



POLITIKA E INTEGRUAR

(Cilësi, Shëndeti dhe Siguria në Punë, Siguria Informatike, Siguria e të dhënave, Pajtueshmëria, Antikorrupsioni)

1. HYRJJE

Kjo Politikë është e zbatueshme për AMS Sh.p.k. dhe të gjitha filialet e saj (më tej TP Albania ose Organizata).

TP Albania është një kompani lider në botë në ofrimin e shërbimeve të Contact Center.

Organizata që në fillim është orientuar drejt përmbushjes së plotë të kërkesave të klientëve dhe të burimeve të veta njerëzore nëpërmjet arritjes së standarteve të cilësisë dhe sigurisë në punë, drejt garancisë dhe mbrojtjes së ambjentit të brendshëm dhe të jashtëm të kompanisë, si edhe drejt garantimit dhe mbrojtjes së sigurisë së të dhënave nëpërmjet një rrjeti të konsoliduar të sigurisë informatike për mbrojtjen dhe menaxhimin e kontrollit të aksesave dhe lejeve të përdoruesve të sistemit të informacionit. Organizata është e përkushtuar të ndjekë përsosmërinë në të gjitha aktivitetet e saj, duke menaxhuar ato në një mënyrë të qëndrueshme, etike dhe të përgjegjshme.

Përfshin Inteligjencën Artificiale (AI) dhe Inteligjencën Emocionale (EI) për të rritur efikasitetin, optimizuar ndërveprimet me klientët dhe fuqizuar ekipet tona. Përmes TAP, ne analizojmë të dhënat për të përmirësuar proceset dhe krijuar përvoja të personalizuar dhe proaktive. Ky integrim është thelbësor për arritjen e objektivave tona të cilësisë.

TP Albania, me qëllim përmirësimin e vazhdueshëm, zhvillon dhe mirëmban një Sistem të Integruar Menaxhimi të dokumentuar: Cilësia, Siguria dhe Shëndeti në Punë, Siguria Informatike, Siguria e të Dhënave Personale, Pajtueshmëria Rregullatore dhe Anti-Korrupsioni, në përputhje me Standardet UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 45001:2023, UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2022, UNI CEI EN ISO/IEC 27701:2019, UNI ISO 37301:2021 dhe UNI ISO 37001:2025.

2. VLERAT E KOMPANISË

Integrity, Respect, Professionalism, Innovation e Commitment, janë vlerat nga të cilat frymëzohet dhe te të cilat beson stafi i TP.

Ne në TP besojmë se parimet që përbëjnë **Global Compact të Kombeve të Bashkuara** jo vetëm që janë në harmoni të plotë me 5 vlerat e kompanisë Integriteti, Respekti, Profesionalizmi, Inovacioni dhe Impenjimi, por shërbejnë si zgjatim i mirëfilltë i kredos sonë.

Ne përpiqemi që të aplikojmë këto parime në mënyrën si veprojmë për të garantuar ndërshmëri, barazi, qëndrueshmëri, transparencë dhe dinjitet njerëzor.

Jemi një shoqëri njerëzish që punon për njerëzit.

3. CILËSIA (UNI EN ISO 9001:2015)

TP Albania angazhohet të:

- Ofrojë shërbimin me cilësi të lartë që përmbushin nevojat dhe pritshmëritë e klientëve:
 - **PËRQENDROJË VËMENDJEN E SAJ TEK KLIENTI DHE TEK PALËT E INTERESUARA:** TP është e përkushtuar të kuptojë nevojat e klientëve të saj dhe planifikon aktivitete për t'i kënaqur plotësisht ato. Në mënyrë të ngjashme, TP operon në përputhje me kërkesat dhe kërkesat e tregut të referencës, të vendit në të cilin

operon, në përputhje me ligjet dhe rregulloret, të të gjitha palëve të përfshira në proceset e tij që konsiderohen kritike.

- **PËRDORË NJË QASJE PËR PROCESET:** TP identifikon aktivitetet e ndryshme të organizatës së saj si procese që duhen planifikuar, monitoruar dhe përmirësuar vazhdimisht dhe aktivizon punonjësit për realizimin e tyre në mënyrën më të mirë të mundshme. TP menaxhon proceset e saj në mënyrë që objektivat që do të ndiqen dhe rezultatet e pritshme, përgjegjësitë përkatëse dhe personat e punësuar të jenë unikë.
- **DEMONSTROJË LEADERSHIP-IN E SAJ:** TP merr përsipër përgjegjësinë për efikasitetin e IMS, duke vënë në dispozicion të gjitha burimet e nevojshme dhe duke siguruar që objektivat e planifikuar janë në përputhje me kontekstin dhe udhëzimet strategjike. TP komunikon rëndësinë e IMS dhe përfshin në mënyrë aktive të gjitha palët e interesuara, duke i koordinuar dhe mbështetur ato.
- **VLERËSOJË RREZIQET DHE MUNDËSITË:** TP aplikon të menduarit e bazuar në rrezik (RBT) në planifikimin e procesit, duke mundësuar vendimmarrje proaktive. Ai identifikon dhe zbut rreziqet, ndërkohë që njeh dhe shfrytëzon mundësitë për të përmirësuar performancën dhe elasticitetin.

