

Девиз нашей компании **«Движение вперед, Внимание к деталям»** как нельзя лучше отображает нашу политику в области управления качеством. Наша цель — это постоянное улучшение качества оказываемого сервиса и пристальное внимание к потребностям каждого клиента.

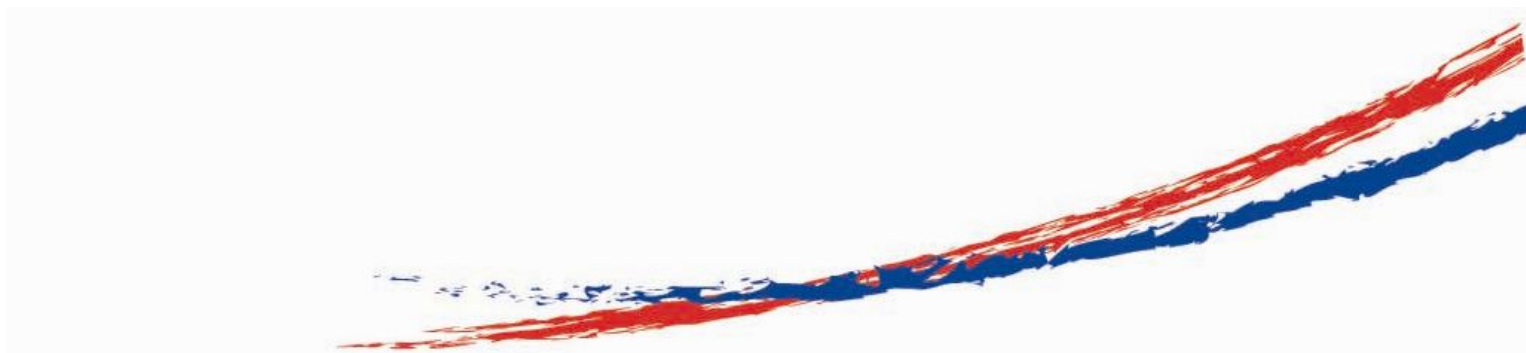
Наши основные ключевые показатели качества оказываемого сервиса:

