



## 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.

**И.о. генерального директора  
ТОО «Севказэнергосбыт»**

**М.К.Сагандыков**

*Введена в действие приказом № П-37 от 31.01.2019 года*