

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ТОО «TRANSLATORS GROUP» за 2018 г.

(краткое резюме)

Внедренная в агентстве переводов система менеджмента качества разработана в соответствии с требованиями международных стандартов ISO 9001:2008. В марте 2017 года мы успешно прошли ре-сертификацию по международному стандарту ISO («Услуги по переводу, Требования к услугам по переводу»). Предлагаем Вашему вниманию краткое изложение основных принципов, которыми наша компания руководствуется в области качества.

Миссия компании: Обеспечить поддержку малого, среднего и крупного бизнеса в Казахстане путем оказания качественных лингвистических услуг.

1. ОРИЕНТАЦИЯ НА ПОТРЕБНОСТИ И ОЖИДАНИЯ КЛИЕНТОВ.

А. Работа над любым проектом начинается с выявления потребностей клиента, их анализ и принятия решения о выполнимости таких требований.

Б. Менеджеры переводческих проектов в нашей компании нацелены на долгосрочное сотрудничество с клиентом и мотивированы на предложение наиболее эффективных путей решения стоящих перед клиентом задач, позволяющих сэкономить временной или финансовый ресурс, либо при незначительном увеличении затрат добиться значительно более высоких бизнес-результатов.

2. ДЕТАЛЬНАЯ РЕГЛАМЕНТАЦИЯ ВНУТРЕННИХ И ВНЕШНИХ КОММУНИКАЦИЙ, А ТАКЖЕ ОБМЕНА ОПЫТОМ И УПРАВЛЕНИЯ ВНУТРЕННИМИ ЗНАНИЯМИ В КОМПАНИИ.

А. Закрепление за каждым клиентом менеджера переводческих проектов в сочетании с прозрачной схемой хранения и обработки информации о проектах и специфических требованиях клиента гарантирует удобство клиента в случае замещения сотрудника (например, в случае болезни или отпуска). Используемая система хранения информации позволяет легко найти любую информацию об особенностях выполнения проектов для данного клиента (глоссарии, память переводов, требования к оформлению документов).

Б. Обязательное получение подтверждения достижения цели каждого этапа коммуникации (получение письма, ясность сформулированной исполнителю задачи) максимально снижает риск нештатных ситуаций.

В. Обеспечение эффективного функционирования обратной связи, своевременная обработка рекламаций, объективный анализ причины их возникновения и разработка корректирующих действий, направленных не на репрессивные меры по отношению к исполнителям, а на исключение повторения подобной ситуации в будущем.

Г. Постоянное повышение профессионального уровня сотрудников, регулярное проведение обучающих занятий для переводчиков/редакторов, а также менеджеров переводческих проектов.

3. ТЕСТИРОВАНИЕ КАДРОВ И УЧЕТ ИХ КВАЛИФИКАЦИИ ПРИ РАСПРЕДЕЛЕНИИ ЗАДАНИЙ ВНУТРИ КОМПАНИИ.

А. К выполнению реальных переводческих/редакторских заданий допускаются только кандидаты, прошедшие тестирование, подтвердившие свою квалификацию минимум на трех особо контролируемых проектах и прошедшие вводное обучение (включая знакомство с применяемой системой контроля качества).

Б. Распределение переводческих/редакторских заданий происходит с обязательным учетом тематической специализации исполнителей.

В. По результатам выполнения каждого проекта в системе управления переводческими проектами переводчику/редактору выставляется индивидуальная оценка. Проект-менеджер имеет возможность ознакомиться со средней оценкой исполнителя по каждой языковой паре и тематике и использует эту информацию при назначении исполнителя на конкретный проект.

4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ.

А. Непрерывный процесс тестирования, освоения и внедрения самых современных технологий, в том числе:

- систем переводческой памяти (SDL Trados Studio 2017, Memsource, MemoQ, Deja Vu, SDLX);

- программ формально-логического контроля качества перевода (Verifika).

Б. В бюро используется система управления переводческими проектами собственной разработки, в которой хранится вся информация о проектах, исполнителях и клиентах (на базе MS Excel).

5. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ.

А. Со всеми исполнителями подписаны соглашения о конфиденциальности, гарантирующие их ответственность в случае разглашения информации.

Б. В компании используются сертифицированные средства хранения и защиты информации, предотвращающие несанкционированный доступ к ней.

CERTIFICATE OF REGISTRATION

Настоящим подтверждается, что система менеджмента компании:

ТОО «Translators Group»

Головной офис: Республика Казахстан, 050051, г. Алматы,
Самал 1, дом 18, офис 4

была проверена и зарегистрирована Интертек как соответствующая требованиям:

ISO 9001:2015

Система менеджмента распространяется на следующий вид деятельности:

Оказание услуг по языковым переводам.

Сертификат №:
QMS 150202

Дата перевыпуска:
20 марта 2018 г.

Первоначальная дата выпуска:
19 марта 2015 г.

Действителен до:
18 марта 2021 г.



014

Калин Молдовин
Президент, Business Assurance

Intertek Certification Limited,
Великобритания, DE24 8ZF, Дерби, 10A
Victory Park, Victory Road

