

## ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Расширяя и укрепляя сеть клиничко-диагностических лабораторий СИТИЛАБ, мы ставим перед собой **цель: сохранить лидирующие позиции на рынке лабораторных услуг, оставаясь для клиентов и партнеров гарантом качества и достоверности результатов исследований, эталоном доверия и престижа.**

**СИТИЛАБ** выстраивает систему менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 и ISO 15189:2012, **формирует единые принципы в области качества для всех подразделений компании:**

### 1. Ориентация на потребителя

- Всегда оказывать услуги высочайшего качества, соответствующие самым строгим параметрам качества, безопасности и конфиденциальности – только такие услуги заслуживают наши клиенты.
- Непрерывно изучать, анализировать потребности и ожидания наших клиентов, оценивать их удовлетворенность.
- Принимать меры по повышению степени удовлетворения потребителей качеством, ассортиментным перечнем и ценой наших услуг, превосходить запросы потребителей.

### 2. Партнерство

- Быть надежным, добросовестным, ответственным партнером и поставщиком лабораторных услуг, обеспечивая индивидуальный подход.
- Быть нацеленным на долгосрочное и взаимовыгодное сотрудничество, углублять взаимное доверие и уважение к каждому участнику партнерских отношений.
- Формировать профессиональное сообщество.

### 3. Лидерство и приверженность руководителей

- Формировать позитивный и благонадежный имидж компании.
- Вовлекать руководителей всех уровней в постановку и реализацию целей системы менеджмента качества, демонстрируя сотрудникам лидерство руководителей и их приверженность ценностям компании.
- Четко ставить цели, основанные на фактах и риск-ориентированном мышлении, обеспечивать необходимыми ресурсами для их достижения, осуществлять контроль их выполнения, нести персональную ответственность за результат.

### 4. Персонал

- Развивать в наших сотрудниках вовлеченность, лидерство, профессионализм для эффективного достижения поставленных целей и задач.
- Создавать корпоративную культуру, способствующую созданию благоприятного климата в коллективе, вовлеченности персонала в улучшение процессов, слаженности работы, взаимопонимания.
- Развивать систему мотивации персонала.

### 5. Инновации, технологии, улучшения

- Изучать, осваивать и внедрять передовые методы в области международной лабораторной диагностики, позволяющие оптимизировать процессы и ресурсы производства, уменьшить риски и достичь наилучшего качества результатов.
- Своевременно модернизировать производственные мощности высокотехнологичным оборудованием и приборами, гарантирующими надежный контроль качества всех процессов и результатов производства, в т.ч. требуемых на федеральном уровне.
- Направлять усилия на снижение расходов, повышение результативности и эффективности процессов.
- Фокусироваться на устойчивом развитии действующих и перспективных направлений бизнеса.

### 6. Процессный подход

- Обеспечивать управление взаимосвязанными бизнес-процессами как системой.
- Регулярно оценивать результативность и эффективность процессов с целью их совершенствования.

**Руководство СИТИЛАБ берет на себя ответственность и обязательства:**

- за приверженность каждого работника Политике, понимание ее цели и принципов;
- за реализацию Политики в области качества, ее анализ и актуализацию;
- за дальнейшее совершенствование и развитие системы менеджмента качества.