

Дата: 02 / 02 / 2022

Информационное письмо

«о повышении качества, безопасности и конкурентоспособности предоставляемых услуг, удовлетворяющих требованиям и ожиданиям потребителей с учетом всех заинтересованных сторон, а также обеспечивающих получение прибыли.»

Область применения системы менеджмента:

1. Демонстрация возможности постоянного оказания ООО «Азовский морской порт» стивидорных услуг по широкой номенклатуре экспортно-импортных грузов, которые отвечают законодательным нормативным требованиям, и требованиям потребителей; а также
2. Нацеленности ООО «Азовский морской порт» на повышение уровня удовлетворенности потребителя путем эффективного применения системы менеджмента качества, включая процессы улучшения системы и обеспечения соответствия требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным требованиям.
3. Система менеджмента качества на основе международного стандарта ISO 9001:2015 распространяется на бизнес-процессы, протекающие в ходе оказания ООО «АМП» стивидорных услуг, и в части осуществления бизнес-процессов согласования требований клиента и заключения договора, а также планирования на ООО По производству строительных материалов «С».

Контекст организации:

1. Крупнейший транспортный узел региона, отличающийся выгодным географическим положением. Его пропускная способность достигает 6 млн. тонн экспортно-импортных грузов в год. Общая протяженность причальной стеки составляет 2,1 км, территория порта включает: 12 причалов, открытые склады площадью 25 га, а также 15,5 тыс. кв. м. складов крытого хранения. Порт входит во 2-й международный транспортный коридор, представляя одно из соединительных звеньев между Россией, Европой и странами Центральной Азии. Азовский порт более 25 лет (с 1994 года) имеет статус международного.
2. Деятельность ООО «АМП» осуществляется в рамках стратегического партнерства с ООО По производству строительных материалов «С». При этом имеет место четкое распределение функций между партнерами. ООО «АМП» сфокусировано на непосредственной операционной деятельности – оказании стивидорных услуг по перевалке и хранению экспортно-импортных грузов широкой номенклатуры, осуществление которых требует специализированных основных средств и соответствующего квалифицированного персонала. К специализации ООО По производству строительных материалов «С» относится осуществление стратегического управления и весь комплекс взаимоотношений с потребителями услуг, в частности такие функции как: реализация услуг конечным потребителям, продвижение на новые рынки, маркетинг, реклама, оказание консультаций, информационное обслуживание, выполнение агентских функций, посредничество, страхование и др.

3. Важнейшим аспектом контекста ООО «АМП» является жесткая конкуренция на региональном рынке стивидорных услуг и в стратегической группе – замерзающих мелководных морских портов Азово-черноморского бассейна.
4. Ключевой аспект деятельности – возможность привлечения клиента и соответственно расширение грузовой базы, что невозможно без гарантированного высокого качества стивидорных услуг.

Стратегия компании:

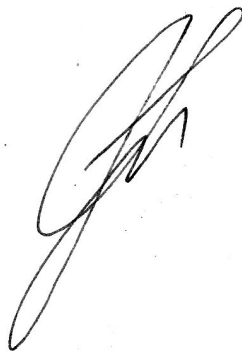
Постоянная необходимость соответствовать лучшим практикам, лучшим тенденциям и требованиям отрасли.

Потребности и ожидания заинтересованные стороны:

Заинтересованные стороны	Установленные и предполагаемые потребности и ожидания		
	Базовое качество	Требуемое качество	Привлекательное качество
Потребители (отправители груза, экспедиторы)	Перевалка - время, скорость Хранение - сохранность: количество, качество (условия хранения)	Перевалка – нормативное время, нормативная скорость Хранение - сохранность: количество, качество (заданные условия хранения)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Товарный кредит - (зерно) 2. Возможно: контроль хода всех операций в режиме реального времени. 3. Предоставление гибкой Системы скидок 4. Предоставление услуг по специфическим стандартам: БИО, ЭКО, GMP +
Государство (контролирующие органы: антимонопольный комитет, таможенная служба, пограничная служба, фитосанитарный надзор).	Минимальное соблюдение законов, технических регламентов, нормативных актов и т.д.	Полное и неукоснительное соблюдение законов, технических регламентов, нормативных актов и т.д.	Дополнительные действия, социальное партнерство, социальная активность, действие «на опережение»
Администрация г. Азова	Минимальное соблюдение местных законов, вклад в формирование бюджета города,	Вклад в социальное развитие города, расширение базы для формирования вклада в местный бюджет	Спонсирование наиболее важных социальных проектов
Население г. Азова	Обеспечение экологической безопасности производства Стабильное обеспечение рабочих мест	Увеличение рабочих мест, вклад в социальное развитие города, исключение конфликтных ситуация с жителями, проживающими в непосредственной близости к территории порта	Оказание спонсорской помощи по обращениям граждан
Менеджмент компании	Надлежащая организация операционной деятельности, получение запланированной прибыли	Передовые практики организации операционной деятельности (возможность приобретения новых навыков, знаний, умений); Получение сверхприбыли, участие в прибыли	Возможность обучения уникальным технологиям управления и организации операционной деятельности, участие в капитале
Поставщики – монополисты (РЖД, ПАО «ТНС Энерго Ростов-на-Дону»)	Соблюдение условий, предусмотренных соглашениями и договорами, надежный покупатель (платежеспособность, приемлемые риски)	Оказание услуг в объеме, обеспечивающем максимальную загрузку ж/д станции, поставка электроэнергии в объеме заявленной мощности, минимизация рисков, в том числе и риска банкротства.	Практика работы, исключающая необходимость применения штрафных санкций, авансовые платежи

Заинтересованные стороны	Установленные и предполагаемые потребности и ожидания		
	Базовое качество	Требуемое качество	Привлекательное качество
Поставщики - прочие.	Надежный покупатель	Платежная дисциплина, долгосрочный характер партнерских отношений	Имидж, деловая репутация АМП как партнера, авансовые платежи
Персонал организации (сотрудники компании).	Материальное стимулирование (деньги) Минимальный социальный пакет Безопасные условия труда,	Стабильность, низкий уровень угрозы утраты рабочего места, невыплаты заработной платы и т.д. Дополнительное вознаграждение, дополнительные социальные гарантии, возможность профессионального роста и обучения	Высокая (выше отраслевых и региональных) оплата труда, возможность быстрого карьерного роста,

Генеральный директор



Г.В. Гребенюков