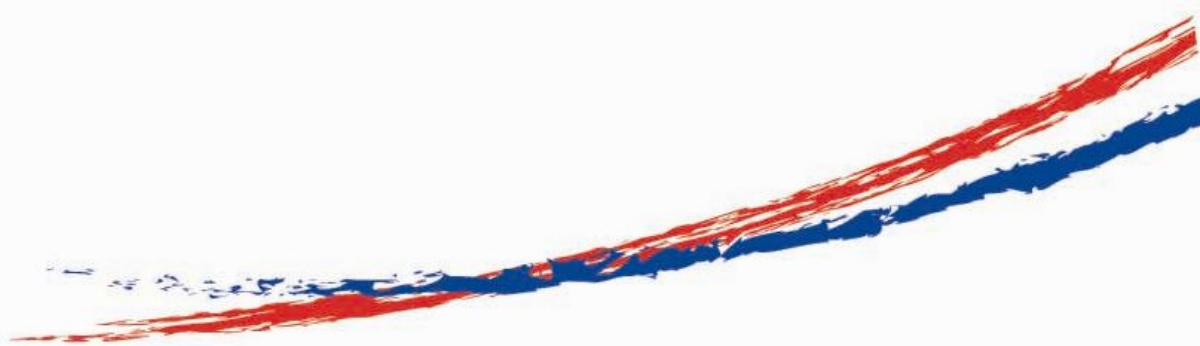
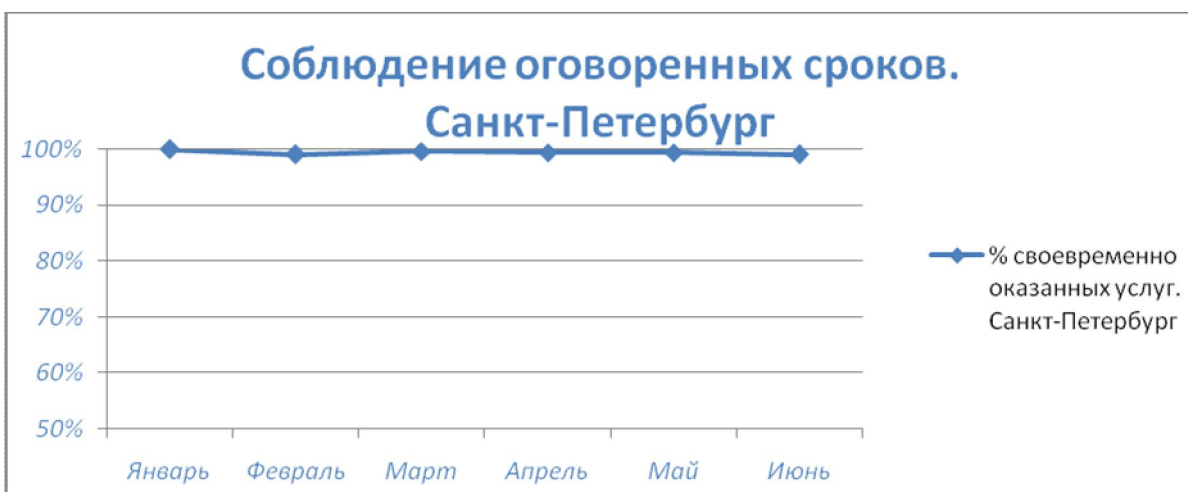
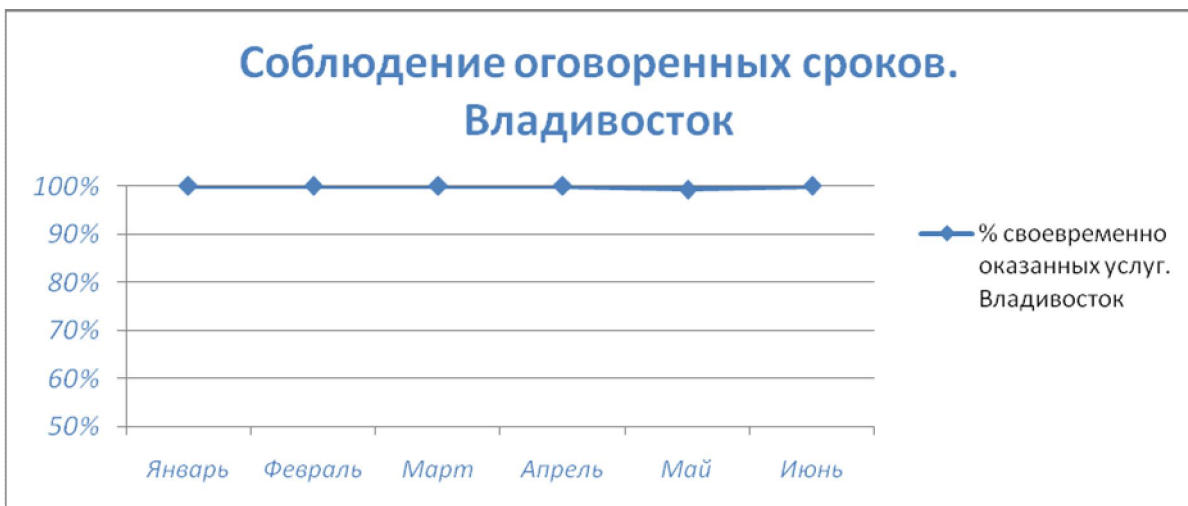
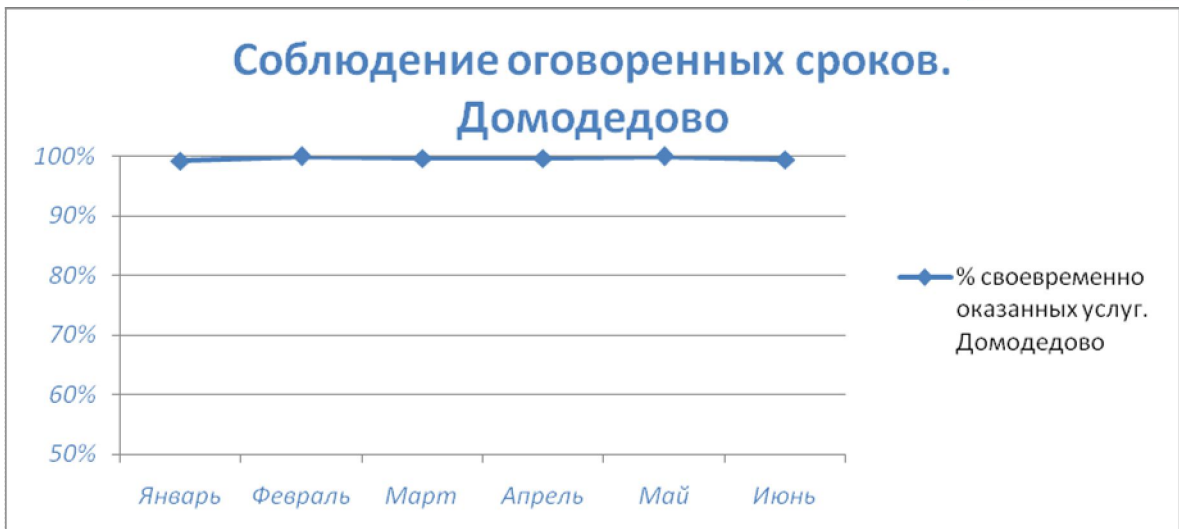
- 1) Соблюдение сроков оказания услуг.
- 2) Соблюдение сроков ответа на запросы от клиентов.
- 3) Удовлетворенность клиентов оказываемым сервисом.

