

**МТС**

Ты знаешь, что можешь!

**Политика «Политика МТС в области качества и управления клиентским опытом»**

Для неограниченного доступа

## Политика «Политика МТС в области качества и управления клиентским опытом» ПТ-035

<b>Ответственный за применение НД</b>	Корпоративный центр Группы МТС Блок Маркетинга Департамент качества и клиентского опыта Директор департамента
<b>Ответственный за разработку НД</b>	Корпоративный центр Группы МТС Блок Маркетинга Департамент качества и клиентского опыта

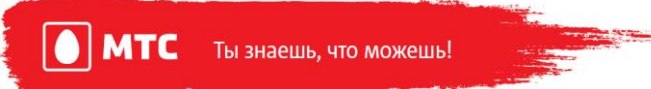
### 1. ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

<b>Цель документа</b>	<input type="checkbox"/> Определить Политику в области качества и управления клиентским опытом <input type="checkbox"/> Установить область применения системы менеджмента качества <input type="checkbox"/> Установить принципы внутренних аудитов СМК в ПАО МТС <input type="checkbox"/> Определить принципы работы системы Стандартов качества Компании, устанавливающих общую для Компании совокупность требований к качеству услуг/продуктов/процессов и обслуживания клиентов <input type="checkbox"/> Совершенствование системы менеджмента качества <input type="checkbox"/> Совершенствование системы управления клиентским опытом <input type="checkbox"/> Определение основных направлений по улучшению взаимодействия с клиентами во всех точках контакта <input type="checkbox"/> Создание условий для улучшения клиентского опыта и обслуживания клиентов, повышения эффективности работы Компании, повышения уровня удовлетворенности и лояльности клиентов, достижения запланированных экономических результатов Компании
<b>Краткое описание документа</b>	Настоящая Политика определяет основные принципы и положения системы менеджмента качества, а также основные обязательства Компании в этих областях и управление клиентским опытом
<b>Ограничение доступа</b>	нет

Действующие версии НД размещены на внутреннем портале Компании в разделе "Нормативные документы". Убедитесь, что используемая Вами версия документа - действующая.

### 2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

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

	<b>Политика «Политика МТС в области качества и управления клиентским опытом в ПАО «МТС»»</b>	<b>ПТ-035</b>
		Для неограниченного доступа

Наименование подразделения/должности/роли
Все сотрудники ПАО «МТС»

\* - для внедрения НД необходима адаптация настоящего НД

### 3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

#### 3.1. Определения терминов и ролей

Наименование роли	Определение роли
Высшее руководство	Президент, Члены-Правления Вице-президенты по Блокам
Представитель руководства по качеству	Официально назначенный высшим руководством представитель из состава 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 МТС
Аудитор	Сотрудник ПАО «МТС», обладающий компетентностью для проведения аудита на основании полученного внешнего обучения (курсы, семинары, тренинги). Участие в аудите согласовано с непосредственным руководителем. Перечень личностных качеств, общие знания и навыки, которыми должен обладать аудитор, приведены в ISO 19011.
Ответственные за выполнение мероприятий	Сотрудники, назначенные ответственными за выполнение мероприятий в соответствии с утвержденным Планом корректирующих мероприятий и Планом предложений по улучшению.
Руководители подразделений, участвующих в аудите	Руководители подразделений, которые являются участниками внутреннего аудита СМК в рамках настоящего документа (в соответствии с Программой и планом внутреннего аудита СМК).
Координатор от структурного подразделения	Сотрудник проверяемого подразделения, с которым будут взаимодействовать аудиторы в процессе подготовки и проведения аудита.
Руководитель группы аудита	Сотрудник, который осуществляет: 1) формирование Плана внутреннего аудита СМК; 2) подбор аудиторов; 3) подбор технических экспертов; 4) распределение обязанностей между членами группы аудита; 5) подготовку чек-листа; координацию работы участников группы аудита во время проведения аудита.

## 1. ПОЛИТИКА ГРУППЫ МТС В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА И УПРАВЛЕНИЯ КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ

МТС – ведущая компания в России и странах СНГ по предоставлению услуг мобильной и фиксированной связи, доступа в интернет, кабельного и спутникового ТВ-вещания, цифровых сервисов и мобильных приложений, финансовых услуг и сервисов электронной коммерции, а также конвергентных ИТ-решений в сфере системной интеграции, интернета вещей, мониторинга, обработки данных и облачных вычислений. Предоставляя инновационные услуги и решения, МТС

	<b>Политика «Политика МТС в области качества и управления клиентским опытом в ПАО «МТС»»</b>	<b>ПТ-035</b>
		Для неограниченного доступа

вносит значимый вклад в экономический рост и улучшение качества жизни десятков миллионов людей в странах присутствия.

**Стратегия компании - 3D** фокусируется на трех ключевых направлениях: «Data», «Digital», «Dividends».

**Стратегия управления клиентским опытом** фокусируется на четырех ключевых направлениях: «Digital», «Simple», «Smart», «Support».

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

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

1. **Проактивное определение** и решение проблем клиента, до того момента, как он ее осознал;
2. **Персональное взаимодействие**, индивидуальное общение, основанное на предпочтениях клиента;
3. **Простое общение**, когда любая коммуникация с клиентом прозрачна, понятна, своевременна.

## 2. 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.

Реализация основных элементов системы менеджмента качества в Компании приведена в Приложении 1 «Руководство по системе менеджмента качества».

Основные цели, задачи стандартов качества, а также принципы определения целей и требований в области качества прописаны в Приложении 2 «Система стандартов качества Группы МТС» настоящей Политики.

Шаблон программы, плана, отчета по проведению аудитов СМК в Группе МТС определены Приложении 3.

	<b>Политика «Политика МТС в области качества и управления клиентским опытом в ПАО «МТС»»</b>	<b>ПТ-035</b>
		Для неограниченного доступа

### 3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

#### 3.1. Внешние документы

№ п/п	Наименование документа	Ссылка на внутреннем портале
1	ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»	
2	ISO 9000 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»	
3	ISO 19011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»	
4	ISO 9004 «Системы менеджмента качества – Руководящие указания по улучшению деятельности»	