


**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор  
АО «Интеркомп»

 Н.Г. Подвойская

« 01 АВГ 2019 » 2019г.

## **ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА**

Стратегической целью Группы компаний «Интеркомп», осуществляющей деятельность под брендом Сбер Решения<sup>1</sup>, является укрепление лидирующих позиций рынке аутсорсинга в России и СНГ, а также обеспечение наивысшего уровня удовлетворенности клиентов качеством услуг.

Достижение стратегической цели возможно путем оказания конкурентоспособных услуг, удовлетворяющих требованиям и ожиданиям потребителей и при условии соблюдения установленных показателей в области качества.

Основным средством достижения стратегической цели является система менеджмента качества на основе процессного подхода и риск-ориентированного мышления, соответствующая требованиям стандартов ISO 9001:2015, ГОСТ Р ИСО 9001:2015.

Цели в области качества:

- Выполнение взятых на себя договорных обязательств, включая соблюдение заявленного минимального уровня сервиса, своевременность и корректность результатов оказания услуг;
- Минимизация рисков претензий к клиентам со стороны контролирующих органов по предоставляемым услугам;
- Обеспечение клиентоориентированного подхода во всех сферах деятельности Группы компаний «Интеркомп»

Цели в области качества достигаются за счет решения следующих задач:

- проведения систематического анализа текущих и перспективных требований и ожиданий клиентов и объективной оценки удовлетворенности нашими услугами;
- обеспечения соответствия оказываемых услуг законодательству, регулированию и лучшим отраслевым практикам;
- создания благоприятной среды, способствующей вовлечению каждого сотрудника в процесс постоянного улучшения качества оказываемых услуг, систематическое обучение персонала в области качества;
- обеспечения персональной ответственности сотрудников и руководителей подразделений за качество оказываемых услуг, а также повышение уровня самоконтроля сотрудников и

<sup>1</sup> Группа компаний «Интеркомп», являясь частью экосистемы Сбербанка, осуществляет свою деятельность под брендом «Сбер Решения». Перечень юридических лиц, входящих в Группу Интеркомп, указан в области действия документированной процедуры QMS-PRC-06-13 «Управление документированной информацией системы менеджмента качества»

ориентирование сотрудников на предупреждение возможных проблем и нарушений в области качества;

- повышения качества услуг как на этапе их разработки, так и на этапе оказания за счет внедрения новых решений, современных методов автоматизации процессов, прогрессивных технологий и моделей работы;

- развития и постоянного улучшения информационно-технологического обеспечения процессов для управления показателями качества;

- управления качеством услуг в процессе их оказания через мониторинг контроля качества;

- проведения внутренних аудитов качества оказываемых услуг и бизнес-процессов;

- привлечения к совместной работе только проверенных поставщиков, субподрядчиков и соисполнителей;

*При определении путей достижения поставленных стратегических целей Компания учитывает риски, каждого бизнес-процесса, в рамках утвержденного плана по обработке рисков, а также влияние на ее деятельность внешних и внутренних факторов (контекста).*

**Для выполнения поставленных задач высшее руководство Компании будет:**

- информировать и обеспечивать понимание Политики в области качества всеми сотрудниками Компании;

- обеспечивать организацию процесса способствующего обязательному выполнению изложенных в Политике в области качества принципов всеми работниками;

- оказывать содействие применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления;

- использовать все возможности для результативного функционирования и постоянного улучшения системы менеджмента качества;

- распределять необходимые ресурсы, ответственность и полномочия персонала в области качества по всему производственному циклу оказания услуг.