

Vedení organizace Lázně Františkovy Lázně a.s. vyhláší v souladu s požadavkem 5.1 a 5.3 normy ISO 9001:2008 politiku kvality jako jeden z důkazů své angažovanosti a aktivity při rozvíjení, uplatňování a zlepšování systému řízení kvality a vyhláší naplňování této politiky všemi pracovníky organizace jedním z klíčových úkolů, směřujícím ke zvyšování výkonnosti organizace a vyšší míře uspokojování požadavků všech zainteresovaných stran, kterými jsou především zákazníci, akcionáři, zaměstnanci a dodavatelé.

Politika kvality se stává nedílnou součástí dlouhodobé strategie organizace a podporuje její poslání v rámci resortu lázeňství ČR.

Politika kvality:

Uspokojovat v maximálně možné míře požadavky a přání zákazníků co do objemů, kvalitativních parametrů, struktury a termínů poskytování produktů, kterými jsou

- ***zdravotní a terapeutické výkony***
- ***ubytovací a stravovací služby***
- ***doplňkové služby***
- ***poskytování informací o organizaci a jejích produktech.***

Pro vysoce kvalitní poskytování těchto produktů zajistit dostatečné a plně odpovídající personální, materiální, technické, prostorové podmínky a vybavení a dostatečné finanční zdroje na rozvoj.

Řízení všech procesů v organizaci podřídit především zájmům zákazníků a snažit uspokojit požadavky závazných předpisů, zainteresovaných třetích stran a k tomu účelu vytvořený systém řízení kvality udržovat a neustále zlepšovat.

Orientace na plnění požadavků normy ISO 9001:2008 a na uspokojování potřeb zákazníků a dalších zainteresovaných stran je v organizaci vyjádřena ***rozpracováním politiky kvality do těchto tezí:***

1. jakost produktů má pro budování image a úspěšnost organizace prioritní význam
2. požadavky na kvalitu produktů určují především zákazníci a platné předpisy
3. produkty vrcholné kvality lze docílit pouze důsledným zaměřením se na *všechny* vlivy, které tuto jakost ovlivňují (kvalita vstupních materiálů, komponentů a nakupovaných služeb, vůle a schopnosti personálu, úroveň řízení procesů, kontrolní postupy, zákaznický přístup atd.)
4. naplnění principů systému řízení kvality přináší i efekty ekonomické v podobě racionalizace procesů, snižování nákladů, eliminace rizik (předcházení nekvalitě a neshodám je výhodnější než napravování již vzniklých problémů)
5. při realizaci systému řízení kvality je nutné dbát i na bezpečnostní a ekologické požadavky
6. při rozhodování je třeba vždy zvažovat přiměřenost organizačních, technických a ekonomických řešení (princip hospodárnosti)
7. udržování a neustálé zlepšování systému řízení kvality je věcí všech pracovníků organizace, a proto je ode všech očekáváno aktivní vyhledávání dalších možností zlepšení
8. klíčová je úloha vedoucích pracovníků, kteří sami důsledně dodržují nastavené postupy a vyžadují jejich dodržování i od všech podřízených
9. vedení společnosti se zavazuje vytvářet podmínky a zajišťovat zdroje pro efektivní a účinné fungování systému řízení kvality
10. plnění cílů kvality a dodržování principů EN ISO 9001:2008 je nedílnou součástí dlouhodobé strategie organizace a podporuje její poslání a předmět činnosti.

Tato politika kvality je realizována mj. stanovením cílů kvality na zpravidla roční období – viz P3 této příručky (pož.5.4.1).

Environmentální politika (pož. E 4.2)

Organizace Lázně Františkovy Lázně a.s. se zavazuje k trvalému zlepšování a prevenci znečišťování všech složek životního prostředí, na které působí svými činnostmi, pracovními postupy a používanými materiály a technikou.

Vedení organizace si uvědomuje tyto vlivy svých činností i činností smluvních dodavatelů a možný vliv svých produktů na životní prostředí a proto pojímá problematiku environmentálního řízení jako nedílnou součást celkového systému řízení společnosti, spolu se systémem řízení kvality a dalšími prvky řízení.

Dle závěrů prvotního přezkoumání stávajícího environmentálního profilu organizace a na základě výsledků porovnání skutečnosti s požadavky normy EN ISO 14001:2004 se bude vedení organizace zaměřovat na neustálé, účelné a efektivní zlepšování svých činností s vizí systematické ochrany složek životního prostředí a předcházení jeho znečišťování.

V souladu s tímto prohlášením se vedení společnosti zavazuje k:

- ◆ **dodržování a plnění platných legislativních požadavků, povolení a limitů, týkajících se ochrany životního prostředí**
- ◆ **zefektivňování svých činností z hlediska maximálního využívání vstupních zdrojů a tím zejména šetřit přírodní zdroje**
- ◆ **produkovat a likvidovat odpady předepsaným způsobem a vyvíjet snahu o maximální recyklaci vzniklých odpadů**
- ◆ **plnění požadavků zákazníků v oblasti ochrany životního prostředí, k ochraně jejich zdraví a bezpečnosti a k ochraně jejich majetku**
- ◆ **působení na své dodavatele z hlediska zajištění ochrany životního prostředí při dodávkách jejich výkonů a materiálů**
- ◆ **provádění školení a výchovy zaměstnanců organizace v rámci EMS**
- ◆ **udržování průběžné komunikace s veřejností a s orgány státní a regionální správy v záležitostech EMS a této politiky, např. prostřednictvím webových stránek.**

Vedení společnosti a všichni její zaměstnanci jednotně vyjadřují a uplatňují tímto prohlášením svůj kladný postoj vůči ochraně všech složek životního prostředí.

Tato politika EMS je realizována mj. stanovením cílů a cílových hodnot EMS (pož.E 4.3.3) na zpravidla roční období – viz P4 této příručky.

Schválil: Ing. Josef Ciglanský, generální ředitel
Františkovy Lázně dne 1.1.2010