



УТВЕРЖДАЮ
 Генеральный директор
 ТОО «Астанаэнергосбыт»
 А.В. Зинкевич
 _____ 2018г.

Цели в области качества ТОО «Астанаэнергосбыт» на 2018 год

№ п/п	Оперативные цели на год	Единица измерения	Планируемый результат
1.	Снижение доли просроченной дебиторской задолженности по физическим и юридическим лицам на 3 % по итогам года.	%	Увеличение доходов Компании
2.	Изменение среднеотпускного тарифа тепловой энергии на 7%	%	Выполнение бюджетного плана по сбору денежных средств
3.	Обеспечение 100% сбора денежных средств от реализации электрической энергии за условный год.	%	Отсутствие применения не качественных ТМЦ
4.	Проведение 100% входного контроля закупаемых ТМЦ.	%	Улучшение качества обслуживания потребителей, повышение улучшения инфраструктуры Товарищества, повышение имиджа Компании
5.	Открытие новых Сервис-центров, реконструкция существующих офисов Компании.	%	Компетентный и осведомленный персонал
6.	Выполнение плана обучения в рамках запланированного бюджета на 100%.	%	Равномерное распределение объемов работы
7.	Увеличение штата сотрудников	%	Совершенствование существующих процессов и процедур
8.	Пересмотр и разработка регламентирующих документов Компании в связи с изменением организационной структуры.	шт.	Повышение качества обслуживания потребителей.
9.	Снижение негативных жалоб до уровня одной жалобы (обоснованной) в месяц.	шт.	Создание положительного имиджа компании
10.	Уменьшение доли негативных публикаций в СМИ с 26% в 2017 году до 20% в 2018 году	шт.	Повышение качества обслуживания потребителей
11.	Внедрение биллинговой системы 1С-биллинг в промышленную эксплуатацию по физическим лицам и юридическим лицам.	%	Наличие разработанных администратором и утвержденных руководством 1С УПП и администратором 1С Биллинг таблиц, матриц ролей пользователей.
12.	Внедрение АИС 1С УПП ТОО «Ensoft», внедрение АИС 1С Биллинг ТОО «Ensoft»	%	

Руководитель группы по качеству _____ 2018г. *Е.А. Дромова*