

Цели в области качества

Стратегические цели качества:

- Соответствие набора услуг требованиям рынка
- Обеспечить такой уровень качества услуг, который даст возможность предприятию быть конкурентоспособным в Эстонии и за ее пределами
- Постоянное совершенствование оказания услуги с целью обеспечения рационального использования и сбережения ресурсов, повышения уровня качества услуг и прибыльности деятельности
- Активное сотрудничество с клиентами, поставщиками и другими заинтересованными сторонами с целью совершенствования услуг и улучшения их качества
- Развитие работников и повышение их компетентности в вопросах качества
- Мотивация работников с целью улучшения качества оказываемых услуг
- Постоянное улучшение процессов системы менеджмента качества

Более конкретно:

- Увеличение количества клиентов
- Расширение набора услуг
- Повышение удовлетворенности клиентов
- Уменьшение количества рекламаций, представляемых в отношении услуг
- Уменьшение количества несоответствий, проявляющихся при подготовке услуги
- Повышение прибыльности
- Внедрение и развитие новых технологических решений
- Внедрение системы мотивации работников
- Внедрение системы обучения на предприятии
- Обеспечение безопасной рабочей среды
- Минимизация количества ошибок при оформлении товаров, поступающих на склад и выдаваемых со склада.

Мониторинг и измерение целей качества

Цель качества	Показатель (-ли) для оценки или измерения достижения	Ответственный за оценку (измерение)	Периодичность оценки (измерения)	Записи, свидетельства	Примечания
Увеличение количества клиентов	Количество договорных клиентов	Исполнительный директор	Раз в квартал	Протоколы собраний Совета и регистр договоров	
Расширение пакета услуг	Количество новых услуг	Коммерческий директор	Раз в год	Протоколы собраний Совета	
Повышение удовлетворенности клиентов	Результаты исследования удовлетворенности	Исполнительный директор	Раз в год	Регистр результатов исследования удовлетворенности	
	Количество рекламаций		Раз в месяц	Регистр несоответствий	
Уменьшение количества рекламаций, представляемых в отношении услуг	Количество рекламаций	Исполнительный директор	Раз в месяц	Регистр несоответствий	
Уменьшение количества несоответствий, проявляющихся при подготовке услуги	Количество зарегистрированных ошибок	Исполнительный директор	Раз в квартал	Регистр несоответствий	
Повышение прибыльности	Чистая прибыль	Главный бухгалтер	Раз в месяц	Бухгалтерская программа	
Внедрение и развитие новых технологических решений	Расходы на программное обеспечение и обучение работников (количество внедренных проектов развития)	Исполнительный директор	Раз в год	Работа с персоналом и безопасность труда	

Внедрение системы мотивации работников	Результаты исследований степени удовлетворенности работников	Исполнительный директор	Раз в год	Работа с персоналом и безопасность труда Заполненные анкеты удовлетворенности, протоколы бесед по развитию	
Внедрение на предприятии системы обучения	Количество обучений и количество принявших участие в обучении	Исполнительный директор	Раз в год	Работа с персоналом и безопасность труда План и регистр обучений	
Обеспечение безопасной рабочей среды	Количество несчастных случаев и предписаний Отсутствие на работе (количество больничных листов)	Специалист по рабочей среде	Раз в квартал	Работа с персоналом и безопасность труда	
Минимизация количества ошибок при оформлении товаров, поступающих на склад и выдаваемых со склада.	Результаты инвентаризаций и выборочных проверок	Заведующий таможенным складом	Раз в год (по меньшей мере)	Регистр несоответствий	