

УТВЕРЖДЕНА

Приказом ПАО МГТС от 21" февраля 2 2019 г. №139

**Политика
«Политика ПАО МГТС в области качества»
ПТ-МГТС-035-6**

| | |
|---|--|
| Ответственный за применение НД | Представитель высшего руководства в области качества |
| Ответственное подразделение за разработку НД | Отдел управления качеством |

1. ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

| | |
|-----------------------------------|---|
| Цель документа | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Установить Политику в области качества; <input type="checkbox"/> Установить область применения системы менеджмента качества; <input type="checkbox"/> Определить принципы организации Системы стандартов качества ПАО МГТС, устанавливающих общую совокупность требований к качеству услуг и обслуживания клиентов; <input type="checkbox"/> Создать необходимую нормативную основу для разработки и совершенствования стандартов качества ПАО МГТС, а также для установления целей по качеству (КПЭ) структурным подразделениям; <input type="checkbox"/> Создать условия для непрерывного повышения качества услуг и обслуживания клиентов, повышения эффективности работы ПАО МГТС, повышения уровня удовлетворенности и лояльности клиентов, клиентского опыта, достижения запланированных экономических результатов. <input type="checkbox"/> Создать необходимую нормативную основу для совершенствования системы менеджмента качества Компании; <input type="checkbox"/> Установить принципы внутренних аудитов СМК в ПАО МГТС. |
| Краткое описание документа | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Настоящая политика устанавливает основные принципы и положения системы менеджмента качества, определяет основные обязательства Компании в области качества. |
| Ограничение доступа | нет |

2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий документ регламентирует деятельность следующих подразделений и должностных лиц, включая исполняющих роли:

| Наименование подразделения/должности/роли |
|---|
| Все сотрудники ПАО МГТС (обязательно). |

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ, СОКРАЩЕНИЙ И РОЛЕЙ

3.1. Определения терминов и сокращений

| Наименование термина | Сокращение | Определение термина (расшифровка сокращения) |
|---|-----------------|--|
| Основные определения: | | |
| Система менеджмента качества | СМК | Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству (ISO 9000:2015) |
| ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» | ISO 9001 | Международный стандарт ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» |
| ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» | ГОСТ Р ИСО 9001 | Российский стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» |
| Customer Journey | CJ | Путь клиента. Отражает его опыт взаимодействия с компанией |
| Touch Point NPS | tNPS | Индекс готовности рекомендовать компанию после взаимодействия клиента с компанией в любой из точек контакта (салоны МТС, контактный центр, сайт, приложение и т.д.) или после использования ключевых продуктов и услуг (качество связи, тарифы и т.д). |
| Корректирующее действие | | Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации (ISO 9000:2015) |
| Верификация | | Подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены (ISO 9000:2015) |
| Валидация | | Подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения, выполнены (ISO 9000:2015) |
| Результативность | | Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов (ISO 9001:2015) |
| Эффективность | | Связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами (ISO 9000:2015) |
| Документ | | Информация и ее носитель |
| | Компания | ПАО МГТС |
| Подразделение по управлению качеством | ОУК | Отдел управления качеством |
| Политика в области качества | | Общие намерения и направление деятельности Компании в области качества |
| Карта бизнес процессов | | Иерархическая группировка бизнес процессов, обеспечивающая отражение полного и непротиворечивого перечня всех процессов, которые должны выполняться в Компании. |

3.2. Определения ролей

| Наименование роли | Определение роли |
|-------------------------------------|---|
| Высшее руководство | Генеральный директор |
| Представитель высшего руководства в | Официально назначенный высшим руководством представитель из состава |

| Наименование роли | Определение роли |
|-------------------|---|
| области качества | руководства, несущий ответственность и имеющий полномочия, распространяющиеся на: а) обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых СМК; б) представление отчетов высшему руководству о функционировании СМК и необходимости улучшения; в) содействия распространению понимания требований потребителей и повышению внутренней и внешней клиентоориентированности всех подразделений Компании. |

4. ПОЛИТИКА ПАО МГТС В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

ПАО МГТС - крупнейший оператор связи и поставщик широкого спектра телекоммуникационных услуг:

- ❑ местной и внутризонавой телефонной связи;
- ❑ передачи данных и доступа в Интернет;
- ❑ цифрового телевидения;
- ❑ предоставления в аренду цифровых каналов и трактов связи.

Стратегической целью ПАО МГТС в области качества является удовлетворение запросов и ожиданий пользователей телекоммуникационных услуг, как основного фактора развития компании.

