

Telefónica O2 Czech Republic

Politika kvality

Společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s., si uvědomuje rozhodující význam kvality v tržním prostředí a proto, v souladu se svojí vizí a strategií, uplatňuje principy zaměřené na neustálé zvyšování kvality poskytovaných produktů s cílem dosahovat maximální úrovně spokojenosti a loajality zákazníků.

Zaměření na zákazníka

Nejdůležitější podmínkou trvalého úspěchu našeho podnikání je spokojenost a věrnost našich současných i potenciálních zákazníků. Pozorně nasloucháme jejich potřebám a očekáváním, snažíme se jim porozumět a vyjít vstříc, cítíme k nim odpovědnost a snažíme se je překvapit novými, zajímavými a praktickými nápady.

Orientace na výsledky

Aktivním předvídáním potřeb a očekávání zákazníků, vlastníků, zaměstnanců a dalších zainteresovaných stran vytváříme prostředí pro krátkodobé a dlouhodobé stanovování, uplatňování a přezkoumávání svých politik, strategií a cílů tak, aby z toho měly prospěch všechny zainteresované skupiny.

Vedení a stálost záměrů a cílů

Management společnosti podporuje a motivuje ostatní zaměstnance ke zvyšování kvality poskytovaných produktů. Na základě důsledného zvážení všech dostupných informací a zkušeností iniciuje změny v činnostech, procesech a vztazích se zainteresovanými stranami s cílem dlouhodobě naplňovat deklarovanou vizí a strategii společnosti.

Řízení na základě procesů a faktů

Klíč k trvalé prosperitě, konkurenceschopnosti a zvyšování hodnoty společnosti vidíme v efektivním řízení a neustálém zlepšování našich procesů. Jejich systematickým monitorováním, vyhodnocováním a optimalizací zajišťujeme jejich stabilně vysokou kvalitu, na kterou se naši zákazníci a partneři mohou vždy a všude spolehnout. Svou pozornost přitom soustřeďujeme tam, kde kvalita vzniká a kde ji lze bez zbytečného zvyšování nákladů ovlivnit.

Rozvoj zaměstnanců a jejich angažovanost

Podporujeme atmosféru otevřené komunikace, sdílíme své vědomosti, neustále rozvíjíme svůj tvůrčí osobní i profesionální potenciál a motivujeme se navzájem. Jsme hrdí na svoji práci a aktivně usilujeme o nejvyšší možnou míru spokojenosti našich zákazníků.

Neustálé učení se, inovace a zlepšování

Stále hledáme nové možnosti pro zlepšování a pružně je promítáme do našich produktů, čímž zvyšujeme jejich hodnotu. Naším zákazníkům přinášíme technické novinky a složité technologie ve srozumitelné a snadno použitelné podobě, které jim dokáží usnadnit a zkvalitnit život.

Rozvoj partnerství

Respektujeme zájmy vlastníků, dodavatelů i našich partnerů. Budujeme dlouhodobé vztahy založené na vzájemné důvěře, otevřenosti, respektu a solidaritě.

Společenská odpovědnost organizace

Aktivně přijímáme, uplatňujeme a rozvíjíme koncept společenské odpovědnosti a etiky podnikání s cílem zvyšovat kvalitu života jednotlivců, místních komunit i společnosti jako celku. Usilujeme o minimalizaci jakýchkoli záporných vlivů na životní prostředí a maximální ochranu přírodních zdrojů v souladu s požadavky trvale udržitelného rozvoje.

V Praze, 2. října 2006



Jaime Smith, CEO Telefónica O2 Czech Republic, a.s.