


Издание №2 Действует с <u>06.</u> <u>04</u> .2020г	Руководство по качеству АО «Международный аэропорт Сочи»	 международный аэропорт
Отдел качества		

УТВЕРЖДАЮ
 Управляющий директор
 АО «Международный аэропорт Сочи»


 С.Е. Филиппов
 «06» 04 2020 г.

Приложение 4

Политика в области качества

АО «Международный аэропорт «Сочи» предоставляет аэропортовые услуги с применением лучших мировых практик. Реализуя системный подход к управлению, направленный на поддержание имиджа и создание атмосферы безопасности и гостеприимства.

ЦЕЛИ

- укрепление лидирующей позиции в системе ACI ASQ
- обеспечение роста бизнеса с учётом запросов потребителей услуг
- превосходить ожидания пассажиров по качеству сервиса

ПУТИ ДОСТИЖЕНИЯ

- максимальная направленность на «голос клиента» через постоянный мониторинг потребностей пассажиров и авиакомпаний и их удовлетворенности качеством сервиса
- обеспечение лучшего уровня безопасности и комфорта для пассажиров
- обеспечение позитивных эмоций и приятных впечатлений для пассажиров
- вовлечение персонала в непрерывное улучшение качества сервиса путем поддержки рациональных инициатив, эффективной мотивации
- высокий уровень стандартизации процессов и гарантированное исполнение стандартов
- эффективная система обучения и раскрытие потенциала на личном и командном уровнях
- проведение регулярного анализа деятельности, отзывов потребителей, выполнения поставленных целей
- постоянное повышение результативности системы менеджмента качества

Политика в области качества распространяет свое действие на всех работников структурных подразделений АО «Международный аэропорт «Сочи» и доступна всем заинтересованным сторонам.