



Акционерное общество «АЭРОПОРТ-СЕРВИС»

ПОЛИТИКА АО «АЭРОПОРТ-СЕРВИС» В ОБЛАСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ПОЛИТИКА АО «АЭРОПОРТ-СЕРВИС» В ОБЛАСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

АО «Аэропорт-Сервис» является надежным предприятием, оказывающим услуги по обслуживанию воздушных судов, пассажиров, багажа, почты и груза на внутренних и международных авиалиниях в аэропорту г. Южно-Сахалинск с соблюдением действующих законодательных норм регламентирующих деятельность гражданской авиации РФ.

Политика АО «Аэропорт-Сервис» в области системы менеджмента качества направлена на создание профессиональной команды, ориентированной на постоянное повышение качества наземного обслуживания своих клиентов, необходимого для гарантии авиационной безопасности, безопасности полётов, а также поддержания престижа деятельности Компании.

Оценкой качества предоставляемых услуг АО «Аэропорт-Сервис» является удовлетворение потребностей и ожиданий пассажиров и клиентов предприятия, посредством выполнения квалифицированных авиационных работ, гарантирующих безопасность и комфорт.

Критериями качества оказываемых услуг являются высокий профессионализм и личная ответственность каждого работника АО «Аэропорт-Сервис».

Политика АО «Аэропорт-Сервис» в области системы менеджмента качества:

- соответствует целям и контексту Предприятия, а также способствует движению в выбранном стратегическом направлении;
- обеспечивает основу для постановки целей в области качества;
- обязует работников Предприятия выполнять установленные требования;
- включает обязательство постоянно улучшать систему менеджмента качества.

Руководством АО «Аэропорт-Сервис» установлена ответственность и полномочия:

- для обеспечения соответствия системы менеджмента качества требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 (ISO 9001:2015);
- для обеспечения производства процессами ожидаемых результатов;
- для обеспечения распространения ориентации на потребителя (клиентов, пассажиров) в структуре Предприятия;
- для обеспечения сохранения целостности системы менеджмента качества при планировании и осуществлении изменений.

Руководство АО «Аэропорт-Сервис» гарантирует, что ответственность и полномочия для выполнения соответствующих функций установлены и доведены до работников Предприятия.

МИССИЯ АО «АЭРОПОРТ-СЕРВИС»

Оказывать услуги по наземному обслуживанию воздушных судов, пассажиров, грузов и почты на внутренних и международных авиалиниях в соответствии с высокими стандартами качества, безопасности, надёжности, комфорта и сервиса.

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ ПРЕДПРИЯТИЯ В ОБЛАСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Достижение стратегических целей Компании – это результат личного вклада руководителей Предприятия в реализацию Политики АО «Аэропорт-Сервис» в области качества и постоянное улучшение системы менеджмента качества.

Главные стратегические цели АО «Аэропорт-Сервис» в области качества:

- Сохранение и укрепление позиции современного и надежного предприятия, демонстрирующего стабильный и долгосрочный рост.
- Стремление к демонстрации способности оказывать услуги по аэропортовому обслуживанию, отвечающие применимым требованиям Предприятия, требованиям авиакомпаний-клиентов при обеспечении гарантии качества, безопасности, регулярности полётов и высокого уровня сервиса.
- Достижение высококачественных и новых уровней обслуживания клиентов и партнеров, максимальное удовлетворение их потребностей и ожиданий.
- Применение инновационных технологий и решений, позволяющих контролировать качество оказываемых услуг, а также усовершенствовать производственные процессы Предприятия.
- Обучение и поддержание профессионального уровня персонала структурных подразделений Предприятия, улучшение условий труда для персонала Предприятия.
- Внедрение и поддержание системы менеджмента качества в Компании. Регулярное проведение проверок состояния безопасности полётов и качества предоставляемых услуг.
- Обеспечение системы управления рисками производственных процессов с целью минимизации (предотвращения) возникновения возможных производственных и авиационных событий, несоответствий и устранения их коренных причин.
- Обеспечение занятости и постоянного роста работников Компании.
- Реализация процессного и системного подходов к управлению.
- Вовлечение персонала Предприятия в процесс постоянного (непрерывного) улучшения качества предоставляемых услуг, путём построения эффективной системы мотивации.
- Реализация и совершенствование требований авиационной безопасности в части касающейся Предприятия.

