**Политика в области сервиса и качества ПАО «КАМАЗ»**

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

В соответствии с миссией и стратегическими целями ПАО «КАМАЗ» по сохранению лидерства на российском автомобильном рынке и активной интеграцией в мировое автомобилестроение:

**Нашей ценностью**являются потребители, сотрудники компании, поставщики, дилеры, акционеры

**Главной целью** ПАО «КАМАЗ» в области качества является создание конкурентоспособной продукции и сервиса, удовлетворяющих требованиям и ожиданиям потребителей и обеспечивающих стабильное финансовое положение компании.

**Основным средством** для достижения цели является система менеджмента качества на основе процессного подхода и риск-ориентированного мышления, соответствующая требованиям ISO 9001, ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ РВ 0015-002 и ISO/ТS 16949

**Цель достигается за счет решения следующих задач:**

* систематический анализ текущих и перспективных требований и ожиданий потребителей и объективная оценка удовлетворенности нашей продукцией;
* создание эффективной системы отбора и развития поставщиков, основанной на принципах взаимной выгоды и постоянного совершенствования;
* создание благоприятной среды, способствующей вовлечению каждого сотрудника в процесс постоянного улучшения качества выпускаемой продукции, систематическое обучение персонала в области качества;
* планирование качества продукции на этапе её разработки за счет внедрения современных методов, технических средств проектирования и прогрессивных технологий;
* управление качеством продукции в процессе производства через встраивание механизмов обеспечения качества;
* управление процессами создания продукции в соответствии с установленными требованиями;
* обеспечение соответствия продукции, в т.ч. изготавливаемой по государственному заказу, законодательным требованиям и  требованиям потребителей;
* информационное обеспечение процессов для управления показателями качества выпускаемой продукции и сервисного обслуживания;
* профессиональное сервисное обслуживание выпускаемой продукции с применением  современного универсального и специализированного оборудования и инструмента, обусловленное высокой квалификацией технического персонала;
* обеспечение результативности мероприятий в целях улучшения качества продукции, в т.ч. по государственному заказу, направленных на предотвращение нежелательного влияния рисков, а также учета будущих потребностей и ожиданий потребителей заданных требований.

**Для выполнения поставленных задач высшее руководство ПАО «КАМАЗ» обязуется:**

* информировать и обеспечивать понимание Политики всеми сотрудниками компании;
* оказывать содействие применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления;
* использовать все возможности  для результативного функционирования и постоянного улучшения системы менеджмента качества;
* распределять необходимые ресурсы, ответственность и полномочия персонала по всему производственному циклу.

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ СЕРВИСА

Открытое Акционерное Общество «КАМАЗ» гарантирует обслуживание (сервис) любой продукции с маркой «КАМАЗ» в любом регионе России и зарубежья через фирменную сеть сервиса.

Конкурентоспособность и эффективность производственно-сбытовой деятельности ОАО «КАМАЗ» обеспечивается развитой Системой сервиса.

Система сервиса гарантирует каждому потребителю необходимый комплекс услуг при приобретении автомобильной техники «КАМАЗ», в гарантийный и послегарантийный период и обеспечивает условия для экономически выгодной эксплуатации.

Основой качественного сервиса является сочетание современных методов и средств организации, высокой квалификации, инициативы, мотивации труда и ответственности каждого работника.

**Реализация Политики в области сервиса обеспечивается ОАО «КАМАЗ» за счет:**

* управления сервисной сетью через организацию сервиса как одного из базовых процессов системы менеджмента качества в соответствии с требованиями и рекомендациями стандартов ИСО серии 9000:2000;
* периодической аттестации сервисных центров на соответствие требованиям стандартов системы сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств;
* подготовки потребителя к эффективной и безопасной эксплуатации продукции;
* предоставления каждому потребителю квалифицированных услуг по предпродажному, гарантийному и послегарантийному сервису, с использованием запасных частей, узлов и агрегатов, которые по качеству соответствуют требованиям ОАО «КАМАЗ»;
* оперативной поставки запасных частей в течении 72 часов с использованием сети региональных складов и активного сотрудничества с поставщиками покупных изделий;
* своевременного обеспечения субъектов сервисной сети технологической, нормативной и эксплуатационно-ремонтной документацией;
* проведения целевого обучения и повышения квалификации технического и производственного персонала субъектов сервисной сети;
* системы сбора и передачи информации о состоянии качества продукции с маркой «КАМАЗ» на стадиях производства, хранения и эксплуатации;
* совершенствования и развития производственной базы субъектов сервисной сети;
* инвестиций в развитие сервисной инфраструктуры, соответствующей условиям эксплуатации продукции в каждом регионе;
* рассмотрения и удовлетворения обращений потребителя по качеству автомобильной техники «КАМАЗ» в гарантийный период эксплуатации в течении 20 дней, увеличения срока гарантии автомобилей «КАМАЗ» до 18 месяцев и гарантийного пробега до 50 тыс. км;
* постоянного повышения технического уровня и качества продукции ОАО «КАМАЗ» с целью увеличения показателей конкурентоспособности и снижения затрат в эксплуатации у конечного потребителя.

Постоянное совершенствование и развитие Системы сервиса гарантирует максимальное соответствие качества обслуживания требованиям потребителей на новых и традиционных рынках сбыта продукции ОАО «КАМАЗ».

Руководство ОАО «КАМАЗ» полностью принимает на себя ответственность за реализацию Политики в области сервиса продукции.