



Globalna Polityka Jakości

SPIS TREŚCI

1.	Wprowadzenie	3
2.	Ramy odniesienia	3
3.	Cel i zakres	3
4.	Podstawowe zasady	4
5.	Zobowiązania i kierunki strategiczne	4
6.	Zatwierdzenie, monitorowanie i nadzór	8
7.	Kontakt	9

1. Wprowadzenie

Zarząd Cellnex Telecom S.A. (zwanej dalej „Cellnex Telecom”, „Spółką” albo „Organizacją”) jest odpowiedzialny za ustalenie ogólnych zasad i strategii Spółki oraz zatwierdził Globalną Politykę Jakości obowiązującą wszystkie spółki Grupy Cellnex.

Na potrzeby niniejszej polityki przez spółki Grupy Cellnex należy rozumieć spółki, nad którymi Cellnex Telecom sprawuje lub może sprawować bezpośrednią albo pośrednią kontrolę, tj.:

- dysponuje większością głosów w danej spółce,
- ma prawo do powoływania albo odwoływania większości członków organu zarządzającego albo
- dysponuje większością głosów na mocy umów zawartych ze stronami trzecimi.

Wykonując te funkcje, Zarząd określa strategię **Jakości i Certyfikacji** oraz przyjmuje zobowiązanie do stosowania najlepszych praktyk w krajach, w których Spółka prowadzi działalność, w oparciu o międzynarodowe normy odniesienia.

2. Ramy odniesienia

Cellnex Telecom będzie postępować zgodnie z międzynarodowymi normami odniesienia i dobrowolnymi inicjatywami, w tym w szczególności z:

- Celami Zrównoważonego Rozwoju (ang. *Sustainable Development Goals, SDGs*);
- 10 Zasadami UN Global Compact;
- Wytycznymi ONZ dotyczącymi biznesu i praw człowieka;
- Zasadami Odpowiedzialnego Inwestowania ONZ;
- Wytycznymi OECD dla przedsiębiorstw wielonarodowych;
- Wytycznymi Globalnej Inicjatywy Sprawozdawczej (ang. *Global Reporting Initiative, GRI*).

Uwzględnia również wymagania ustanowione w ramach Systemu Zarządzania oraz wymagania norm ISO, zgodnie z którymi Spółka jest certyfikowana pod kątem zarządzania jakością i usługami.

Interpretacja niniejszej polityki powinna uwzględniać wewnętrzne polityki zarządzania przyjęte na poziomie globalnym, jak również postanowienia aktualnych polityk wewnętrznych mających zastosowanie w obszarach związanych z zarządzaniem jakością w niektórych krajach, w których działa Cellnex Telecom.

Cellnex zobowiązuje się do promowania **realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ (SDGs)** i **ustalania własnych celów, dzięki którym wniesie wkład w realizację przyjętych zamierzeń.**

3. Cel i zakres

Cellnex Telecom świadczy **usługi ukierunkowane na zaspokajanie potrzeb i wymagań klientów** poprzez tworzenie wartości dodanej **w całym cyklu życia usługi**, dostarczanie sieci telekomunikacyjnych i świadczenie usług towarzyszących, podnoszenie poziomu zadowolenia i spełnianie oczekiwań wszystkich interesariuszy.

Jakość implikuje poszukiwanie **równowagi pomiędzy ciągłym doskonaleniem** świadczonych usług **a zadowoleniem** klientów i interesariuszy.

Niniejszy dokument **skupia się na spełnianiu norm dotyczących jakości** i wytycznych opisujących najlepszy sposób dostarczania produktów i świadczenia usług dostosowanych do potrzeb i oczekiwań klientów.

W celu zagwarantowania zgodności z zasadami jakości Cellnex wprowadza politykę regulującą sposób działania Spółki. Zasady te **mają zastosowanie dla wszystkich spółek wchodzących w skład Grupy Cellnex** i stanowią odpowiedzialność całego zespołu. Dlatego też odpowiednie strony zainteresowane powinny znać niniejszą politykę i przestrzegać jej postanowień, zgodnie ze swoją rolą w Spółce oraz w relacjach z jej klientami.

