

Политика

в области качества

Мы, стабильно развивающаяся компания в области предоставления услуг по проектированию, поставке и сервисному обслуживанию центров обработки и хранения информации, а также разработки комплексных решений для корпоративных информационных систем, заявляем, что **Система менеджмента качества** Группы Компаний ХОСТ является основной системой руководства и управления компанией, построенная в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001:2000.

Система менеджмента компании и разработанные в ее рамках политика и цели в области качества, а также деятельность по достижению этих целей направлены на непрерывное развитие и совершенствование результатов деятельности компании с целью **удовлетворения** требований и ожиданий наших заинтересованных сторон, включая, в первую очередь, наших **потребителей**.

Такое масштабное использование **системы менеджмента качества** основывается на масштабном понимании нами **Заинтересованных сторон** и **Качества**.

Кто наши заинтересованные стороны?

- Потребители (финансовые и кредитные институты, строительные компании, промышленные компании и холдинги, органы местного самоуправления и т.д.);
- Поставщики (вендоры, дистрибуторы, транспортные и логистические компании и другие партнеры по бизнесу);
- Сотрудники ГК ХОСТ;
- Собственники ГК ХОСТ;
- Общество в целом.

Что мы понимаем под «Продукцией Группы Компаний ХОСТ»?

Под **Продукцией** мы понимаем результат процессов компании. Продукцией Группы Компаний ХОСТ является услуга.

Мы не просто поставляем аппаратные или программные средства нашим потребителям — мы оказываем услуги по их конфигурированию, поставке и сервисному обслуживанию.

Собственная разработка программного продукта также рассматривается нами как услуга, поскольку мы не просто передаем заказчику лицензию на использование, мы предлагаем уникальный результат работ, соответствующий требованиям потребителя.

Что мы понимаем под «Качеством»?

Под **Качеством** мы понимаем *степень соответствия* совокупности присущих характеристик продукции, процесса, системы требованиям **Заинтересованных сторон**.

Используя расширенное понимание **Качества**, мы выделяем три его аспекта.

Первое – степень соответствия. Мы понимаем, что потребности могут быть безграничны и идеала достичь невозможно, но мы стремимся соответствовать представлениям о качестве наших потребителей.

Второе – присущих характеристик. Это те отличительные и уникальные свойства, которыми обладают услуги и которые отвечают требованиям и ожиданиям потребителя.

Третье – требования заинтересованных сторон. Качество направлено на удовлетворение требований нескольких заинтересованных сторон.

Что мы понимаем под «Требованиями заинтересованных сторон»?

Под **Требованиями заинтересованных сторон** мы понимаем потребности и ожидания, которые установлены, обычно предполагаются или являются обязательными.

Установленные требования — это конкретные требования заинтересованной стороны, определенные спецификой его цели, потребностей и которые описаны в соответствующих документах (техническое задание, договор, коммерческое предложение и т.д.).

Обычно предполагаемые требования являются общепринятой практикой в рамках определенной группы (отрасли), к которой относятся заинтересованные стороны.

Обязательные требования — это требования, которые регламентируются законодательством, экономической практикой Российской экономики.



Постоянное повышение удовлетворенности требований заинтересованных сторон является одной из ключевых задач деятельности Группы Компаний ХОСТ и служит индикатором результативности работы всей компании.

Прибыль является не столько целью, сколько средством для удовлетворения потребностей Заинтересованных сторон. Мы понимаем, что высокая степень удовлетворенности Заинтересованных сторон способствует росту наших финансовых показателей, установлению новых и более выгодных партнерских отношений, благоприятному внутреннему климату в коллективе.

Именно поэтому мы стремимся к постоянному повышению удовлетворенности и для этого в **Политике в области качества** определяем следующие приоритетные направления:

1. Постоянное повышение качества услуг.

Мы непрерывно работаем над совершенствованием уровня предоставляемых услуг посредством:

- точного и неуклонного соблюдения обязательных и установленных требований, стремления превзойти ожидания Заинтересованных сторон;
- глубокого изучения персональной, региональной и отраслевой специфики Клиентов;
- понимания текущих и будущих бизнес-потребностей и ожиданий Клиентов;
- оперативного решения поставленных перед нами бизнес-задач Заказчиков;
- поддержание обратной связи с Заинтересованными сторонами.

2. Постоянное развитие и совершенствование качества общения.

Наше общение с Клиентами основано на философии долгосрочного и конструктивного партнерства. Развитие и совершенствование отношений с Заказчиками и Партнерами осуществляется на основе этически-правовых норм ведения бизнеса.

Для этого от нас требуется обращать особое внимание на такие социальные и коммуникативные аспекты, как:

- доброжелательность общения;
- предсказуемость реакций и информационная открытость;
- легкость и комфортность взаимодействия;
- установление доверительных и взаимовыгодных отношений;
- налаживание регулярных формальных и неформальных связей;
- ориентация на долгосрочное сотрудничество.

3. Построение эффективной системы управления.

Мы направлены на постоянное совершенствование своей системы управления. Для этого мы повышаем качество процессов компании посредством:

- построения максимально прозрачных бизнес-процессов для себя (сотрудников и собственников компании) и для наших партнеров;
- четкости и внятности в организации процессов, что способствует лучшей стыковке и адаптации бизнес-структур.

4. Обеспечение высокого уровня профессионализма сотрудников.

Мы понимаем, что современные работоспособные и эффективные решения обусловлены высокой квалификацией нашего персонала. Поэтому мы:

- стремимся развивать свои компетенции и максимально использовать интеллектуальный потенциал компании;
- целенаправленно вовлекаем персонал компании в решение проблем Потребителя с максимальным использованием способностей сотрудников.

5. Поддержание и развитие эффективной корпоративной культуры.

Создание и развитие атмосферы взаимопонимания и взаимоуважения, разделение единых корпоративных ценностей и интересов, осознание ответственности компании и каждого из её сотрудников решаются как единый комплекс мер по привлечению, адаптации и развитию персонала.

Каждый сотрудник осознает личную ответственность за результат всей Команды.

Руководство Группы Компаний ХОСТ берет на себя обязательства по реализации политики в соответствии с установленными требованиями и направляет свои действия на повышение результативности бизнеса, повышения качества работы компании, и как следствие, непрерывное развитие и повышение результативности системы менеджмента качества.