- Arritjen e kënaqësisë së plotë të klientit;
- Synimi i një rritje e përshtatshme e biznesit të ri;
- Të bëhen më fitimprurëse volumi aktual i menaxhuar, përmes racionalizimit të kostove operative;
- Të garantohet vazhdimësia operacionale dhe të minimizohen ndikimet në biznes në rast krizash, duke siguruar një rikthim të shpejtë në gjendjen normale të zhvillimit të aktiviteteve të biznesit;
- Të mbrohen interesat e TP dhe të rritet besimi i klientëve dhe partnerëve të saj, duke i kushtuar një vëmendje të veçantë niveleve të shërbimit, përmes zhvillimit dhe zbatimit të mekanizmave që garantojnë vazhdimësinë e shërbimit të ofruar, në përputhje me SLA-të e përcaktuara;
- Të mbikëqyren proceset e brendshme të kompanisë me mjete të përshtatshme monitorimi dhe kontrolli;
- Të punohet për përfshirjen e vazhdueshme të stafit dhe për zhvillimin e aftësive të tyre, përmes organizimit të trajnimeve dhe informimeve, duke synuar rritjen, ndërgjegjësimin dhe ndjenjën e përgjegjësisë së të gjithë forcës punëtore; të garantohet një nivel i lartë profesionalizmi i burimeve njerëzore, si në nivelin menaxherial/administrativ, ashtu edhe në atë operacional;
- Të garantohet që shkëmbimi i informacionit dhe sinergia ndërmjet funksioneve të ndryshme të konsiderohen vlera strategjike;
- Të promovohet përmes kërkimit dhe zhvillimit transformimi digjital, i cili synon përmirësimin e mënyrës së operimit në të gjitha fushat e kompanisë, nga menaxhmenti i lartë deri te agjentët, me mbështetjen e zgjidhjeve inovative digjitale që mundësojnë digjitalizimin e aktiviteteve dhe proceseve, duke rritur shpejtësinë dhe cilësinë e shërbimeve të ofruara.

4. SIGURIA DHE SHËNDETI NË PUNË (UNI EN ISO 45001:2023)

TP Albania angazhohet të:

- Sigurojë një ambient pune të sigurt dhe të shëndetshëm;
- Identifikojë dhe të zvogëlojë rreziqet për shëndetin dhe sigurinë, përmes vlerësimeve të rregullta dhe përmirësimeve të vazhdueshme;
- Promovojë një kulturë të sigurisë përmes trajnimit dhe ndërgjegjësimin të stafit;
- Parandalojë aksidentet dhe dëmtimet shëndetësore të forcës punëtore, duke u angazhuar për përmirësim të vazhdueshëm të kushteve të sigurisë dhe shëndetit në vendin e punës;
- Minimizojë sa më shumë të jetë e mundur rreziqet për shëndetin dhe sigurinë e punonjësve, duke zbatuar masa të përshtatshme vlerësimi dhe mbrojtjeje, në përputhje me aktivitetet e kryera;

- Rrisë në mënyrë të vazhdueshme standardet e cilësisë dhe të shëndetit përmes programeve të përmirësimit dhe sistemeve të menaxhimit e kontrollit, që mundësojnë vlerësim të duhur të rrezikut dhe marrje të veprimeve korrigjuese;
- Informojë personelin mbi rreziqet që mund të lidhen me aktivitetet që ata kryejnë;
- Përfshijë dhe konsultojë punonjësit në çështje që lidhen me Sigurinë në Punë dhe Sigurinë Kibernetike;
- Marrë në konsideratë të gjithë aspektet që lidhen me Shëndetin dhe Sigurinë gjatë planifikimit të aktiviteteve të reja ose rishikimit të atyre ekzistuese.

5. SIGURIA INFORMATIKE (UNI CEI EN ISO/IEC 27001: 2022)

TP Albania angazhohet të:

