

DECLARAȚIA DE POLITICĂ ÎN DOMENIUL CALITATII

S.C. RBC CONSULTING&AUDIT SRL, prin natura activitatilor pe care le desfasoara (activitati de contabilitate si audit financiar; consultanta in domeniul fiscal), si-a identificat si documentat strategia de dezvoltare pentru perioada 2009-2010, coroborata cu cerintele si necesitatile clientilor si ale pietei.

Politica in domeniul calitatii pe care ne-am stabilit-o este in deplina concordanta cu strategia si politica generala de dezvoltare a organizatiei noastre, urmarind prestarea de servicii de cea mai buna calitate clientilor nostri.

Managementul organizatiei noastre este directionat in permanenta spre orientarea catre dezvoltare, bazata pe cresterea continua a satisfactiei clientilor sai. Politica in domeniul calitatii stabilita, sustine acest deziderat de la care cu totii am decis sa nu facem nici un rabat.

Pentru noi, clientii sunt elementul central care ne guverneaza existenta si implicit dezvoltarea. Tocmai de aceea ne dorim să realizăm o simbioză între orientarea către client și orientarea spre calitate, ceea ce se va regăsi si într-un nou concept de viață si munca pentru fiecare dintre noi.

Dorim sa executam si sa prestam in permanenta tuturor clientilor nostri numai servicii de cea mai bună calitate care sa ne reprezinte in orice context.

Obiectivele managementului calității pe care ni le-am stabilit sustin sistemul de obiective pentru anul 2009.

Principiile care guvernează tot ceea ce noi realizăm zi cu zi sunt:

Clientul este elementul central pe orbita caruia noi gravităm.

Comunicăm cu clientii, le raspundem cu promptitudine si suntem orientati permanent spre stabilirea unor relatii bazate pe încredere si respect reciproc.

Ne străduim permanent sa prestam tuturor clientilor nostri servicii de cea mai buna calitate cu scopul satisfacerii depline a asteptărilor lor.

Dezvoltăm în fiecare angajat constiinta privind importanta obtinerii, mentinerii si îmbunătățirii continue a calitatii serviciilor pe care le prestam clientilor nostri.

Imaginea firmei noastre este generată de performanta profesionala a fiecarui angajat al nostru.

Imbunatatirea continua a modului in care ne desfasuram zi cu zi activitatile in toate sectoarele firmei este un element definitiv pentru a ne dezvolta si castiga un renume pe piata.

Pentru a ne respecta aceste principii, ne-am propus cateva obiective prioritare pentru acest an:

- sa ne certificam sistemul de management al calitatii cu un organism de certificare de reunoastere internationala;
- sa implementăm în permanență măsuri de eficientizare a desfășurării fiecărui proces, asigurând în acest mod creșterea satisfacției tuturor clienților noștri;
- sa reducem semestrial cu minim 2% numarul reclamatilor si nemulțumirilor clientilor nostri;
- sa imbunatatim continuu performanta profesionala a angajatilor nostri prin participari la instruirii interne si externe.

➤

Ma angajez, ca manager general al acestei organizatii, sa:

- asigur conditiile organizatorice, materiale, umane si financiare necesare imbunatatirii continue a functionarii sistemului de management al calitatii implementat.;
- ma implic in mod direct in evaluarea periodica a stadiului realizarii sistemului de obiective stabilit si sa propun solutii de eficientizare a realizarii si tinerii lor sub control.

Declaratia de politica a sistemului de management al calitatii pe care ni l-am implementat este un document public, comunicat atat la nivel intern tuturor angajatilor cat si prin mijloace adecvate tuturor persoanelor si partilor interesate in relatia acestora cu noi.

Data: 12.11.2010

MANAGER GENERAL,
Buleandra Romica