Nasz zespół posiada niezbędne zasoby, wiedzę i kompetencje, ma zapewnione ciągłe szkolenie w zakresie technologii oraz procesy rozwojowe niezbędne do przestrzegania niniejszej polityki i osiągnięcia celów w zakresie doskonałości biznesowej. Ponadto uwzględnia zasady ustalone w ramach zintegrowanego systemu zarządzania i wymagania norm ISO, na zgodność z którymi Spółka jest certyfikowana.

4. Podstawowe zasady

Niniejsza **Polityka jakości** przyczynia się do **zrównoważonego rozwoju** Spółki i jest spójna z **misją, wizją, celami i strategią Spółki**.

Przedstawione poniżej zasady wspomogą osiągnięcie standardów jakości poprzez ciągłe doskonalenie i doskonałość operacyjną:

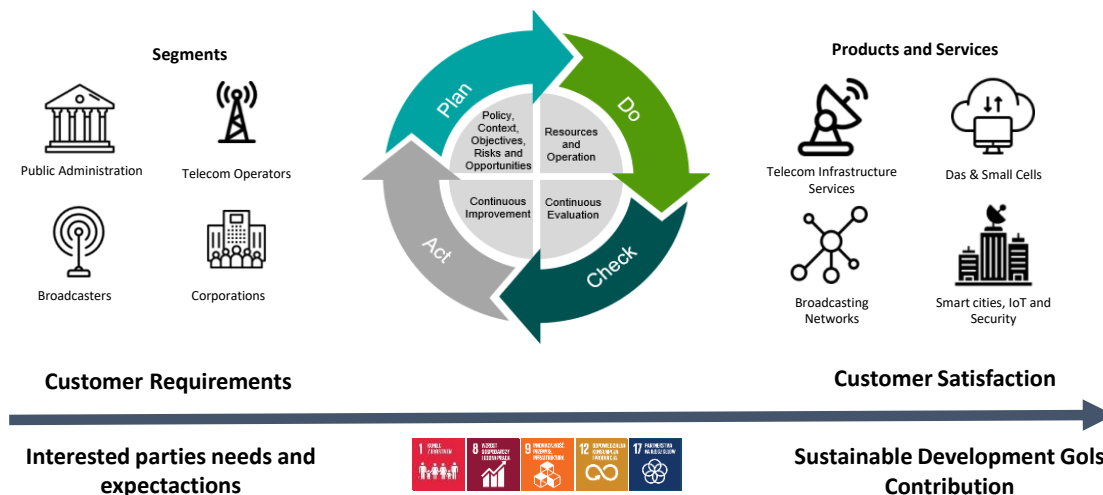
- Świadczenie **klientom optymalnych usług** poprzez zrozumienie ich obecnych i przyszłych potrzeb i oczekiwań, tak by planować, projektować i rozwijać usługi w celu osiągnięcia maksymalnego zadowolenia naszych klientów.
- Ustanowienie **doskonałości operacyjnej i ciągłego doskonalenia na wszystkich poziomach organizacji** poprzez jedność w dążeniu do celu oraz **zaangażowanie ludzi**, tak by dostosowywać strategię, działania i procesy do osiągnięcia celów.
- **Zarządzanie działaniami jako wzajemnie powiązаныmi procesami** stanowiącymi spójny system i dążącymi do skutecznego i wydajnego osiągnięcia wyjątkowych, stabilnych i przewidywalnych wyników.
- Promowanie zwiększenia **efektywności i elastyczności biznesowej** w Spółce poprzez zachęcanie do przekazywania informacji zwrotnych, pomysłów oraz **komunikację między działami i stronami zainteresowanymi**.

Zasady te są **zgodne z mającymi zastosowanie regulacjami i przepisami prawa**, a każdy dział Spółki jest zaangażowany w **dostosowywanie się do nowych przepisów, wymagań klientów** i innych wymogów, które mogą się pojawić.

5. Zobowiązania i kierunki strategiczne

Zarządzanie jakością stanowi **priorytet strategiczny i przekrojowe zobowiązanie**, które musi być uwzględniane we wszystkich działaniach prowadzonych przez Cellnex Telecom w celu tworzenia zrównoważonej wartości dostarczanej wszystkim interesariuszom.