Ниже приведены результаты за первое полугодие 2011.

Соблюдение сроков оказания услуг

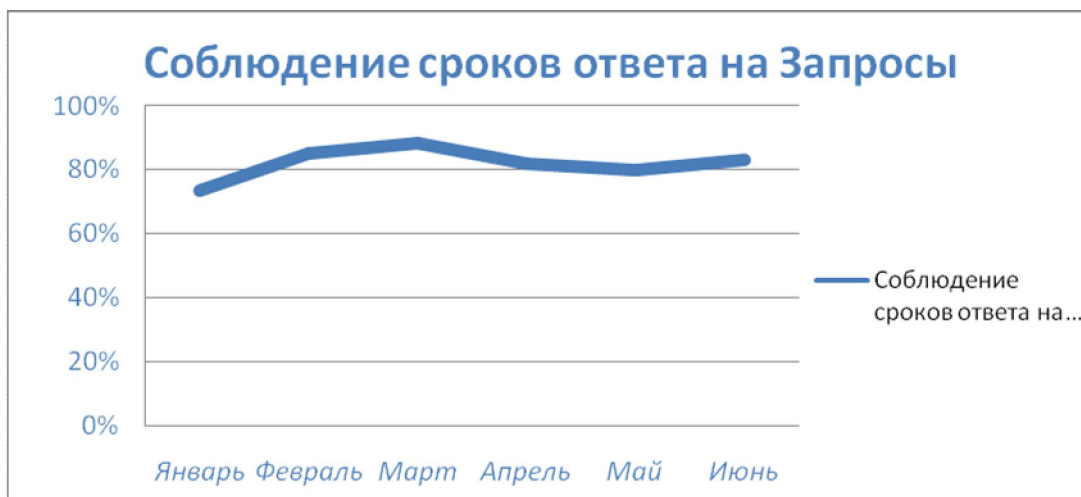
Данный показатель рассчитывается как отношение своевременно оказанных услуг относительно общего количества выполненных заказов. Здесь Вы можете ознакомиться с картиной по своевременности оказания услуг на наших основных территориях.





Соблюдение сроков ответа на запросы от клиентов

Срок ответа на Стандартные Запросы от наших клиентов составляет 24 часа. Данный показатель рассчитывается как отношение своевременно отвеченных Запросов к общему количеству Запросов от наших клиентов.



Удовлетворенность клиентов оказываемым сервисом.

Основа качества наших услуг – это требования, которые предъявляют к нам наши клиенты и партнеры. Данный показатель рассчитывается по результатам проводимых опросов наших клиентов.

