

## **ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВОТО**

БТК ЕАД 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.

Основната мисия и задача на БТК ЕАД е да осигури на клиента персонализиран комплексен пакет от услуги – от мобилни и фиксирани гласови услуги, високоскоростен ширококолов интернет достъп през оптична, медна и сателитна инфраструктура, услуги за пренос на данни през мобилни и фиксирани мрежи, до индивидуални телекомуникационни решения, направени по поръчка.

Визията БТК ЕАД е да бъде предпочитан доставчик на телекомуникационни услуги в България, да постига високи резултати днес и да взима точни решения за бъдещето.

Стратегията на БТК ЕАД е на базата на съществуващите и планирани човешки ресурси, инфраструктура и работна среда да оптимизира ефективността на оперативните дейности, да осигури високо качество на всички предоставяни услуги, да постигне задоволяване на съществуващите и бъдещи потребности и очаквания на клиентите и заинтересованите страни.

Висшето ръководство се ангажира да удовлетворява приложимите изисквания на стандарта за управление на качеството и непрекъснато да подобрява системата за управление.

## **ЦЕЛИ ПО КАЧЕСТВОТО**

БТК ЕАД определя следните свои цели по качеството по функции, нива и процеси:

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, закони и нормативни изисквания, по отношение на качеството на предлаганите телекомуникационни услуги, като подобрява непрекъснато следните показатели на дейността си:

- Намаляване на Брой повреди
- Намаление на Средно време за отстраняване на повреди
- Намаляване на Повтарящи се повреди
- Намаляване на причините за основателни 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 одобрени надеждни доставчици за осигуряване на качеството на дейността си

Висшето ръководство има лидерска роля и отговорност тези принципи да бъдат последователно прилагани, като разпредели, оповести и осигури разбирането на отговорностите и правомощията за:

- Осигуряване на съответствието на системата за управление на качеството с изискванията на международните стандарти
- Осигуряване процесите да предоставят предвидените изходни елементи
- Докладване на резултатността на системата за управление на качеството и възможностите за подобряване пред висшето ръководство
- Осигуряване на насочеността към клиента навсякъде в организацията
- Осигуряване на целостта на системата за управление на качеството.

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

09.05.2017 г.

БТК ЕАД

Атанас Добрев,

Главен Изпълнителен Директор