Zgodnie z podstawowymi zasadami **główną strategią jest podejmowanie inwestycji** w celu zwiększenia dynamiki **transformacji i internacjonalizacji** przy jednoczesnym oferowaniu naszym klientom szeregu **innowacyjnych usług** gwarantujących **wysoką jakość** naszych produktów i usług oraz koncentrowaniu się na podnoszeniu zadowolenia i spełnianiu oczekiwań interesariuszy.



Skupiamy się na następujących kierunkach strategicznych w celu zapewnienia standardów jakościowych i dostarczania doskonałości poprzez planowanie, **wykonywanie**, sprawdzanie i w konsekwencji poprawianie:

Zorientowanie na klienta:

- o tworzenie środowiska pracy, które pozwala nam osiągać najbardziej wymagające poziomy **jakości i satysfakcji dla naszych klientów** dzięki zarządzaniu usługami w oparciu o podejście procesowe i wspieranie usług;
- o promowanie wśród klientów poczucia, że **wzajemne partnerstwo zawsze prowadzi do poprawy jakości usług**, co jest kluczem do długotrwałych, udanych relacji;
- o **gromadzenie i analizowanie spostrzeżeń dotyczących doświadczeń klientów** w celu uwzględnienia tych informacji w procesach ciągłego doskonalenia oraz zrozumienia potrzeb i oczekiwań klientów;
- o Grupa Cellnex dąży do osiągnięcia [SDG-9]¹ w celu **wspierania innowacyjności i skupienia się na dostarczaniu swoim klientom najnowszych i najbardziej innowacyjnych usług**.

Ciągłe doskonalenie i doskonałość biznesowa:

- o promowanie kultury jakości poprzez wartości, świadomość i **szkolenia na wszystkich poziomach** organizacji w zakresie stosowania narzędzi i metodologii umożliwiających dostarczanie wartości i osiągnięcie celów doskonalenia;
- o skupianie się na zagwarantowaniu wysokiej jakości na każdym etapie procesu poprzez przełamywanie barier i **współpracę między różnymi wzajemnie powiązаныmi częściami** Spółki;

¹[SDG-9]: Cel zrównoważonego rozwoju 9 – Innowacyjność, przemysł i infrastruktura

- zapewnianie pracownikom **niezbędnego wyposażenia** w celu doskonalenia procesów oraz podejmowanie inwestycji niezbędnych do wspierania ich rozwoju i zaangażowania;
- zapewnienie **jakości w całym łańcuchu wartości** dzięki planowaniu i projektowaniu świadczonych usług;
- gwarantowanie **metodologii i procedur zapewniających odpowiednie zarządzanie** pojawiającymi się możliwościami doskonalenia.

Przywództwo i zaangażowanie:

- rozwijanie przywództwa poprzez **promowanie uczestnictwa i zaangażowania** w zakresie realizacji strategii i celów jakościowych, zarządzanie relacjami między zespołami oraz zapewnianie warunków pozwalających na ujednoczenie celów, optymalizację wyników oraz osiągnięcie efektywności i elastyczności biznesowej;
- demonstrowanie **zaangażowania w przywództwo** poprzez prowadzenie warsztatów z pracownikami oraz świadomość inicjatyw współpracy między działami;
- stosowanie wzorcowych praktyk w celu zaangażowania się w realizację wszystkich **celów zrównoważonego rozwoju związanych z systemami zarządzania jakością**.

