



**Курьер Сервис Экспресс**

## **ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА КОМПАНИИ «КурьерСервисЭкспресс»**

В соответствии с миссией и стратегическими целями компании мы придерживаемся политики в области качества, целью которой является создание и предоставление конкурентоспособных по показателям качества услуг, удовлетворяющих требованиям и ожиданиям потребителей и обеспечивающих стабильное финансовое положение компании.

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

Пути реализации политики в области качества:

- систематический анализ текущих и перспективных требований и ожиданий потребителей и объективная оценка удовлетворенности нашими услугами;
- создание эффективной системы отбора и развития партнёров (филиалов), основанной на принципах взаимной выгоды и постоянного совершенствования в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015;
- систематическое обучение персонала, привлечение каждого сотрудника к участию в совершенствовании процесса создания качественных услуг, мотивация персонала с целью раскрытия творческих способностей сотрудников и их вовлечения в процесс постоянного улучшения качества оказываемых услуг;
- внедрение современных методов и технических средств, нацеленных на снижение числа производственных ошибок, повышение стабильности технологических процессов и качества услуг;
- обеспечение соответствия услуг и процессов их оказания установленным требованиям к качеству, а также законодательным и обязательным требованиям;
- развитие информационных технологий с целью поддержки процессов, обеспечивающих формирование показателей качества услуг;
- профессиональное сервисное обслуживание клиентов высококвалифицированным персоналом с применением самого современного универсального и специализированного оборудования и программного обеспечения;
- повышение результативности мероприятий по обеспечению качества услуг на всех этапах жизненного цикла услуги и предупреждение отклонений от заданных требований.

Высшее руководство компании берет на себя обязательства:

- отвечать всем установленным требованиям документации СМК, потребителей и действующего законодательства, относящимся к деятельности компании;
- совершенствовать СМК на всех этапах жизненного цикла услуги в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015;
- принимать решения, не противоречащие политике и целям в области качества;
- создавать и поддерживать внутреннюю среду, благоприятствующую вовлечению персонала в решение задач компании;
- выделять необходимые ресурсы для решения поставленных задач;
- четко распределять ответственность и полномочия персонала по всему производственному циклу оказания услуг, поддерживать межфункциональную работу.