Для выполнения целей по качеству руководство ПАО МГТС обеспечивает:

- ❑ соответствие требованиям Клиентов к качеству предоставляемых услуг, высоким стандартам обслуживания, широкое внедрение новых услуг;
- ❑ соответствие предоставляемых услуг и стандартов обслуживания запросам Клиентов в качестве главного приоритета во взаимоотношениях с Клиентами, повышающим доверие и лояльность к компании;
- ❑ применение настоящей Политики в области качества и соответствие применяемым в отрасли российским и международным требованиям качества, требованиям стандартов международного ISO 9001:2015 и российского ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- ❑ постоянное улучшение СМК - повышение ее результативности;
- ❑ развитие СМК.

Наша цель – сделать так, чтобы Клиенты МГТС в полной мере могли использовать те возможности, которые предоставляют современные технологии фиксированной, а также мобильной связи, не ограничивая себя в общении. Снизить количество контактов в центрах клиентского сервиса и офисах обслуживания за счет повышения качества услуг, развития self-care, внедрения инструментов проактивного управления клиентским опытом.

Основные принципы, определяющие подходы взаимодействия МГТС с клиентом, направлены на выстраивание персонализированного взаимодействия с клиентом, предвосхищение клиентских ожиданий, сведения к минимуму необходимости клиента в личном контакте:

- ❑ Проактивное определение и решение проблемы клиента, до того момента, как он ее осознал;
- ❑ Персональное взаимодействие, индивидуальное общение, основанное на предпочтениях клиента;
- ❑ Простое общение, когда любая коммуникация с клиентом прозрачна, понятна, своевременна.

5. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Основными элементами системы менеджмента качества являются планирование (цели и планы), внедрение, контроль и измерение (включая аудиты СМК), улучшение.

Система менеджмента качества распространяется на предоставление услуг связи и обслуживание клиентов, услуг по проектированию, строительству, реконструкции и капитальному ремонту объектов связи.

6. ПРИЛОЖЕНИЯ:

Приложение 1. Руководство по качеству

Приложение 2. Система стандартов качества ПАО МГТС

Приложение 3. Внутренние аудиты СМК ПАО МГТС

Приложение 4. Принципы ведения дел в отношениях с клиентами

Приложение 5. Карта процессов

7. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

7.1. Внешние документы*

| № п/п | Наименование документа | Путь (адрес) к документу на внутреннем портале |
|-------|---|--|
| 1 | ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» | |
| 2 | ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» | |

7.2. Внутренние нормативные и распорядительные документы*

| № п/п | Номер НД или Тип РД, Номер РД, дата РД | Наименование документа |
|-------|--|--|
| 1 | | Все внутренние нормативные документы размещены на внутреннем информационном портале ПАО МГТС |

* - нормативные ссылки актуальны на момент утверждения НД

8. КОНТРОЛЬ ВЕРСИЙ ДОКУМЕНТА

| Номер версии | Дата создания версии | Блок/Подразделение, ответственное за разработку НД | ФИО Ответственного за разработку | Краткое описание изменений документа |
|--------------|----------------------|--|----------------------------------|--|
| 1 | 09.12.2011 | КД/Отдел управления качеством | Смагин И.Г. | Создание документа |
| | 25.12.2012 | Блок по маркетингу и развитию бизнеса/Отдел управления качеством | Смагин И.Г. | Актуализация документа |
| | 25.07.2013 | Блок по маркетингу и развитию бизнеса/Отдел управления качеством | Смагин И.Г. | Актуализация документа. Скорректирована область сертификации. Добавлена карта процессов. |
| | 25.04.2014 | Блок по маркетингу и развитию продуктов/Отдел управления качеством | Смагин И.Г. | Актуализация документа. Изменения названий подразделений в соответствии с новой структурой. Изменение/отмена НД. Изменение названия внутреннего информационного портала. |
| | 25.12.2016 | Блок по маркетингу и развитию бизнеса/Отдел управления качеством | Полякова Т.П. | Актуализация документа. Изменения названий подразделений в соответствии с новой структурой. Изменение/отмена НД. Добавление необходимой информации в соответствии с Международным стандартом ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» и Российским стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». |

| Номер версии | Дата создания версии | Блок/Подразделение, ответственное за разработку НД | ФИО Ответственного за разработку | Краткое описание изменений документа |
|--------------|----------------------|--|----------------------------------|---|
| | 15.02.2019 | Коммерческий блок/Отдел управления качеством | Полякова Т.П. | Актуализация документа. Изменение/отмена НД. Введены понятия tNPS, CJ. Указаны инструменты управления качеством и клиентским опытом. |