



Курьер Сервис Экспресс

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА КОМПАНИИ «КурьерСервисЭкспресс»

Наша компания занимает и сохраняет одну из лидерских позиций на рынке предоставления логистических и курьерских услуг в Российской Федерации и за её пределами, постоянно развивая региональную сеть и расширяя спектр предоставляемых услуг.

Постоянное улучшение деятельности компании мы видим в развитии системы менеджмента качества (СМК), оптимизации и совершенствовании бизнес-процессов на основе объективного анализа и оценки данных, повышении удовлетворенности всех заинтересованных сторон (клиентов, работников, поставщиков и др.).

В соответствии с миссией и стратегическими целями компании мы придерживаемся политики в области качества, которая создает основу для создания и предоставления конкурентоспособных по показателям качества услуг, удовлетворяющих требованиям и ожиданиям клиентов и обеспечивающих стабильное финансовое положение компании.

Основным средством для реализации политики в области качества является СМК, соответствующая требованиям стандарта ISO 9001:2015.

Пути реализации политики в области качества:

- систематический анализ текущих и перспективных требований и ожиданий клиентов, изучение и объективная оценка их удовлетворенности нашими услугами;
- обеспечение соответствия предоставляемых услуг применимым законодательным и нормативным требованиям, а также требованиям клиентов;
- создание сбалансированного пакета услуг и тарифной политики в соответствии с ожиданиями клиентов и финансовыми целями компании;
- предоставление профессионального клиентского сервиса высококвалифицированным персоналом с применением современного оборудования, программного обеспечения и информационных средств взаимодействия с клиентами;
- развитие эффективной системы отбора и развития партнёров, агентов и внешних поставщиков (подрядчиков), основанной на принципах делового сотрудничества и взаимной выгоды;
- систематическое обучение и совершенствование системы мотивации персонала с целью раскрытия творческих способностей работников, сохранение и развитие базы знаний компании;
- внедрение и развитие современных методов и технических средств автоматизации, нацеленных на снижение числа производственных ошибок и влияния человеческого фактора, повышение стабильности и рентабельности производственных процессов;
- вовлечение каждого работника в совершенствованию процессов своего подразделения с целью постоянного улучшения качества предоставляемых услуг;
- учет и анализ рисков и возможностей, которые могут повлиять на достижение поставленных целей, результативность процессов и СМК;
- совершенствование работы с отзывами, жалобами и претензиями клиентов, повышение результативности мероприятий по обеспечению качества услуг на всех стадиях жизненного цикла;
- определение показателей качества для всех подразделений компании и мониторинг их выполнения;
- систематический анализ СМК и деятельности компании со стороны высшего руководства, принятие мер по совершенствованию системы управления.

Высшее руководство компании берет на себя обязательства:

- соответствовать действующим законодательным, нормативными и иным требованиям, требованиям клиентов, относящимся к деятельности компании;
- обеспечивать соответствие СМК требованиями стандарта ISO 9001:2015;
- осуществлять реализацию, периодический анализ и актуализацию политики в области качества, обеспечение понимания и поддержки её всеми работниками компании;
- обеспечивать постоянное улучшение, развитие и результативное функционирование СМК;
- создавать и поддерживать внутреннюю среду, благоприятствующую вовлечению персонала в деятельность по достижению стратегических целей компании и целей в области качества;
- выделять необходимые ресурсы для реализации политики в области качества и достижения поставленных целей в области качества;
- четко распределять ответственность и полномочия персонала для обеспечения эффективного взаимодействия работников по всему производственному циклу оказания услуг.