

## POLITIKA KVALITETE

U SMIT d.o.o. vjerujemo da je kvaliteta temelj dugoročnih partnerstava i zajedničkog rasta. Stoga smo uspostavili, redovito održavamo i kontinuirano poboljšavamo sustav upravljanja kvalitetom, s ciljem postizanja potpunog zadovoljstva svih naših dionika: direktora, zaposlenika, klijenata, dobavljača i šire zajednice.

### Područje djelovanja

Bavimo se razvojem, prodajom, implementacijom i održavanjem informatičkih sustava. Kroz spoj našeg iskustva, stručnog kadra i najsuvremenijih tehnologija, stvaramo vrijednost koja ispunjava i premašuje očekivanja naših klijenata.

### Naša vizija:

Biti klijentima prvi izbor, a svim partnerima i poslovnim subjektima pouzdan i čvrst partner.

### Naša misija:

Razvijanje i održavanje poslovnih odnosa s domaćim i stranim partnerima osiguravajući visoku kvalitetu usluge.

### Naši temeljni principi kvalitete:

- **Orijentacija na klijenta:** Kroz dubinsko razumijevanje poslovnih procesa naših klijenata, razvijamo i nudimo prilagođena rješenja koja donose stvarnu dodanu vrijednost i dugoročnu konkurentsku prednost.
- **Uključenost ljudi:** Podržavamo, educiramo i motiviramo naš tim jer vjerujemo da upravo ljudi čine razliku u kvaliteti usluge.
- **Stalno poboljšanje:** Redovito analiziramo podatke, pratimo zadovoljstvo klijenata i vrednujemo suradnju s dobavljačima kako bismo identificirali mogućnosti za unapređenje procesa i smanjenje rizika.
- **Procesni pristup:** Svaki proces – od analize zahtjeva do razvoja, implementacije i podrške – jasno je definiran, praćen i verificiran kroz interne audite te povratne informacije od klijenata i certifikacijskih tijela.

### Rukovođenje i odgovornost

Kao direktor, osobno preuzimam odgovornost za provedbu i reviziju ove Politike kvalitete a kroz godišnji pregled poslovanja ocjenjujem njezinu učinkovitost i aktualnost te postavljam konkretne, mjerljive ciljeve za unapređenje poslovanja.

Bjelovar, 24. listopada 2025.

Direktor: Mario Sić