



ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ТОО «Астанаэнергосбыт»

ТОО «Астанаэнергосбыт» является энергосбытовой компанией, оказывающей услуги по продаже электрической и тепловой энергий потребителям города Нур-Султан на основании заключенных договоров:

- типовой договор электроснабжения для бытовых потребителей;
- типовой договор электроснабжения для потребителей, использующих электрическую энергию не для бытовых нужд;
- типовой договор электроснабжения для юридических лиц, финансируемых из государственного бюджета, и услуги по проведению и сбору платежей за коммунальные услуги.

Главной задачей ТОО «Астанаэнергосбыт» является удовлетворение потребностей физических и юридических лиц города Нур-Султан в энергоресурсах путем их закупа и продажи.

Развитие Товарищества строится на принципах внедрения новых технологий, совершенствования методов оказания услуг с целью гибкого реагирования на рынок.

Функционирование системы менеджмента качества является важнейшим стратегическим направлением деятельности Товарищества.

Деятельность ТОО «Астанаэнергосбыт» 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.

Для выполнения этих задач руководство и персонал ТОО «Астанаэнергосбыт»:

- обеспечивает выполнение соответствующих законодательных и нормативных требований, связанных с рисками и результативностью в области качества;
- разрабатывает и внедряет стандарты качества обслуживания потребителей, программы и мероприятия по повышению качества обслуживания;
- осуществляет мониторинг и постоянное совершенствование своих бизнес-процессов для обеспечения их максимальной результативности и экономической эффективности;
- выстраивает партнерские отношения с поставщиками основных услуг и контрагентами по рынку;
- использует прогрессивные методы работы и современные информационные технологии;
- открытость и доступность информации для всех заинтересованных сторон;
- обеспечивает постоянное повышение компетентности и профессионализма персонала компании, вовлечение каждого сотрудника в деятельность по постоянному улучшению и достижению целей.

Руководство ТОО «Астанаэнергосбыт» берёт на себя следующие обязательства:

- обеспечение соответствия деятельности законодательным, нормативным и внутренним требованиям компании;
- 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 «Астанаэнергосбыт» разработана в соответствии и во исполнение требований Международного стандарта ИСО 9001:2015.

Генеральный директор ТОО «Астанаэнергосбыт»

А.В. Зинкевич

Введена в действие П-01 от 05.01.2021г.