

**POLITIKA KVALITY LETIŠTĚ KARLOVY VARY**

1. V souvislosti se zaváděním Systému řízení kvality (Quality Management System – QMS) vyhláší níže uvedenou Politiku kvality společnosti Letiště Karlovy Vary s.r.o.
2. Tato Politika kvality (PK) vstupuje v platnost 21. 12. 2011, nabývá účinnosti 1. 1. 2012.
3. Politika kvality je závazná pro všechny zaměstnance letiště Karlovy Vary. Vedoucí jednotlivých úseků jsou povinni zajistit prokazatelné seznámení svých podřízených s touto politikou do 15. 1. 2012.
4. Případné dotazy či návrhy na doplnění a úpravy týkající se PK je možné zasílat na Manažera Řízení bezpečnosti a kvality (M/SQM), Ing. P. Dulavu, [sms@airport-k-vary.cz](mailto:sms@airport-k-vary.cz).

**POLITIKA KVALITY LETIŠTĚ KARLOVY VARY**

Jednou z hlavních priorit vedení společnosti Letiště Karlovy Vary s.r.o. je, kromě zajištění bezpečného provozu v souladu s Politikou bezpečnosti, také poskytování služeb souvisejících s provozem mezinárodního letiště v co nejvyšší možné kvalitě svým zákazníkům a partnerům.

Vedení společnosti si je vědomo, že kromě bezpečnosti provozu je to i kvalita poskytovaných služeb, která zásadním způsobem přispívá k její obchodní úspěšnosti a zvyšuje její prestiž v očích zákazníků společnosti.

V oblasti kvality si proto vedení společnosti klade za cíl:

- a) **POSKYTOVAT SLUŽBY MEZINÁRODNÍHO LETIŠTĚ V TAKOVÉ KVALITĚ, KTERÁ USPOKOJÍ POŽADAVKY A OČEKÁVÁNÍ ZÁKAZNÍKŮ,**
- b) **ZAJIŠŤOVAT DOSAŽENÍ STANOVENÉ ÚROVNĚ KVALITY U VŠECH VYKONÁVANÝCH ČINNOSTÍ A POSKYTOVANÝCH SLUŽEB,**
- c) **EFEKTIVNĚ VYNAKLÁDAT DOSTUPNÉ LIDSKÉ, FINANČNÍ A MATERIÁLNÍ ZDROJE SPOLEČNOSTI,**
- d) **MINIMALIZOVAT NEGATIVNÍ DOPADY ČINNOSTI LETIŠTĚ NA ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ.**

**Za účelem naplnění Politiky kvality se vedení společnosti zavazuje u vykonávaných činností a poskytovaných služeb:**

1. zavést, udržovat, pravidelně vyhodnocovat a neustále vylepšovat Systém řízení kvality (QMS) v souladu s platnými mezinárodními a národními předpisy a normami a požadavky vedení společnosti;
2. stanovit konkrétní cíle, parametry a úkoly v oblasti kvality na každý rok a zajistit jejich splnění;
3. osobním přístupem k plnění svých povinností propagovat, rozvíjet a prohlubovat odpovědnost za kvalitu u všech zaměstnanců společnosti;
4. zjišťovat a analyzovat požadavky a očekávání zákazníků letiště na kvalitu poskytovaných služeb a po jejich schválení je urychleně zavádět do provozu společnosti;
5. monitorovat a vyhodnocovat spokojenost zákazníků s úrovní kvality poskytovaných služeb;
6. monitorovat úroveň kvality a přijímat efektivní opatření ve všech oblastech činnosti a na všech stupních řízení společnosti k zajišťování a zvyšování kvality;

