

## سياسة الجودة

تتميز اتصالات الجزائر، بصفاتها المتعامل التاريخي للاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر، بمهمتها المواطنة والتزامها بتطوير الاقتصاد الوطني والنهوض الاجتماعي للبلاد. وفي صميم استراتيجيتها، تضع المؤسسة رضا زبائنها والتميز التشغيلي كأولوية. من خلال استثمارات كبيرة، قمنا بعصرنة وتطوير بنيتنا التحتية عن طريق إدخال أحدث التقنيات لضمان شبكة قوية وأمنة تتماشى مع احتياجات زبائنا.

في إطار التزامنا المستمر بتقديم منتجات وخدمات تلبي تطلعات زبائنا، قمنا باعتماد نهج ملموس للجودة يتجلى في:

- التحسين المستمر لجودة الاستقبال، الذي يتجسد في الحصول على وسم "في خدمتكم" والحفاظ عليه، وهو ما يعكس التزامنا بتقديم خدمة زبائن عالية الجودة.
- تطبيق نظام إدارة الجودة وفقاً لمعيار ISO 9001 نسخة 2015.

يعتمد هذا النهج على حرصنا على ضمان خدمة ترقى لمتطلبات زبائنا وتتوافق مع المعايير والضوابط المعترف بها.

تماشياً مع بيئتنا الداخلية والخارجية التي تتطور باستمرار، قمنا بتحديد الأهداف الاستراتيجية التالية:

- تعزيز كفاءات عمالنا لتحسين الفعالية والإنتاجية والالتزام داخل مؤسستنا.
- تطوير بنية تحتية للشبكة وتكنولوجيا المعلومات عالية التوافر، آمنة ومرنة، وقادرة على تلبية الاحتياجات المتزايدة لزبائنا؛
- رقمنة عملياتنا التجارية من أجل زيادة الإنتاجية وتحسين جودة البيانات واتخاذ القرار، فضلاً عن تحسين تجربة العملاء؛
- توسيع قاعدة زبائنا من خلال تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية، مع الحرص على الابتكار في تقديم خدمات ذات قيمة مضافة لتلبية تطورات السوق.

بصفتي المسؤول الأول عن المؤسسة، أتعهد بـ:

- احترام جميع المتطلبات المطبقة والعمل على ضمان الالتزام بها؛
- تخصيص الموارد اللازمة لضمان تحقيق أهدافنا؛
- ضمان التحسين المستمر لنظام إدارة الجودة الخاص بنا.

رضا زبائنا وتطوير علاقات متبادلة المنفعة مع الأطراف المعنية هما جوهر سياسة الجودة التي نتبعها. أتطلع إلى التزام فعال من طرف عمال اتصالات الجزائر بهذه الخطوة للتحسين المستمر، والتي تشكل جزءاً لا يتجزأ من نظام إدارة الجودة لدينا.

سنعمل معاً على تعزيز مكانتنا الريادية ورسم معالم مستقبل الاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر.

الرئيس المدير العام

رئيس مدير عام  
عادل بن تومي



حرر بالجزائر، في 02 أكتوبر 2024

نسخة 01  
DS-M1-03