Grupy interesów i społeczeństwo:

- strategię i cele niniejszej Polityki Jakości **skupiają się na wszystkich grupach interesów Cellnex Telecom**: pracownikach, klientach, organach administracji publicznej, dostawcach, inwestorach, akcjonariuszach i społeczeństwie;
- promowanie i rozszerzanie **konsensusu w zakresie wymagań jakościowych z dostawcami i stronami trzecimi** oraz wzmacnianie relacji poprzez komunikację i przejrzystość, przy zapewnieniu zgodności z politykami korporacyjnymi i procedurami nadzoru;
- opracowanie i wdrożenie procesu zarządzania ryzykiem stron trzecich w celu identyfikacji i ograniczania ryzykownych relacji oraz przeprowadzanie okresowych przeglądów umów w celu **dostosowania ich do najnowszych warunków dotyczących standardów jakości**; zaangażowanie naszego łańcucha dostaw w realizację niniejszej polityki, której wspólnym celem jest **stworzenie środowiska pracy sprzyjającego** osiągnięciu maksymalnego poziomu jakości i zadowolenia naszych klientów poprzez wspólne działania promujące wzajemny rozwój technologiczny; w konsekwencji przyczynianie się do osiągnięcia [SDG-8]² poprzez zrównoważony rozwój gospodarczy i godną pracę w sieci interesariuszy Cellnex Telecom.

Ciągła ocena:

- zapewnianie, że wskaźniki, dane i informacje są wystarczająco dokładne, wiarygodne i bezpieczne, aby wspomagać i **umożliwiać podejmowanie decyzji opartych na faktach**;
- zapewnianie utrzymania jakości danych, tak by realizować cele biznesowe poprzez wdrażanie metodologii i rozwiązań w zakresie jakości danych oraz dążenie do **uzyskiwania wartościowej wiedzy** z informacji przy użyciu najnowszych technologii dostępnych na rynku;
- ciągła ocena **strategicznych kierunków, celów, ryzyk i szans** dostosowanych do zmian regulacyjnych, rynkowych i technologicznych; zapewnienie **identyfikowalności**,

²[SDG-8]: Cel zrównoważonego rozwoju 8 – Godna praca i rozwój gospodarczy

wiarygodności, poufności i dostępności wymaganej dokumentacji dla grup interesów i kierownictwa Cellnex Telecom;

- o ciągła ocena **wydajności naszego łańcucha dostaw** gwarantująca, że nasi dostawcy i podwykonawcy **spełniają wymagania klientów** Cellnex;
- o opracowanie **procedur audytu wewnętrznego w celu wzmocnienia monitorowania kluczowych wskaźników doskonałości** udostępnianych grupom interesów i kierownictwu Cellnex Telecom.

Powyższe kierunki strategiczne są wdrażane i rozwijane w ramach zintegrowanego systemu zarządzania.

Ponadto w odniesieniu do zaangażowania Cellnex w osiągnięcie **Celów Zrównoważonego Rozwoju**, system zarządzania jakością jest ukierunkowany na przyczynianie się do realizacji następujących celów:

Bezpośredni wpływ³



Pośredni wpływ⁴



System zarządzania jakością jest ukierunkowany odpowiednio na następujące cele:



Koniec z ubóstwem [SDG-1]: Wyeliminować ubóstwo we wszystkich jego formach na całym świecie poprzez świadczenie usług telekomunikacyjnych, które przełamują bariery wejścia na rynek dla przedsiębiorstw znajdujących się w trudnej sytuacji, a tym samym przyczyniają się do rozwoju społeczeństwa poprzez zapewnienie dostępu do edukacji i wiedzy. Cellnex Telecom dąży do zapewnienia łączności jak największej liczbie osób, niezależnie od ich miejsca zamieszkania i środków finansowych, w celu wspierania podstawowego prawa każdego człowieka do komunikowania się, ponieważ zwiększenie potencjału w zakresie łączności, technologii cyfrowych, systemów informacyjnych i wykorzystania Internetu ogranicza ubóstwo i umożliwia powstawanie nowych miejsc pracy.



Godna praca i rozwój gospodarczy [SDG-8]: Promować stabilny, zrównoważony i inkluzywny wzrost gospodarczy, pełne i produktywne zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich ludzi poprzez zapewnianie usług telekomunikacyjnych niezbędnych dla rozwoju przedsiębiorczości i tworzenie wartościowych miejsc pracy. Rozprzestrzenianie się technologii informacyjnych i komunikacyjnych ma ogromny potencjał przyspieszenia postępu cywilizacyjnego i rozwoju społeczeństw opartych na wiedzy.

3

Cel 1: Wyeliminować ubóstwo we wszystkich jego formach na całym świecie.

