

# POLITIKA RIADENIA KVALITY A ŽIVOTNÉHO PROSTREDIA (2025 – 2027)



V spoločnosti Skrivanek si predstavujeme svet prepojený prostredníctvom bezproblémovej komunikácie a kultúrneho porozumenia. Našou misiou je posilniť podniky, organizácie a jednotlivcov prostredníctvom inovatívnych, vysoko kvalitných a udržateľných jazykovo-technologických riešení, ktoré kombinujú pokročilú technológiu s ľudským prístupom. Táto politika odráža náš záväzok k **neustálemu zlepšovaniu, ekologickej zodpovednosti a tvorbe hodnoty**, pričom zabezpečuje súlad s medzinárodnými normami **EN ISO 9001, EN ISO 14001, ISO/IEC 27001, EN ISO 17100, ISO 18587** a zosúladenie s očakávaniami našich zainteresovaných strán.

## ZÁVÄZOK VEDENIA

Vedenie spoločnosti Skrivanek sa zaväzuje k:

- Poskytovaniu inovatívnych, hodnotu prinášajúcich jazykových riešení, ktoré konzistentne spĺňajú požiadavky klientov.
- Minimalizácii vplyvu na životné prostredie prostredníctvom udržateľných praktík a využívania pokročilých technológií.
- Zabezpečeniu súladu so všetkými relevantnými predpismi v oblasti kvality a životného prostredia, ako aj zosúladenia s globálnymi normami, ako sú **ISO 9001, ISO 27001 a ISO 14001**.
- Podporovaniu kultúry spolupráce, inkluzivity a neustáleho zlepšovania prostredníctvom kontinuálneho vzdelávania a proaktívneho riadenia rizík.

Táto politika podlieha pravidelnej revízii, aby sa zabezpečilo jej zosúladenie s našimi strategickými cieľmi, globálnymi trendmi a potrebami zainteresovaných strán.

## ZAPOJENIE A SPOKOJNOSŤ ZAINTERESOVANÝCH STRÁN

### Pre zákazníkov

- Využívať nástroje umelej inteligencie na zlepšenie poskytovania služieb a analytiku poháňanú AI na predvídanie potrieb klientov, poskytujúc prispôsobené riešenia s merateľným dopadom.
- Zabezpečiť silné opatrenia na ochranu údajov klientov a budovať dôveru.

### Pre zamestnancov

- Podporovať kultúru rozmanitosti, inklúzie a kreativity, zabezpečujúc, aby sa zamestnanci cítili podporovaní a angažovaní.
- Podnecovať rastové myslenie ponúkaním jasných kariérnych ciest a kontinuálnych príležitostí na rozvoj zručností a osobný rast.

### Pre dodávateľov

- Posilňovať partnerstvá s dodávateľmi poskytovaním školení, zdrojov a konštruktívnej spätnej väzby, aby sa zosúladili s cieľmi spoločnosti Skrivanek v oblasti kvality a udržateľnosti.

## STRATEGICKÉ CIELE

### 1. Pokrok vďaka inováciám a učeniu sa

- Uplatňovať prístup „fail-fast, learn-fast“ pri inováciách, podporujúci rýchle experimentovanie a adaptáciu pri zachovaní prísnych protokolov ochrany citlivých údajov.
- Vyvíjať a implementovať pokročilé nástroje poháňané AI a automatizované pracovné postupy na zvýšenie efektivity a kvality operácií.
- Integrácia technologických inovácií s ľudskou odbornou znalosťou na poskytovanie kultúrne a kontextovo presných riešení, ktoré prinášajú merateľnú hodnotu.

### 2. Zodpovednosť voči životnému prostrediu

- Prechod na plne digitálne a automatizované pracovné postupy s cieľom znížiť odpad a zlepšiť energetickú efektívnosť vo všetkých operáciách.
- Spolupráca s organizáciami na podporu globálnych udržateľných iniciatív a vzdelávanie zainteresovaných strán v tejto oblasti.

### 3. Posilnenie postavenia prostredníctvom vzdelávania

- Rozširovanie Skrivanek Tréningového centra, aby poskytovalo kontinuálne možnosti rozvoja pre zamestnancov, dodávateľov a klientov.
- Vytváranie a poskytovanie školiacich programov a digitálnych produktov zameraných na jazyky, pokročilé technológie a ďalšie zručnosti, po ktorých je dopyt na trhu.
- Spolupráca s vzdelávacími inštitúciami a odbornými organizáciami na podporu inovácií a rozvoj kvalifikovanej pracovnej sily pre budúcnosť.

### 4. Partnerstvá, globálna spolupráca a expanzia

- Rozširovanie partnerstiev s lokálnymi a globálnymi organizáciami, akademickými inštitúciami a inovátormi v oblasti jazykových technológií na podporu rastu naprieč odvetviami a zdieľania znalostí.
- Identifikácia a vstup na nové trhy prispôbením služieb rôznym regionálnym a kultúrnym potrebám, posilňujúc pozíciu spoločnosti Skrivanek ako globálneho lídra.
- Spolupráca s rozmanitými komunitami na vývoji kultúrne adaptabilných a inkluzívnych služieb, ktoré oslovujú miestne publikum a zároveň podporujú globálne komunikačné ciele.