- Sigurojë që vetëm personat e autorizuar të kenë akses në burimet e shkëmbyera, duke garantuar konfidencialitetin përmes zbatimit të masave të përshtatshme të sigurisë, me qëllim parandalimin e aksesit të paautorizuar dhe shkeljes së të dhënave;
- Sigurojë që informacioni të jetë i mbrojtur nga mohimi i marrjes, transmetimit, krijimit, transportit dhe dorëzimit — duke garantuar mos-mohimin;
- Sigurojë autentikimin, që konsiston në garantimin se vetëm personat e autorizuar mund të kenë akses në burimet;
- Sigurojë që aspektet e sigurisë të jenë të përfshira në të gjitha fazat e projektimit, zhvillimit, funksionimit, mirëmbajtjes, asistencës dhe nxjerrjes nga përdorimi të sistemeve dhe shërbimeve informatike;
- Garantojë vazhdimësinë e aktivitetit të TP Albania dhe rikthimin e shpejtë të shërbimeve në rast të ndonjë ngjarjeje të pazakontë me ndikim të konsiderueshëm, duke minimizuar pasojat si brenda ashtu edhe jashtë kontekstit të kompanisë;
- Mbrojë konfidencialitetin, integritetin dhe disponueshmërinë e informacionit të kompanisë dhe të dhënave të klientëve;
- Sigurojë që standardet e sigurisë të mbahen përmes certifikimit ISO 27001;
- Garantojë monitorimin dhe identifikimin e cenueshmërive të sistemit të informacionit, duke ndjekur dhe analizuar çdo dobësi të mundshme në aplikacionet dhe pajisjet harduerike të përdorura.

6. SIGURIA E TË DHËNAVE (UNI CEI EN ISO/IEC 27701:2019)

TP Albania angazhohet të:

- Mbrojë konfidencialitetin, integritetin dhe disponueshmërinë e informacionit të kompanisë dhe të dhënave të klientëve;
- Zbatojë masa të përshtatshme sigurie për të parandaluar aksesin e paautorizuar dhe shkeljet e të dhënave;
- Përputhet me legjislacionin dhe standardet ndërkombëtare në fushën e sigurisë së informacionit;
- Sigurojë që i gjithë personeli i angazhuar në kompani të ndjekë planet e parashikuara të trajnimit në lidhje me Rregulloren Evropiane për mbrojtjen e të dhënave, nr. 2016/679 (GDPR);
- Garantojë ndërgjegjësimin e plotë të personelit (të punësuarve dhe bashkëpunëtorëve) që veprojnë në emër të TP Albania mbi çështjet që lidhen me sigurinë e informacionit.

7. PAJTUESHMËRIA (UNI ISO 37301:2021)

TP Albania angazhohet të:

- Sigurojë përputhshmërinë me të gjitha ligjet dhe rregulloret përkatëse;
- Identifikojë, vlerësojë dhe minimizojë rreziqet e mos-përputhshmërisë që mund të ndikojnë negativisht mbi kompaninë, klientët e saj, burimet dhe palët e interesuara (stakeholders);



- Promovojë ndërgjegjësimin dhe kuptimin e rregullave të përputhshmërisë ndërmjet të gjithë punonjësve, përmes programeve të rregullta trajnimi dhe komunikimeve efektive;
- Vendosë procese për të monitoruar, matur dhe përmirësuar vazhdimisht efektivitetin e Sistemit të Menaxhimit të Përputhshmërisë, duke përdorur auditime të brendshme, rishikime periodike dhe feedback nga palët e interesuara.

8. ANTIKORRUPSIONI (UNI ISO 37001:2025)

TP Albania angazhohet të:

- Krijojë një mjedis të pafavorshëm ndaj korrupsionit, duke rritur aftësinë për të zbuluar raste korrupsioni dhe duke promovuar transparencën në veprimtarinë dhe organizimin e saj;
- Inkurajojë sinjalizimin në mirëbesim, ose mbi bazën e një bindjeje të arsyeshme dhe konfidenciale, të rasteve të dyshuara për korrupsion, duke siguruar se ndaj sinjalizuesve nuk do të merren masa disiplinore/sanksionuese apo forma të tjera hakmarrjeje;
- Mbajë aktiv dhe ta përmirësojë në mënyrë të vazhdueshme Sistemin e Menaxhimit për Parandalimin e Korrupsionit, në përputhje me standardin ndërkombëtar ISO 37001;
- Garantojë një nivel të përshtatshëm formimi dhe informimi për të gjithë personelin, si dhe konsultim të vazhdueshëm me ta, në funksion të përmirësimit të Sistemit të Menaxhimit për Parandalimin e Korrupsionit;
- Sigurojë efikasitet, efektivitet dhe besueshmëri, duke vënë në dispozicion të gjitha burimet e nevojshme për të garantuar respektimin e parimeve të kujdesit profesional, transparencës dhe ndershmërisë;
- Ndalojë kategorikisht çdo formë korrupsioni.

9. ZBATIMI DHE RISHIKIMI

TP Albania angazhohet të zbatojë në mënyrë efektive dhe të përmirësojë vazhdimisht Sistemin e saj të Integruar të Menaxhimit, duke siguruar dhe verifikuar periodikisht që Politika të jetë e dokumentuar, aktive, e rishikuar, e shpërndarë dhe e bërë e disponueshme për të gjithë personelin, përmes publikimit në SharePoint dhe në blogun e brendshëm të kompanisë.

Datë: 07 Tetor 2025

Firma CEO