ИЗМЕРИМЫЕ ЦЕЛИ ПРЕДПРИЯТИЯ В ОБЛАСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Достижение измеримых целей Компании – это результат личного вклада каждого работника в реализацию Политики АО «Аэропорт-Сервис» в области качества и постоянное улучшение системы менеджмента качества.

Измеримые цели АО «Аэропорт-Сервис» в области качества на 2023 год:

- Провести в 2023 году не менее 1 внутреннего аудита в каждом структурном подразделении Предприятия на соответствие требованиям авиакомпаний-клиентов, требованиям IATA ISAGO и внутренним требованиям АО «Аэропорт-Сервис».
- Провести в 2023 году не менее 1 внутреннего аудита СМК и СУБП в рамках АО «Аэропорт-Сервис» на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2015, требованиям IATA ISAGO и рекомендациям РУБП ИКАО (DOC 9859 AN/474).
- Снизить количество событий до 10 случаев в год (производственные и авиационные события) путём реализации дополнительных корректирующих и предупреждающих действий.
- Снизить в 2023 году выявленные за 2022 год риски жёлтого уровня опасности до зелёного уровня опасности, снизить риски красного уровня опасности до жёлтого уровня опасности, по необходимости разработать и реализовать в отношении рисков дополнительные корректирующие и предупреждающие действия.
- Актуализировать внутренние нормативные стандарты Предприятия в области СМК.
- Повышение уровня квалификации работников структурных подразделений Предприятия, начальников структурных подразделений Предприятия и руководителей Предприятия в области СМК путём проведения внутреннего обучения и обучения со стороны внешних учебных организаций.

ЗАДАЧИ АО «АЭРОПОРТ-СЕРВИС» В ОБЛАСТИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Для реализации политики и достижения целей руководством Компании определены следующие задачи:

в области развития культуры отношения к труду:

- развитие приверженности работников Компании принципам менеджмента качества;
- вовлечение персонала в работу по улучшению качества и культуры труда;

в области повышения результативности мероприятий по обеспечению качества:

- постоянное взаимодействие с клиентами и партнерами для изучения их потребностей и ожиданий;
- организация систематического обучения и повышения квалификации работников, вовлечение персонала в работу по повышению качества, обеспечение понимания важности выполнения требований потребителей (клиентов, пассажиров), законодательных и нормативных требований;
- анализ деятельности и технологических процессов Компании с целью выявления новых возможностей повышения показателей эффективности работы;
- постоянное улучшение системы управления компанией и повышение уровня безопасности, надежности и качества;
- внедрение в производственные процессы Компании инновационных технологий, программных продуктов, современной техники, оборудования и материалов;
- снижение вероятности наступления неблагоприятных для Компании событий и минимизация их последствий за счет применения комплексной программы управления рисками;
- комплексное наблюдение за качеством работ и услуг на всех этапах производства ответственными лицами, работающими в области системы менеджмента качества.

в области предупреждающих действий:

- совершенствование системы оценки и повышения квалификации работников Компании, повышение профессионализма и компетенции;
- своевременное техническое обслуживание автоматизированных и механизированных процессов, пополнение материальных ресурсов.

АО «Аэропорт-Сервис» работает как единая команда, добивающаяся максимального результата на каждом участке работы.

Каждый работник Компании отвечает за качество своей работы.

Руководство АО «Аэропорт-Сервис» берёт на себя обязательства по обеспечению соответствия системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2015 (ISO 9001:2015), постоянному улучшению результативности системы менеджмента качества и доступности политики в области качества всем заинтересованным сторонам, нести ответственность за обеспечение понимания и поддержки всеми работниками Предприятия Политики АО «Аэропорт-Сервис» в области системы менеджмента качества и призывает каждого работника участвовать в её реализации и улучшении. АО «Аэропорт-Сервис» открыто для инноваций, улучшений и считает своим партнёром любого работника, иницилирующего возможные улучшения.