

## Политика в области качества

**Аэропорт Пулково** один из крупнейших аэропортов России, успешно развивается на основе государственно-частного партнерства (ГЧП).

ООО «Воздушные Ворота Северной Столицы» (ВВСС) выполняет функции главного оператора аэропорта Пулково, обеспечивает развитие инфраструктуры, предоставляет аэропортовые услуги, в том числе по наземному обслуживанию.

**Заинтересованными сторонами** для ВВСС являются: Авиакомпании; Пассажиры, а также люди их встречающие и провожающие; Операторы и арендаторы; Государственные органы; Публичные партнеры по соглашению о ГЧП; Инвесторы; Общество; Все сотрудники, как главный капитал организации.

**Миссия** – Мы открываем Воздушные Ворота Северной Столицы, объединяя людей, культуры и бизнес.

### Наши ценности:

**Ответственность:** Мы берем на себя ответственность за безопасность, комфорт и устойчивое развитие.

**Клиенты:** Мы совершенствуемся с учётом меняющихся потребностей клиентов.

**Команда:** Мы объединяем усилия, чтобы выполнять взятые на себя обязательства.

**Видение** – Постоянно развиваться, внедрять современные технологии и стандарты, создавая новые возможности стабильно расти, обеспечивая устойчивую прибыль и инвестиционную привлекательность, быть конкурентоспособным и надежным партнером, привлекательным работодателем.

**Руководство ВВСС:** Демонстрирует свое лидерство и приверженность в отношении результативного функционирования, развития, поддержания, анализа и постоянного улучшения функционирования системы менеджмента качества основанной на требованиях международных стандартов **ISO 9001, ISAGO**; Применяет системное управление взаимосвязанными процессами, вовлеченность сотрудников, клиент ориентированное мышление, управление рисками и возможностями; Обеспечивает наличие необходимых ресурсов для выполнения требований Российского законодательства, законодательных нормативных документов авиационной отрасли, международных стандартов ICAO, IATA, внутренних требований к процессам Организации, а также взятых на себя обязательств перед авиакомпаниями-партнерами и заинтересованными сторонами. **Правление ВВСС** периодически анализирует, ежегодно рассматривает и устанавливает измеряемые **цели** в области качества.

**Для ВСЕХ сотрудников ВВСС** приоритетными направлениями для достижения желаемых результатов являются: **Ориентация** на цели; **Стандартизация** процессов с учетом принципов менеджмента качества; **Эффективность** использования ресурсов; **Стабильность** предоставления услуг потребителям, с учетом принятых требований к уровню сервиса; **Внедрение** информационных технологий; **Применение** лучших практик для принятия эффективных управленческих решений на основе объективной и достоверной информации; **Использование** современной техники и оборудования для обеспечения безопасности и эффективности процессов; **Развитие и обучение** сотрудников, обеспечение необходимой квалификации и компетенции, повышение их сознательности в области безопасности наземного обслуживания, применения не карательной системы добровольных сообщений, поддержание комфортной, доброжелательной, бесконфликтной среды.



## Quality Policy

**Pulkovo Airport** is the one of the largest airports in Russia. It is an exclusive sample of successful airport hub development in the country based on public-private partnership (PPP).

**Northern Capital Gateway LLC (NCG)** is the main operator of Pulkovo, implementing the airport reconstruction, infrastructure development and provision of airport services, including ground handling.

**NCG Stakeholders:** Airlines; Passengers as well as their escorts and greeters; Operators and tenants; Governmental authorities; Public partners in the agreement on PPP; Investors; Society; All employees as the main value of the organization.

**Our Mission** - We open Northern Capital Gateway uniting people, cultures and business.

### **Our Values:**

Responsibility: We take the responsibility for safety, comfort and sustainability.

Customers: We improve to match the changing needs of our customers.

Team: We combine our efforts to fulfil our commitments.

**Our Vision** - Constantly developing, to implement modern technologies and standards, to create new opportunities to grow steadily, providing the sustainable profits and investment attractiveness, to be a competitive, reliable partner and attractive employer.

**The NCG management:** Demonstrates its leadership and commitment regarding the effective functioning, development, maintenance, analysis and continuous improvement of the management system based on the requirements of international standards **ISO 9001**, **ISAGO**; Applying the system management of interrelated processes, employee involvement, client-oriented thinking, risk and opportunity management; Provides the availability of all necessary resources for implementation of Russian legislation requirements, legislative regulations of the aviation industry, international standards ICAO, IATA, internal requirements for the processes of the Organization, as well as the commitments made to partner airlines and stakeholders. **The NCG management** periodically analyses, annually reviews and establishes the measurable **goals** for quality.

To achieve the desired results **ALL employees of NCG** should link to the priorities which have been defined: **Focus on** the goals; **Standardization** of processes based on the principles of quality management; Resource **efficiency**; The **stability** of the provision of services to consumers, taking into account the accepted requirements to the service level; **Implementation** of information technology; **Application** of the best practices for making effective management decisions based on objective and reliable information; **Use** of modern machinery and equipment for safety and efficiency of processes; **Development and training** of employees, ensuring necessary qualifications and competence, increase of their awareness the field of the safety management system, the application of non-punitive system of voluntary communications, maintenance of the comfortable, friendly, conflict-free environment.

Chief Executor Officer



L.V. Sergeev