

DECLARAȚIA PRIVIND POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII***„Oferirea de servicii calitative pentru asigurarea satisfacerii depline a așteptărilor consumatorilor”***

Prioritatea S.A. Moldtelecom constă în prestarea de servicii calitative și performante, create și adaptate necesităților și cerințelor clientului.

În acest sens, 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.
- Creșterea satisfacției clientului.
- Asigurarea capacității rețelei de comunicații electronice.

În vederea realizării obiectivelor stabilite, 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.
- Monitorizarea atingerii obiectivelor în domeniul calității.
- 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.
- 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, revizuirea și ajustarea periodică a politicii și a obiectivelor în domeniul calității, pentru a asigura corespunderea, adecvarea, eficacitatea și alinierea cu direcția strategică a companiei.

Fiecare angajat are responsabilitatea să aplice prevederile documentelor sistemului de management al calității, să poziționeze clientul în centrul preocupărilor, precum și să contribuie la îmbunătățirea permanentă a calității serviciilor companiei.

