

DECLARAȚIA CONDUCERII
privind Politica in domeniul Calitatii a S.C.TRASENERGO COM S.A.
pentru anul 2014

Viziunea conducerii **S.C. TRASENERGO COM S.A.** în domeniul calității este de a îndeplini și menține reputația câștigată de organizație prin calitate, îmbunătățind astfel calitatea serviciilor pentru a răspunde așteptărilor tuturor părților interesate (proprietari, clienți, furnizori, angajați, societate civilă).

Misiunea pe care **S.C. TRASENERGO COM S.A.** și-o asumă este:

- Îmbunătățirea continuă a performanțelor organizației;
- Menținerea culturii calității la nivelul întregii organizații și integrarea treptată în cultura europeană din acest domeniu;
- Asigurarea permanentă a consultanței clienților noștri—consumatorii finali de energie electrică, cat și a furnizorilor de produse și servicii pentru organizație.

Politica referitoare la calitate și metodele de management aferente sunt compatibile cu strategia generală a organizației și cu celelalte politici de management, definite în cadrul **S.C. TRASENERGO COM S.A.**

Strategia S.C. TRASENERGO COM S.A. include următoarele **linii directoare**:

- Implicarea directă și responsabilă al managementului de vârf al **S.C. TRASENERGO COM S.A.** în coordonarea și controlul activităților și proceselor ce se desfășoară în cadrul organizației;
- Adaptarea permanentă a structurilor operative și functionale ale organizației, astfel încât să se asigure flexibilitate maximă în orientarea către client, cat și dezvoltarea și perfecționarea continuă a relației cu acesta;
- Promovarea de politici și obiective pentru creșterea conștientizării, motivării și satisfacerea cerințelor clienților - consumatorii finali de energie electrică;

Obiectivele generale de calitate ale **S.C. TRASENERGO COM S.A.** sunt următoarele:

1. Dezvoltarea domeniului furnizării energiei electrice prin creșterea portofoliului de clienți, cat și prin creșterea permanentă a încrederii și satisfacției clienților existenți, în scopul fidelizării acestora;
2. Scaderea cu 10% a numărului reclamațiilor în anul 2014 față de anul 2013;
3. Menținerea tranzațiilor transfrontaliere de energie electrică existente, cat și dezvoltarea și extinderea spre alte zone, cu participarea pe noi piețe de energie electrică;
4. Respectarea cerințelor legale și de reglementare în vigoare aplicabile în organizație —„zero amenzi și penalități” din partea autorităților competente;
5. Demonstrarea calității serviciilor angajaților noștri prin instruirea, calificarea și experiența acestora, precum și prin angajamentul și competența dovedită;
6. Dezvoltarea domeniului furnizării gazelor naturale prin extinderea pieței de afaceri și îndeplinirea cerințelor clienților noștri privind optimizarea consumurilor și reducerea costurilor;
7. Marirea profitului societății prin marirea cifrei de afaceri și reducerea cheltuielilor;
8. Menținerea în funcțiune și îmbunătățirea continuă a eficacității Sistemului de Management al Calității.

Aceste obiective generale de calitate asigură un cadru adecvat pentru transpunerea în obiective specifice la nivelurile și funcțiile relevante din cadrul organizației.

Conducerea organizației garantează asigurarea resurselor necesare îndeplinirii obiectivelor generale și specifice stabilite, astfel încât angajații să-și îndeplinească atribuțiile în conformitate cu cerințele acestei politici, în zona lor de responsabilitate.

În acest scop, managementul de vârf numește **Reprezentantul Managementului pentru Calitate (RMC)**, cu atribuții, autoritate și răspundere pentru:

- asigurarea ca procesele necesare SMC sunt stabilite, implementate și menținute;
- raportarea către managementul de vârf a funcționării SMC, precum și a oricăror necesități de îmbunătățire;
- promovarea conștientizării referitoare la cerințele clientului în cadrul organizației;
- asigurarea interfeței cu părțile externe în chestiuni legate de Sistemul de Management al Calității al societății.

Eficacitatea Sistemului de Management al Calității este monitorizată continuu prin audituri interne și prin analizele periodice ale managementului.

Această declarație va fi comunicată tuturor angajaților și va fi analizată periodic pentru adecvarea ei continuă.

PRESEDINTE,
Rada COMAN



10.01.2014