

**ЗАО «РОССИЙСКАЯ ОЦЕНКА»**

(наименование компании)

**«RUSSIAN APPRAISAL»**

(наименование компании на английском языке)

№ 02.00.0003

**УТВЕРЖДАЮ**

**Генеральный директор компании**

**Иванов А.С.**

(фамилия, инициалы)

**20.06.2023 г.**

(подпись)

## **ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА**

Политика качества Компании, неотделимая для нас от разработки системы менеджмента качества – СМК, является частью общей стратегической политики фирмы и направлена на:

- способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности клиента, высшее понимание качества – соответствие еще не осознанным потребностям;
- расширение рынка сбыта;
- обеспечение постановки верных целей в области качества;
- улучшение показателей качества продукции;
- вывод на рынок продукции, адаптированной к современным международным требованиям;
- оказание заметного влияния на формирование «правил игры» на рынке оценки;
- постоянное улучшение системы менеджмента качества.

Высшее руководство Компании формулирует Политику качества как средство управления деятельностью Компании, расставляющую акценты в отношениях со всеми заинтересованными сторонами оценочной деятельности. Принципиальным требованием является сохранение профессиональной репутации целостного бренда Группа компаний Партнерство РО (в составе компаний ЗАО РОССИЙСКАЯ ОЦЕНКА и АО РО-ГРУПП), соблюдение политики конфиденциальности и политики независимости.

Политика качества Компании соответствует целям и контексту Компании, а также способствует движению в выбранном стратегическом направлении.

Компания осуществляет свою деятельность на основании федерального закона "Об оценочной деятельности в Российской Федерации" N 135-ФЗ, от 29 июля 1998 года с изменениями и дополнениями, кроме того, нормативной базой для осуществления деятельности являются Федеральные стандарты оценки (ФСО).

В своей деятельности Компания исключает возможность оказания на нее административного, финансового или иного давления, влияющих на объективность и достоверность результатов оценки и отчетных материалов по ней. Компания планирует, осуществляет и управляет процессами необходимыми для обеспечения соответствия требованиям при поставке товаров и услуг.

✉ 123007, г. Москва, ул. Хорошевское шоссе, 32А.

☎ (495) 775-00-50, E-Mail: root@rosocenka.com

Внедрение СМК связано с применением «процессного подхода» при разработке и внедрении системы общего менеджмента. СМК направлена на повышение удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований к срокам и качеству, а внутри компании на:

- повышение эффективности использования времени и потенциала каждого сотрудника компании;
- исключение повторения ошибок;
- соблюдение сроков;
- поддержание высокого уровня квалификации персонала;
- ориентации на потребителя;
- обязательность постоянных улучшений.

Для успешного функционирования Компания должна определить и осуществлять менеджмент взаимосвязанных видов деятельности, состоящей из проектов. В нашей компании мы чаще применяем термин «проект», понимая его как уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированной и управляемой деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения сроков, стоимости и ресурсов. Проекты мы разделяем на крупные, состоящие из подпроектов или особо значимые, и локальные. Применение в Компании системы проектов и связанной с ней СМК могут считаться «процессным подходом», преимущество которого состоит в непрерывности управления на стыке отдельных проектов и подпроектов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии.

Системный подход к менеджменту качества побуждает Компанию анализировать требования потребителей, определять факторы, способствующие получению услуги, приемлемой для потребителей, а также поддерживать составляющие процессы в управляемом состоянии. СМК дает уверенность самой Компании и потребителям в ее способности поставлять услуги, полностью соответствующие требованиям заказчика.

