

# POLITIKA KVALITY

společná pro společnosti

České Energetické Centrum a.s.  
ČEC-Zákaznické služby s.r.o.  
České Energetické Centrum Jih s.r.o.  
na roky 2011 až 2014

## ČÍM SE ZABÝVÁME

Naší hlavní službou je nákup a prodej elektrické energie a plynu koncovým zákazníkům.

## STRATEGICKÝ CÍL

Stát se stabilním a spolehlivým dodavatelem energií na českém trhu.

Zajišťovat vzrůstající spokojenost našich zákazníků, jak s kvalitou našich služeb, tak i dlouhodobou konkurenceschopnou cenovou politikou, nadstandardní péčí, doplňkovými službami a rychlostí vyřízení zákaznických požadavků.

## HLAVNÍ PŘEDNOST

- Individuální přístup
- Nalezení optimálního řešení pro poskytování služby
- Poskytování doplňkových služeb (právní, zdravotní, domácí aj. asistence)
- Cenová výhodnost

## JAK CHCEME DOSÁHNOUT STRATEGICKÉHO CÍLE:

- Průběžným zjišťováním nových požadavků zákazníků, jejich vyhodnocováním a jejich následným uplatněním v nabídce našich služeb
- Zdokonalováním služeb stávajících
- Kvalitním výběrem personálu a zvyšováním jeho kvalifikace
- Důsledným výběrem našich partnerů pro poskytování služeb
- Pravidelnými investicemi do HW a SW
- Nadstandardním přístupem personálu zákaznického centra a call centra

## PRO PODPORU SPLNĚNÍ POLITIKY KVALITY OČEKÁVÁ VEDENÍ SPOLEČNOSTI OD SVÝCH ZAMĚSTNANCŮ:


- Ochotu se vzdělávat
- Aktivní přístup k plnění úkolů a cílů společnosti
- Samostatnost a vysoké pracovní nasazení
- Podílení se na rozvoji společnosti
- Empatii při jednání se zákazníkem a naslouchání jeho požadavkům

## VEDENÍ SPOLEČNOSTI SE PRO SPLNĚNÍ POLITIKY KVALITY ZAVAZUJE:

- Vytvářet podmínky pro plnění stanovených záměrů a uvolňovat přiměřené zdroje
- Podporovat vzdělávání zaměstnanců
- Zabezpečit plnění právních předpisů, vztahujících se na činnosti společnosti
- Podporovat vysokou úroveň zákaznické orientace a dobré jméno společnosti

V Praze, dne 1.7.2011

  
Ing. Ladislav Kozmon  
předseda představenstva  
České Energetické Centrum a.s.

  
Michal Eisner  
jednatel  
ČEC-Zákaznické služby s.r.o.

Podpis statutárních orgánů společnosti:

  
Alexandr Wurm  
jednatel  
České Energetické Centrum Jih s.r.o.