

DECLARAȚIA PRIVIND POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

„Oferirea de servicii calitative pentru asigurarea satisfacerii depline a așteptărilor consumatorilor”

În vederea satisfacerii cerințelor clienților și obținerii încrederii acestora, prioritate în activitatea noastră o constituie prestarea unor servicii calitative și performante.

În acest scop avem stabilite următoarele obiective:

- Adaptarea serviciilor și produselor de comunicații electronice la necesitățile clientului.
- Asigurarea calitativă a accesului la servicii de comunicații electronice.
- Asigurarea calității prestării serviciilor de comunicații electronice.
- Asigurarea calității deservirii clienților.
- Asigurarea capacității rețelei de comunicații electronice.

În scopul realizării acestor obiective, managementul S.A. „Moldtelecom” va asigura:

- Implementarea, menținerea și îmbunătățirea continuă a performanței proceselor Sistemului de Management al Calității, în conformitate cu cerințele Standardului ISO 9001:2015.
- Trasarea obiectivelor în domeniul calității în strategia de dezvoltare a companiei și monitorizarea atingerii lor.
- Alocarea resurselor necesare pentru menținerea unui cadru organizatoric adecvat, capabil să asigure realizarea obiectivelor în domeniul calității.
- Dezvoltarea abilităților profesionale ale personalului și stimularea implicării angajaților în îmbunătățirea calității serviciilor prestate.
- Promovarea calității și a îmbunătățirii continue a proceselor de afaceri care contribuie direct și indirect la calitatea serviciilor de comunicații electronice prestate.
- Implicarea activă și responsabilă a managerilor în vederea realizării managementului domeniilor de activitate și a proceselor de afaceri, în conformitate cu cerințele cadrului normativ aferent Sistemului de Management al Calității.
- Motivarea personalului pentru realizarea indicatorilor de performanță aferenți obiectivelor în domeniul calității.
- Crearea și dezvoltarea serviciilor și produselor de comunicații electronice adaptate la necesitățile și cerințele clientului.
- Organizarea proceselor și a surselor accesibile clienților pentru colectarea feedbackului aferent nivelului de satisfacție a clientului.
- Îmbunătățirea continuă a comunicării cu toți partenerii companiei și crearea de relații reciproc avantajoase prin asigurarea accesului la informații și transparenței în procesul de prestare a serviciilor.
- Analiza anuală a Sistemului de Management al Calității, revizuirea și ajustarea periodică a politicii și a obiectivelor în domeniul calității, pentru a asigura corespunderea, adecvarea, eficacitatea și alinierea lui cu direcția strategică a companiei.

Implementarea, menținerea și respectarea cerințelor aferente proceselor Sistemului de management al calității este obligațiunea directă a managerilor companiei.

Responsabilitatea pentru calitatea serviciilor prestate este a fiecărui angajat al companiei în parte, în limita atribuțiilor prevăzute în fișa de post.

Director General al S.A. „Moldtelecom”
Dan MITRIUC