Подход к разработке и внедрению СМК состоит из нескольких ступеней, включающих:

- а) установление потребностей и ожиданий потребителей, работу на основе долгосрочных партнерских отношений, ориентацию клиента на заинтересованность в качестве и профессионализме, а не в скорости и дешевизне оценочных услуг;
- б) корректировку действий при условии постоянства целей, устранение барьеров между группами, выполняющими различные проекты, между сотрудниками, выполняющими один проект, между администрацией и сотрудниками фирмы;
- в) планирование производственной деятельности с учетом ранжирования по степени важности, срочности выполнения проекта и запаса времени, необходимого для внесения изменений и уточнений, составленные планы должны быть согласованы с руководством компании;
- г) идентификацию и управление рисками, которые могут влиять на выполнение работ, на степень удовлетворенности Заказчика, на внутренние процессы Компании и т. Д., а также анализ потенциальных возможностей и действия по их обработке;
- е) отказ от выполнения проекта, мотивированный недостатком времени, декларируется до начала работы, в случае отказа от выполнения работы

- после согласования плана на исполнителя должно быть наложено административное взыскание;
- f) установление процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества, отказ от повсеместного контроля, установление контрольных точек по срокам и качеству, при этом на выходе проекта или подпроекта контроль должен быть стопроцентным;
  - g) создание команд (временных коллективов) для решения проблем качества;
  - h) установление и определение необходимых ресурсов и обеспечение ими персонала для достижения целей в области качества, в частности создание совершенствуемых по мере надобности шаблонов и автоматизированных процедур проверки,
  - i) разработку единых методов определения показателей качества, например, определение стоимости брака на каждой стадии и доведение этой информации до персонала, применение данных измерителей для определения результативности и эффективности каждого процесса, отслеживание потребительской удовлетворенности с целью коррекции собственной деятельности;
  - j) определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения их причин, обеспечение отказа от приемки результатов расчетов, содержащих ошибки и недоработки, с предыдущей операцией и передачи таковых на следующую операцию, следование стандартизированной и нормализованной технологии;
  - k) разработку и применение процесса для постоянного улучшения системы менеджмента качества, информирование сотрудников о результатах и достижениях фирмы в области повышения качества, стимулирование подчиненных к сообщению о проблемах, не позволяющих им работать без брака.

Потребности в человеческих ресурсах определяются руководством Компании. Требования, предъявляемые к персоналу, регламентируются Федеральным и местным законодательством в области оценочной деятельности, а также должностными инструкциями. Для достижения наилучших результатов в Компании проводятся семинары, тренинги для персонала, действует система непрерывного повышения квалификации сотрудников. Группа компаний в своей деятельности придерживается политики привлечения компетентного персонала.

Внедряемая СМК должна удовлетворять требованиям пакета стандартов ISO-9000, основным из которых для нас является ISO 9001:2015, устанавливающий минимальные требования к предприятию, обеспечивающие достижение удовлетворенности заказчика.

Требуемое этим стандартом общефирменное «Руководство по качеству» должно быть адаптировано к этим разделам и определять:

- понимание Компании и ее контекста;
- принципы независимости Компании;
- применение процессного подхода;
- ориентацию на потребителя;
- цели в области качества, оперативное планирование и управление;
- оценку рисков и потенциальных возможностей;

- грамотную оценку ресурсов Компании;
- установление связи с потребителями и поставщиками услуг;
- оценку удовлетворенности потребителя;
- внутренние аудиты СМК и действия, направленные на постоянное улучшение СМК;
- распределение полномочий и ответственности в ходе выполнения работ;
- определение используемых подходов и методов;
- программы соответствующих проверок и контроля на различных этапах жизненного цикла продукции (ЖЦП);
- процедуры внесения изменений в программу качества по мере выполнения работ;
- документирование информации значительной с точки зрения СМК;
- описание взаимодействия процессов СМК.

Компания постоянно улучшает пригодность, соответствие и результативность системы менеджмента качества.

Компания принимает во внимание результаты анализа и оценки, а также результаты анализа менеджмента для определения, есть ли потребности или возможности, которые должны быть реализованы в рамках постоянного улучшения.

