

## **POLITIKA I CILJEVI KVALITETE**

Politika kvalitete BATA-e temelji se na politici BiH u području akreditiranja. Ona ima za cilj ispunjavanje kriterija standarda ISO/IEC 17011, Ocjenjivanje usklađenosti – Opći zahtjevi za tijela za akreditiranje koja akreditiraju tijela za ocjenu usklađenosti. Ukoliko se traže dodatne informacije, prednost se daje dokumentima EA, ILAC-a i IAF-a. Tamo gdje ne postoje dokumenti EA, ILAC-a ili IAF-a s objašnjenjima, BATA može, na zahtjev, korisnicima usluga dati objašnjenja uvažavajući praksu drugih akreditacijskih tijela, potpisnica MLA u odgovarajućem području.

Temeljni principi politike kvalitete BATA-e i njeni ciljevi su:

- uspostavljanje i održavanje sustava akreditiranja koji je u skladu s europskom i međunarodnom praksom, te potpisivanje EA MLA u svim područjima kompetentnosti BATA,
- podizanje nivoa povjerenja u kompetentnost akreditiranih laboratorija, tijela za certificiranje i inspekciju, tj. podržavanje integracije ekonomskih operatera Bosne i Hercegovine u Europsku Uniju,
- neovisnost, nepristranost, transparentnost, predstavljanje općih interesa i zaštita sigurnosti poslovanja te pritom poklanjati punu pažnju zadovoljstvu svih zainteresiranih strana: akreditiranih tijela, potrošača, korisnika usluga, proizvođača, strukovnih organizacija te državnih organa i institucija,
- poboljšanje kvalitete mora se sustavno poduzimati i pratiti te primjenjivati na svaki dio BATA-e,
- posvećivanje posebne pažnje obrazovanju, obučavanju i ocjenjivanju svog osoblja koje je uključeno u proces akreditiranja,
- da svo osoblje uključeno u strukturu BATA-e jasno razumije svoje zadatke i odgovornosti koji odgovaraju resursima koji im stoje na raspolaganju. Pored toga, svaki zaposleni mora, u skladu sa svojim ovlaštenjima, doprinostiti stalnom poboljšanju kvalitete procesa i efektivnosti sustava upravljanja,
- sudjelovanje u razmjeni iskustva s drugim nacionalnim tijelima i predstavljanje interesa u svim područjima kompetentnosti BATA u odgovarajućim europskim i međunarodnim organizacijama,
- davanje prioriteta rješavanju žalbi i prigovora,
- sprječavanje pojave neusklađenosti i grešaka tijekom procesa akreditiranja ima viši prioritet nego otklanjanje njihovih posljedica.

Našu politiku možemo provoditi i održati samo ako je razumijemo, ako smo odgovorni i uravnotežujemo potrebe četiri glavne zainteresirane strane u našem poslovanju: naši kupci, zaposleni, osnivači i zajednica.

(Direktor BATA-e)