



СЕВКАЗЭНЕРГО

«Севказэнергосбыт» ЖШС САПА САЛАСЫНДАҒЫ САЯСАТЫ

«Севказэнергосбыт» ЖШС энергиямен жабдықтау туралы жасалған келісім-шарттардың негізінде Солтүстік Қазақстан облысының аумағында электр және жылу қуатын сату жөніндегі қызметтерді көрсететін, энергияны жеткізетін компания болып табылады.

«Севказэнергосбыт» ЖШС – Солтүстік Қазақстан облысының 8 ауылдық әкімшілік аудандардың және қаланың тұтынушыларына сапалы қызмет көрсетуге бағытталған білікті мамандар құрамасы.

«Севказэнергосбыт» ЖШС әрекеті әлеуетті тұтынушылардың талаптарына және қажеттіліктеріне сәйкес көрсетілетін қызметтердің сапасын және қызмет көрсету деңгейін көтеруге бағытталған. Нақты:

– тұтынушылардың және басқа да мүдделі тұлғалардың талаптарын орындау жолымен компанияның тұрақты дамуын қамтамасыз ету;

– электр және жылу қуатын сату бойынша қызметтерді ұсынудың жоғары сапасына жету;

– тұтынушы үшін қызметтерді көрсету үдерісінің ашықтығын арттыру, төлемді жүргізуді ыңғайлы ету, есеп айырысудың дәлдігін және көрнектілігі;

– компания персоналының тұтынушыға деген мейірімді және сыпайы қарым-қатынасы, тұтынушылардың мәселелерін шешуде қызығушылық таныту және уақытында әрекет ету.

Осы міндеттерді орындау үшін «Севказэнергосбыт» ЖШС басшылығы және персонал:

– сапа саласында тәуекелдерге және нәтижелілікке байланысты тиісті заңды және нормативтік талаптарын орындауды қамтамасыз етеді;

– қызмет көрсету сапасын көтеру бойынша бағдарламаларды және іс-шараларды, тұтынушыларға қызмет көрсету сапасының стандарттарын жасайды және енгізеді;

– бизнес үдерістердің экономикалық тиімділігін және нәтижелілігін қамтамасыз ету мақсатында, оларды жетілдіреді және талдауын жүзеге асырады;

– нарық бойынша контрагенттермен және негізгі қызметтердің жабдықтаушыларымен әріптестік қарым-қатынастарды орнатады;

– жұмыстың үдемелі әдістерін және заманауи ақпараттық технологияларды қолданады;

– барлық мүдделі тараптар үшін ақпараттың ашықтығы және қол жетімділігі;

– компания персоналының біліктілігін және құзиреттілігін арттыру үшін үнемі жүзеге асыруды, мақсаттарға жету және үнемі жетілдіру бойынша әрекетте әр бір қызметкерді тартуды қамтамасыз етеді;

– кәсіпорын нысандары аумағында және жұмыстарды атқарған уақытта өз қызметкерлерінің, мердігерлік ұйымдардың қызметкерлері, келушілер, басқа мүдделі тұлғалардың еңбекті қорғау және қауіпсіздігін қамтамасыз ету.

«Севказэнергосбыт» ЖШС басшылығы келесі міндеттерді орындайды:

– әрекеттің заңнамалық, нормативтік және компанияның ішкі талаптарына сәйкес келуін қамтамасыз ету;

– қазіргі заманғы жағдайда ұйымның контекстін қолдау және анықтау;

– қажетті нәтижелерге қол жеткізу үшін әлеуетті мүмкіндіктерді және тәуекелдерді анықтау;

– белгіленген талаптарға сәйкес денсаулық жағдайына зақым келтіруін және жарақаттарды алдын алу үшін еңбектің қауіпсіз жағдайларын қамтамасыз ету;

– техникалық құралдардың және технологияларды қолдануымен сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігін жоғарлату және үнемі жетілдіру;

– сапаның менеджменті жүйесінің нәтижелі және тиімді әрекет етуі, сонымен қатар оның үздіксіз жақсартуы үшін қажетті ресурстармен қамтамасыз ету.

«Севказэнергосбыт» ЖШС саясаты халықаралық ISO 9001 стандартына сәйкес және талаптарын орындау мақсатында жасалған.

«Севказэнергосбыт» ЖШС бас директоры

М.Қ. Сағандықов



СЕВКАЗЭНЕРГО

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ТОО «Севказэнергосбыт»

ТОО «Севказэнергосбыт» является энергосбытовой компанией, оказывающей услуги по продаже электрической и тепловой энергий на территории Северо-Казахстанской области на основании заключенных договоров энергоснабжения.

ТОО «Севказэнергосбыт» - это команда профессионалов, стремящаяся к качественному обслуживанию потребителей города и 8 сельских административных районов Северо-Казахстанской области.

Деятельность ТОО «Севказэнергосбыт» направлена на повышение уровня обслуживания и качества оказываемых услуг, в соответствии с требованиями и потребностями существующих и потенциальных потребителей, а именно:

- обеспечение устойчивого развития компании путём удовлетворения требований и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон;
- достижение высокого качества предоставления услуг по продаже электрической и тепловой энергий;
- повышение прозрачности процесса оказания услуг для потребителя, удобства оплаты, точности и наглядности расчетов;
- корректное и доброжелательное отношение персонала компании к потребителю, своевременное реагирование и заинтересованное участие в решении проблем потребителей.

Руководство ТОО «Севказэнергосбыт» обязуется:

- обеспечивать выполнение соответствующих законодательных и нормативных требований, связанных с рисками и результативностью в области качества;
- разрабатывать и внедрять стандарты качества обслуживания потребителей, программы и мероприятия по повышению качества обслуживания;
- осуществлять мониторинг и постоянное совершенствование своих бизнес-процессов для обеспечения их максимальной результативности и экономической эффективности;
- выстраивать партнерские отношения с поставщиками основных услуг и контрагентами по рынку;
- использовать прогрессивные методы работы и современные информационные технологии;
- соблюдать открытость и доступность информации для всех заинтересованных сторон;
- обеспечивать постоянное повышение компетентности и профессионализма персонала компании, вовлечение каждого сотрудника в деятельность по постоянному улучшению и достижению целей;
- обеспечивать безопасность и охрану труда собственного персонала, персонала подрядных организаций, посетителей, других заинтересованных сторон при выполнении работ и нахождении на территории объектов предприятия.

Руководство ТОО «Севказэнергосбыт» берёт на себя следующие обязательства:

- обеспечение соответствия деятельности законодательным, нормативным и внутренним требованиям компании;
- определение и поддержание контекста организации в актуальном состоянии;
- определение рисков и потенциальных возможностей для достижения необходимых результатов;
- обеспечение безопасных условий труда для предотвращения травм и ухудшения состояния здоровья, соответствующих установленным требованиям;
- постоянное улучшение и повышение результативности системы менеджмента качества с использованием доступных технологий и технических средств;
- обеспечение ресурсами необходимыми для эффективного и результативного функционирования системы менеджмента качества и её непрерывного улучшения.

Политика ТОО «Севказэнергосбыт» разработана в соответствии и во исполнение требований международного стандарта ISO 9001.

**Генеральный директор
ТОО «Севказэнергосбыт»**

М.К. Сагандыков

Введена в действие приказом № П-44 от 22.02.2023 года