorni za sprovođenje politike menadžmenta uslugama i moraju da pruže podršku rukovodstvu koje je propisalo politiku i pravila.

Novi Sad, 01.02.2022.



(Direktor)
P R O J E K T
I N T . D O O N O V I S A D