

**ДЕКЛАРАЦИЯ НА РЪКОВОДСТВОТА НА
ЕНЕРГО-ПРО ПРОДАЖБИ АД И ЕНЕРГО-ПРО ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ ЕООД**

**ВИСШИТЕ РЪКОВОДСТВА НА ЕНЕРГО-ПРО ПРОДАЖБИ АД И
ЕНЕРГО-ПРО ЕНЕРГИЙНИ УСЛУГИ ЕООД
ОФИЦИАЛНО ДЕКЛАРИРАТ СВОЯТА ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВО,**

насочена към:

- Осигуряване на непрекъснато, сигурно и качествено снабдяване и доставки на електрическа енергия, съгласно предоставените лицензии;
- Постигане на бързо и качествено обслужване на всички клиенти, при спазване на нормативните изисквания;
- Оптимално управление на фирмените процеси и непрекъснато подобряване ефикасността на системата за управление на качеството.

За постигане на обявената политика, дружествата работят в следните направления:

- предоставяне на клиентите и обществеността на винаги актуална и достъпна информация, съгласно лицензионните и нормативни изисквания, както и поддържане на ефикасни канали за комуникация;
- осигуряване съответствието на предлаганите търговски услуги с показателите за качество на електроснабдяването;
- повишаване удовлетвореността на клиентите чрез усъвършенстване на формите за обслужване и развиване на съпътстващи услуги;
- своевременно въвеждане на измененията в нормативните изисквания;
- избягване конфликти на интереси и спазване принципа на равнопоставеност на клиентите;
- осигуряване на компетентен и мотивиран персонал, и начини за повишаване качеството на работа, при оптимално използване на наличните ресурси;
- поддържане на подходяща инфраструктура за обслужване на клиентите;
- развиване и усъвършенстване системата за приемане и обработка на клиентски жалби, и коректно разрешаване на приетите рекламации.

За реализиране на политиката и стратегическите цели по качеството, ръководствата на **ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД и ЕНЕРГО-ПРО Енергийни Услуги ЕООД**:

- разгласяват политиката по качество и осигуряват нейното разбиране от персонала;
- редовно преразглеждат политиката за актуалност и поставят текущи измерими цели по качество;
- предоставят необходимите финансови, материални и човешки ресурси за осъществяване на обявената политика и цели.

Ръководствата на ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД и ЕНЕРГО-ПРО Енергийни Услуги ЕООД са убедени, че всеки един служител, съобразно своите отговорности и компетентност, ще допринесе за изпълнение и развитие на обявената политика и цели по качеството.



Пламен Стефанов

Председател на УС
ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД/
Управител на ЕНЕРГО-ПРО
Енергийни услуги ЕООД



Георги Коршия

Член на УС
ЕНЕРГО-ПРО Продажби АД



Боян Кършаков

Управител на ЕНЕРГО-ПРО
Енергийни услуги ЕООД

гр. Варна, 24.01.2018 г.