

Politica în domeniul calității

Orientarea către consumator și satisfacerea necesităților și așteptărilor clienților se numără printre cele 5 priorități-cheie, pentru că noi credem că satisfacția clienților stă la baza dezvoltării afacerii. Moldcell își asumă responsabilitatea de a oferi clienților noștri produse și servicii de cea mai înaltă calitate pentru a le satisface necesitățile în materie de comunicațiile electronice. Prezenta politică în domeniul calității are drept scop definirea priorității-cheie a companiei de a fi orientată către cerințele consumatorului și a satisface necesitățile și așteptările clienților.

Pentru Moldcell, calitatea este una dintre valorile corporative cheie și este prioritatea de bază în toate procesele interne și externe. Moldcell tinde să fie compania-lider pe piață în domeniul satisfacției clienților, prin acțiuni orientate către consumator și prin depășirea așteptărilor acestora. Toți angajații Moldcell vor sprijini și vor contribui la atingerea acestui obiectiv în domeniul calității care constă în orientarea către client, abordarea de proces și îmbunătățirea continuă.

Noi considerăm că succesul companiei pe piață depinde de capacitatea acesteia de a presta servicii și produse superioare așteptărilor clienților. Pentru a asigura consolidarea poziției companiei, procesele interne trebuie să funcționeze cât de bine posibil. Acest lucru se realizează prin monitorizarea continuă a experienței clienților cu scopul de a înțelege nevoile acestora și a pune în aplicare orice schimbări spre bine, durabile și necesare pentru a satisface cerințele consumatorului.

Fiecare angajat Moldcell trebuie să fie orientat către necesitățile consumatorului și către Excelență în calitate. Ei își desfășoară toate activitățile în baza procedurilor definite și documentate de companie, fiind totodată deschiși pentru o îmbunătățire continuă. Furnizorii, dealerii și toți partenerii de afaceri sunt încurajați să respecte principiile prezentate în această politică.

Moldcell își asumă angajamentul să asigure identificarea, documentarea și îmbunătățirea continuă a proceselor. Procesele urmează să fie revăzute în mod continuu pentru a sigura că ele sunt relevante și eficiente, în toate fiind folosită o abordare proactivă.

Director General,

31.01.2014

Barkin Mehmet Secen