Целью улучшений для Компании является, как планирование, так и фактическая реализация мероприятий для достижения ожидаемых результатов, и повышения удовлетворенности потребителей. Выявление возможностей для улучшения помогает сохранять соответствие требованиям и ожиданиям потребителей за счет совершенствования продуктов и услуг, исправления или предупреждения нежелательных последствий, а также улучшения функционирования и результативности системы менеджмента качества.

Компания должна пройти сертификацию по ISO, т.к. получение сертификата ISO позволит компании более тесно сотрудничать с крупнейшими клиентами, стремящимися к сертификации всей цепочки поставщиков товаров и услуг, а также выйти на рынок СНГ, а в перспективе работать в системе международных стандартов BASEL, с целью превращения активов России и стран СНГ в ликвидные финансовые инструменты.

Цели компании в области менеджмента качества обновляются ежегодно и в целом направлены на:

- Органический рост показателей Компании;
- Полное соответствие требованиям законодательных и регулирующих органов, требованиям профессиональных ассоциаций, в условиях динамичного развития отрасли;
- Анализ потребностей потребителей услуг Компании и партнеров по совместному предприятию, для наиболее успешного и разумного сотрудничества;
- Снижение количества недоработок, технических ошибок, возникновения непредвиденных рисков;
- Удержание лидирующей позиции и поддержание влияния компании в отрасли;
- Постоянное улучшение СМК

Ответственность руководства:

✉ 123007, г. Москва, ул. Хорошевское шоссе, 32А.

☎ (495) 775-00-50, E-Mail: root@rosocenka.com

- Принятие Обязательств руководства по разработке и внедрению СМК и постоянному улучшению ее результативности
- Планирование, постановка реально достижимых, измеримых целей
- Анализ функционирования и результативности СМК
- Ориентация на выполнение требований клиента, не выходящих за рамки норм закона и этики

Для целей наиболее качественного осуществления деятельности (выпуска отчетов об Оценке) необходимо соответствие продукта ряду Критериев:

- ✓ Отчет должен соответствовать по своему наполнению и структуре требованиям существующего законодательства (следует отметить, что текст Федерального стандарта оценки «Требования к отчету об оценке» (ФСО №3) содержит перечень конкретных критериев, предъявляемых к отчетам об оценке);
- ✓ Отчет должен содержать в себе адекватную, проверяемую рыночную информацию, вывод о стоимости, приведенный в отчете, должен соответствовать действительности;
- ✓ Отчет должен соответствовать шаблонам (шрифты, используемые стили и цвета таблиц) принятым в Компании;
- ✓ Финальная версия отчета не должна содержать большого количества опечаток или других технических помарок (допустимым значением показателя является 5 помарок, исправленных в процессе проверок до печати отчета);
- ✓ Отчет должен быть согласован Заказчиком до того, как будет напечатан, окончательно оформлен и передан на доставку во избежание дополнительных затрат, возникающих при необходимости повторного осуществления этих этапов бизнес-процесса.

При обращении клиента в Компанию, до его сведения в обязательном порядке доносятся все нюансы работы в соответствии с актуальным законодательством, целями и задачами оценки. В случае недостаточного понимания клиентом вида продукта/услуги, которая наиболее точно отвечает его требованиям, специалисты Компании в соответствии с политикой Компании обязаны разобрать и донести до потребителя информацию о проектировании будущей услуги с учетом практических соображений. Все отчеты компании выполняются в понимании позиции о том, что ответственность Компании не заканчивается на моменте, когда услуга для клиента оказана.

Компания наряду с освоенными (текущими) услугами по оценке, занимается разработкой новых и перспективных услуг, что отражается в соответствующих планах и мероприятиях по качеству.

Вся информация, значимая с точки зрения системы менеджмента качества документируется и анализируется для достижения наилучшего результата, отслеживания динамики показателей Компании, учета вероятных ошибочных

решений, анализа возможных рисков и возможностей и прочих действий, направленных на совершенствование системы менеджмента качества.

Соответствие действий, совершаемых всеми сотрудниками Компании, требованиям, установленным данной Политикой качества, является обязательным.