

## UNILEVER KÖZÉP-EURÓPA MINŐSÉGPOLITIKA



### A minőség üzleti sikereink alapja

Az Unilever küldetése, hogy márkáival kielégítse a vásárlók mindennapi táplálkozási szépségápolási és higiéniai igényeit, ezáltal segítse a jó közérzet a sikeres életvitel és a jó megjelenés kialakítását. Alapvető követelmény, hogy fogyasztóink minőségi elvárásait beépítsük termékeinkbe.

A fogyasztói bizalom és hűség elnyeréséhez folyamatosan kiváló minőségű termékekkel látjuk el vásárlóinkat. Vásárlóink és partnereink eltérő igényeinek megértésével arra törekszünk, hogy kiváló márkákat hozunk létre, biztosítva őket hogy mi vagyunk a legjobb választás. Szigorú előírásaink folyamatos betartásával kiváló minőségű termékeket fejlesztünk és gyártunk, csökkentjük veszteségeinket, a költségeinket és javítjuk termékeink jövedelmezőségét.

Minőség politikánkban megfogalmazott elveket valamennyi Unilever dolgozó követi szerte a világon. Ez biztosítja, hogy felelősséget érzünk márkáink és termékeink minőségéért, a tisztességes üzletmenetért és az általunk felállított szigorú követelmények betartásáért.

### Minőségpolitikánk alapelvei

#### Első helyen termékeink és vásárlóink biztonsága áll

Szigorú és kötelező érvényű minőségi előírások szerint dolgozunk, melyeket rendszeres felülvizsgálatok és önellenőrzések igazolnak. Előírásaink biztosítják, hogy termékeink mind a tervezési mind a gyártási és ellátási folyamatokban biztonságosak és kiváló minőségűek, továbbá megfelelnek az érvényes törvényi szabályozásoknak. Átfogó vállalatirányítási rendszerek szerint működünk annak érdekében, hogy mérsékeljük a kockázatokat, és védjük fogyasztóinkat, illetve piacainkat.

#### Vevőinket és partnereinket tevékenységeink középpontjába állítjuk

Folyamatosan kapcsolatban állunk fogyasztóinkkal és partnereinkkel, hogy igényeiket és elvárásaikat beépíthessük termékeinkbe és szolgáltatásainkba, ezáltal értéket alkossunk, bárhová is pozicionáltuk termékeinket. Ez képezi innovációs folyamataink alapját.

#### A minőség mindannyiunk felelőssége

A minőség és a fogyasztók biztonsága valamennyi Unilever alkalmazott felelőssége, melyet világos (jól látható) és következetes vezetési elveink biztosítanak. A minőség biztosítása valamennyiünk feladata, ez a küldetés jelenik meg márkáink fejlesztése, gyártása során, továbbá vevőszolgálati folyamatainkban. Ez üzleti partnereink elvárása is. Együttműködünk és irányt mutatunk ügyfeleinknek, hogy elősegítsük a folyamatok átláthatóságát, és megosszuk velük a legjobb működési gyakorlatot. Hatékonyan működő kapcsolat kialakítására törekszünk alvállalkozóinkkal és beszállítóinkkal is.

#### Kiváló rendszerek kiépítése és fenntartása a termékminőség és –biztonság érdekében

Rendszereinket és folyamatainkat proaktívan, folyamatosan fejlesztjük, hogy a teljes ellátási láncban biztosítsuk termékeink minőségét és biztonságát. Működésünkkel szemben magas elvárásokat támasztunk. A minőségi célok és elvárások teljesítése érdekében megfelelő képzést és erőforrást biztosítunk. Folyamatosan mérjük és javítjuk teljesítményünket külső és belső mérőszámok segítségével.

Minőségbiztosítási szervezet felállításával támogatjuk Minőségi Politikánk, eljárásaink, folyamataink következetes betartását, valamint teljesítmény-mutatóinknak való megfelelést a teljes Unilever szervezet valamennyi szintjén annak érdekében, hogy a jövőbeni minőségi elvárásoknak is magas szinten megfeleljünk.

Paul Polman, Unilever Elnök, 2010. Július



Moti Keren  
Unilever Közép-Európa Elnöke  
2011. január