Cel 8: Promować stabilny, zrównoważony i inkluzywny wzrost gospodarczy, pełne i produktywne zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich ludzi.

Cel 9: Budować stabilną infrastrukturę, promować zrównoważone uprzemysłowienie oraz wspierać innowacyjność.

4

Cel 12: Zapewnić wzorce zrównoważonej konsumpcji i produkcji.

Cel 17: Wzmocnić środki wdrażania i ożywić globalne partnerstwo na rzecz zrównoważonego rozwoju.



Innowacyjność, przemysł i infrastruktura [SDG-9]: Budować stabilną infrastrukturę, promować zrównoważone uprzemysłowienie oraz wspierać innowacyjność poprzez opracowywanie nowych i innowacyjnych technologii oraz trwałych infrastruktur. Poprzez współpracę z dostawcami i stronami trzecimi będzie promowany wspólny cel, jakim jest zrównoważony rozwój przemysłowy, aby uzyskać zrównoważone procesy produkcyjne, produkty i usługi.



Odpowiedzialna konsumpcja i produkcja [SDG-12]: Zapewnić wzorce zrównoważonej konsumpcji i produkcji poprzez zapewnianie zgodności dostawców i stron trzecich z zasadami polityki Cellnex Telecom w zakresie schematów zrównoważonej konsumpcji i produkcji. Ochrona środowiska jest filarem zrównoważonego rozwoju, który musi być i będzie wzmacniany poprzez rozwój technologii cyfrowych umożliwiających monitorowanie i łagodzenie zmian klimatu oraz ograniczenie zużycia naszych zasobów naturalnych. Aby promować i zapewnić zrównoważoną produkcję, Cellnex Telecom projektuje swoje produkty i usługi kładąc silny nacisk na innowacyjność technologiczną.



Partnerstwa na rzecz celów [SDG-17]: Cellnex Telecom zobowiązuje się do wzmacniania środków implementacji wyrażonych w niniejszej polityce, które przyczyniają się do ożywienia partnerstwa na rzecz **zrównoważonego rozwoju** ze wszystkimi zaangażowanymi interesariuszami, w tym ze stronami trzecimi, aby zmaksymalizować zakres działań i w jak największym stopniu wpływać na społeczeństwo.

6. Zatwierdzenie, monitorowanie i nadzór

Cele w zakresie jakości określone przez Spółkę są spójne z niniejszą polityką opartą na modelu procesowym Cellnex Telecom, poddawane okresowemu przeglądowi przez Departament Globalnego Systemu Zarządzania i aktualizowane zgodnie z postępami ich realizacji i warunkami otoczenia.

Do obowiązków Departamentu Globalnego Systemu Zarządzania należy monitorowanie zgodności i stosowania niniejszej polityki, jak również przeprowadzanie okresowych przeglądów w celu wprowadzenia odpowiednich dostosowań pozwalających na prawidłowe jej wdrożenie w całej Grupie Cellnex oraz do jej adaptacji do ewentualnych nowych wymogów organizacyjnych, środowiskowych albo rynkowych, a także każdorazowe komunikowanie tych kwestii spółkom Grupy Cellnex i udostępnianie ich stronom zainteresowanym.

Kierownictwo Cellnex Telecom będzie również okresowo weryfikowało postępy we wszystkich strategicznych kierunkach działania wynikających z wdrożenia niniejszej polityki.

Cellnex promuje znajomość i przestrzeganie zobowiązań ustanowionych w niniejszej polityce, która będzie stale dostępna na stronie internetowej.

Konsekwencje nieprzestrzegania postanowień: Wszyscy pracownicy Cellnex Telecom mają obowiązek znać, rozumieć postanowienia niniejszej polityki oraz przestrzegać ich niezależnie od kraju i regionu, w którym się znajdują. Ponadto muszą zgłaszać potencjalne zagrożenia lub niezgodności w tym zakresie.

7. Kontakt

Wszelkie pytania dotyczące niniejszej Globalnej Polityki Jakości można kierować do Zespołu ds. Jakości i Certyfikacji w Cellnex Telecom.

Madryt, 26 marca 2021 r.