

POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

A SC ACCORD BIROU DE TURISM SA

Cu convingerea că principala cale de creștere a satisfacției clienților noștri, a încrederii acestora în produs și producător, a îmbunătățirii imaginii și poziției pe piață, a prestigiului și eficienței organizației noastre, o reprezintă asigurarea calității, managementul a stabilit următoarele obiective:

1. Cunoașterea reală și anticiparea necesităților și așteptărilor clienților noștri prin studierea continuă a factorilor pieței.
2. Satisfacerea cerințelor clienților noștri pentru a realiza revenirea și fidelizarea lor, asigurând servicii de calitate, competitive, diversificate și la prețuri avantajoase.
3. Să fim întotdeauna parteneri favoriți atât ai clienților cât și ai colaboratorilor noștri, prin selectarea adecvată a furnizorilor și menținerea unor relații permanente și reciproc avantajoase.
4. Să dovedim clienților că activitatea se desfășoară în mod controlat, că procesele sunt stabile și garantează furnizarea celor mai bune servicii pentru prima dată și mereu.
5. Asigurarea unor condiții adecvate de servire a clienților.
6. Să asigurăm personalului organizației noastre locuri de muncă atractive, cu posibilități reale de perfecționare, de creștere a competenței profesionale și de afirmare.
7. Să implementăm, să menținem și să îmbunătățim continuu sistemul de management al calității, conform ISO 9001/2000 și să respectăm reglementările legale în vigoare.
8. Să asigurăm pe termen lung profitabilitatea, capacitatea inovațională și dezvoltarea organizației noastre.
9. Asigurarea permanentă a resurselor necesare activității.
10. Protejarea și menținerea unui mediu sigur, curat și sănătos.

Credem că aceasta este adevărata cale pentru consolidarea și dezvoltarea viitoare a organizației noastre, pentru creșterea capacității de a genera satisfacție clienților și acționarilor.

Satu Mare,
29 iunie 2001

Manager
Vasile Bradea