

УТВЕРЖДЕНА

Приказом ОАО «Самараэнерго»

от «18» *ноября* 2014г. № 283

### **Политика ОАО «Самараэнерго» в области качества**

Основными приоритетами деятельности ОАО «Самараэнерго» являются:

- постоянное улучшение деятельности организации в целом и рост ее эффективности;
- создание энергокомфортных условий потребления электрической энергии клиентами;
- сохранение устойчивого финансового состояния компании;
- повышение качества обслуживания и лояльности клиентов;
- сохранение и расширение существующей клиентской базы.

Политика ОАО «Самараэнерго» в области качества направлена на удовлетворение потребностей клиентов, постоянное повышение уровня обслуживания клиентов и качества оказываемых услуг, а именно:

- обеспечение гарантии оказания услуг энергоснабжения всем добросовестным потребителям;
- повышение прозрачности процесса оказания услуги для потребителя, удобства оплаты, точности и наглядности расчетов;
- корректное и доброжелательное отношение персонала ОАО «Самараэнерго» к потребителю, своевременный отклик и заинтересованное участие в решении проблем потребителя.

В целях реализации политики в области качества руководство и сотрудники ОАО «Самараэнерго»:

- осуществляют деятельность компании на основании процессного подхода к управлению, закрепленного стандартами ГОСТ ISO 9001-2011 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010;
- разрабатывают и внедряют стандарт качества обслуживания клиентов (потребителей), программы мероприятий по повышению качества обслуживания;
- внедряют контроль качества обслуживания конечных потребителей;
- регулярно проводят анализ итогов работы компании, претензий и замечаний со стороны потребителей;

- проводят оценку степени удовлетворенности клиентов и изучение текущих и будущих потребностей в возмездных услугах, работах и сопутствующих им товаров;
- оптимизируют бизнес-процессы организации для обеспечения их максимальной результативности и экономической эффективности;
- выстраивают партнерские отношения с поставщиками основных услуг и контрагентами по рынку;
- осуществляют корректирующие и предупреждающие действия, направленные на снижение ошибок, претензий и судебных обращений;
- используют новые прогрессивные методы работы и современные информационные технологии;
- модернизируют информационные системы в целях предоставления новых сервисов для обеспечения развития инструментов и технологий работы с клиентами;
- обеспечивают мотивацию и полное вовлечение персонала в производственный процесс и решение задач, а также высокий уровень компетенции специалистов компании.

Руководство ОАО «Самараэнерго» берет на себя обязательства:

- обеспечивать реализацию Политики в области качества путем установления и стремления к достижению измеримых целей на всех уровнях управления и направлять свои действия на постоянное повышение результативности системы менеджмента качества ОАО «Самараэнерго»;
- руководствоваться Политикой в области качества при принятии управленческих решений;
- обеспечить выделение необходимых ресурсов и организацию работы по реализации Политики в области качества.