

## Управление качеством

В ПАО «ТрансКонтейнер» управление качеством носит всесторонний и многоуровневый характер и осуществляется всеми структурными подразделениями в рамках их компетенции.

ПАО «ТрансКонтейнер» периодически проводит оценку результативности системы менеджмента качества (СМК) и по итогам оценки предпринимает необходимые действия для устранения выявленных недостатков.

Контактным центром ПАО «ТрансКонтейнер» проводится оценка удовлетворенности клиента решением проблемы, возникающей в ходе исполнения заказа. Оператор контактного центра связывается с инициатором жалобы, информирует его о результатах ее рассмотрения и оценивает его удовлетворенность. На основании анализа отчета по оценке удовлетворенности клиента отдел управления качеством продаж при необходимости осуществляет разработку плана корректирующих мероприятий.

В Обществе ведется планомерная работа по повышению качества ответов на претензии. В 2018 г. в процессе претензионной работы удалось урегулировать 97% претензий, связанных с исполнением договора транспортной экспедиции, поступивших в адрес Общества. Необоснованно отклоненные претензии учитываются в КПЭ рейтинга филиалов.

### Аудиты СМК в 2018 году

Вид аудита	Где проводился	Цель	Результат
Первый наблюдательный аудит СМК	В аппарате управления, а также в филиалах ПАО «ТрансКонтейнер» на Юго-Восточной, Северо-Кавказской и Куйбышевской железных дорогах	Перейти на новый стандарт, оценить эффективность функционирования СМК	Подтверждено соответствие СМК требованиям международного стандарта ISO 9001:2015

Эффективность комплексной системы управления качеством основана на единых принципах, установленных в Политике управления качеством ПАО «ТрансКонтейнер», которые реализуются на всех этапах производственной цепочки. Вопросы управления качеством находятся в ведении директора по организационному развитию и управлению персоналом Общества.

Эти единые принципы опираются на базовые ценности, которыми руководствуются работники Общества в своей деятельности. В частности, ПАО «ТрансКонтейнер» стремится создавать для потребителей новые ценности (транспортные услуги), понимая и предвосхищая потребности и ожидания клиентов в сфере организации перевозок грузов.

ПАО «ТрансКонтейнер» нацелено на предоставление транспортно-экспедиционных услуг высокого качества, что подразумевает быстрое, надежное и комплексное решение задач потребителей в сфере организации перевозок грузов.

Основная цель рассмотрения претензий – разрешение спора по существу, оперативное урегулирование возникших у клиента претензий с признанием заявленных требований или мотивированным отказом.

Анализ качества этой работы осуществляется на постоянной основе с использованием информации, содержащейся в отчетах, справках и обращениях клиентов в аппарат управления, судебных документах, материалах различных проверок, в том числе выборочных, ежемесячно проводимых аппаратом управления.

Оценка результативности СМК также включает ежегодные аудиты процессов и внутренние проверки, которые проводятся в аппарате управления и филиалах ПАО «ТрансКонтейнер». По результатам выявленных несоответствий организуются корректирующие мероприятия.

ПАО «ТрансКонтейнер» имеет четкие стандарты предоставления услуг подразделениям Общества, партнерам и внешним клиентам. На базе юридической службы действует система работы с обращениями, которая позволяет оперативно вносить поправки в управленческие процессы и технологии, опираясь на результаты качественного анализа обращений клиентов, партнеров и надзорных органов.

Общество формирует и поддерживает каналы связи для поступления инновационных идей как извне, так и изнутри ПАО «ТрансКонтейнер», создает предпосылки для развития культуры предпринимательства, поощряет инновации во всех аспектах деятельности.