

ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВОТО

"БТК НЕТ" ЕООД определя своята политика по качеството в съответствие с целите и контекста на организацията и нейната стратегическа насоченост като стремеж към непрекъснато повишаване на качеството на телекомуникационните услуги, продажбите, техническата поддръжка, инвестициите и инженеринговата дейност.

Стратегията на "БТК НЕТ" ЕООД е на базата на съществуващите човешки ресурси, инфраструктура и работна среда да оптимизира ефективността на оперативните дейности, да осигури високо качество на всички предоставяни услуги с цел задоволяване на съществуващите и бъдещи потребности и очаквания на клиентите.

Основната мисия и задача на "БТК НЕТ" ЕООД е да осигури съобразен с клиента комплексен пакет от услуги – от мобилни и фиксирани гласови услуги, високоскоростен широколентов интернет достъп през оптична, медна и сателитна връзка, услуги за пренос на данни през мобилни и фиксирани мрежи, до персонални телекомуникационни решения, заявени по поръчка.

Визията на "БТК НЕТ" ЕООД е да бъде предпочитан доставчик на телекомуникационни услуги в страната, да постига високи резултати и да взима правилните решения.

Ръководството на "БТК НЕТ" ЕООД се ангажира да удовлетворява изискванията на стандартите и непрекъснато да подобрява ефикасността на системата за управление на качеството.

ЦЕЛИ ПО КАЧЕСТВОТО

"БТК НЕТ" ЕООД определя следните свои цели по качеството:

По отношение на клиентите:

- Да посрещне точно определените потребности на клиентите си
- Да задоволи в максимална степен очакванията на клиентите за качество на услугите и на обслужването

По отношение на услугите:

Да изпълни приложимите стандарти и нормативни изисквания по отношение на качеството на предлаганите телекомуникационни услуги, като подобри следните показатели на дейността си:

- Брой повреди;
- Следно време за отстраняване на повреди;
- Повтарящи се повреди;
- Намаление на основателните жалби с финансови последици;
- Внедряване на нови съвременни технологии;

По отношение на персонала:

- Да осигури висококвалифициран и мотивиран персонал, който знае как да допринесе за изпълнение на целите по качеството;
- Да създава условия за постоянно повишаване на квалификацията и уменията на персонала;

По отношение на партньори:

- Да използва първокласни доставчици за осигуряване на качеството на дейността си.

Ръководството на "БТК НЕТ" ЕООД има лидерска роля и отговорност тези принципи да бъдат последователно прилагани, като разпредели, оповести и осигури разбирането на задълженията и отговорностите за:

- Осигуряване на съответствието на системата за управление на качеството с изискванията на този международен стандарт;
- Осигуряване на процесите да предоставят предвидените изходни елементи;
- Докладване на резултатността на системата за управление на качеството и възможностите за подобряване пред ръководството;
- Осигуряване на целостта на системата за управление на качество.

Тази политика и целите по качеството се преглеждат за адекватност веднъж годишно и се актуализират при необходимост.

Пламен Василев,

Управител "БТК НЕТ" ЕООД

05.04.2018 г.