REGISTRAČNÍ ČÍSLO	LKV-ORL-08-11	ZMĚNA	1. VYDÁNÍ	RUŠÍ	NIL
DATUM VYDÁNÍ	21. 12 2011		DATUM ÚČINNOSTI	1. 1. 2012	
ZPRACOVAL	ING. P. DULAVA, M/SQM	19. 12. 2011	OVĚŘIL		
ROZDĚLOVNÍK	V/UTP, V/UPP, V/UBP, M/SQM, V/UOP, V/UEP, M/MRG, ZAMĚSTNANCI LKV				

7. poskytovat dostatek finančních, materiálních a personálních zdrojů potřebných pro zajišťování a zvyšování úrovně kvality;
8. zavádět do praxe v rámci finančních možností společnosti moderní výrobní prostředky, informační technologie, programové vybavení a nejnovější technické poznatky a postupy, které mohou zásadním způsobem zvyšovat úroveň kvality;
9. zajišťovat dodržování, a kde je to možné a vhodné, i překračování požadavků platné legislativy v oblasti kvality;
10. jednoznačně stanovit a průběžně revidovat a aktualizovat pravomoci, povinnosti a odpovědnosti a pracovní postupy všech pracovníků společnosti v oblasti kvality;
11. podporovat takové chování, při kterém zaměstnanci na jakékoliv úrovni:
  - a) řádně, svědomitě a s ohledem na zajištění požadované úrovně kvality provádějí svěřené činnosti a úkoly dle stanovených postupů;
  - b) aktivně přispívají ke zvyšování úrovně kvality;
  - c) neprodleně informují o událostech, které snižují požadovanou úroveň kvality, svého přímého nadřízeného, M/SQM nebo ŘL;
12. netolerovat takové chování, při kterém zaměstnanci na jakékoliv úrovni:
  - a) nevykonávají svěřené činnosti a úkoly ve stanovené kvalitě a v souladu s platnou legislativou a postupy;
  - b) svévolně, hrubým způsobem nebo úmyslnou nedbalostí porušují předpisy a postupy pro dosažení požadované úrovně kvality;
  - c) nevěnují pozornost kvalitě vykonávaných činností a nenahlašují události, které by mohly snižovat úroveň kvality;
13. vytvářet takovou firemní kulturu a činit taková opatření, která povedou k otevřené diskuzi pracovníků o otázkách kvality s vedením společnosti; každý zaměstnanec společnosti se může v otázkách kvality kdykoliv obrátit na M/SQM;
14. rozšiřovat informace a zkušenosti z oblasti kvality mezi zaměstnance a zvyšovat jejich povědomí o požadavcích zákazníků na kvalitu;
15. zajišťovat výcvik a školení zaměstnanců týkající se jejich odbornosti a výcvik či školení v oblasti kvality a QMS;
16. vytvářet vhodné a bezpečné pracovní podmínky pro zaměstnance společnosti;
17. motivovat zaměstnance společnosti k dosažení stanovených cílů v oblasti kvality a vytvářet podmínky pro finanční a morální ocenění za kvalitně odvedenou práci;
18. vyžadovat a kontrolovat u externích dodavatelů a kooperujících partnerů požadovanou úroveň kvality dodávaných služeb nebo produktů;

**TOTO OPATŘENÍ ŘEDITELE NABÝVÁ ÚČINNOSTI 1. 1. 2012 A PLATÍ DO VYDÁNÍ PŘÍRUČKY KVALITY.**

.....  
**ING. VÁCLAV ČERNÝ**  
**ŘEDITEL LETIŠTĚ KARLOVY VARY**

REGISTRAČNÍ ČÍSLO	LKV-ORL-08-11	ZMĚNA	1. VYDÁNÍ	RUŠÍ	NIL
DATUM VYDÁNÍ	21. 12 2011		DATUM ÚČINNOSTI	1. 1. 2012	
ZPRACOVAL	ING. P. DULAVA, M/SQM	19. 12. 2011	OVĚŘIL		
ROZDĚLOVNÍK	V/UTP, V/UPP, V/UBP, M/SQM, V/UOP, V/UEP, M/MRG, ZAMĚŠTNANCI LKV				