

# Integrált Minőségpolitika

Integrált minőségpolitikánk meghatározásával azt a készségünket nyilatkoztatjuk ki, hogy szolgáltatásaink minőségének magas színvonalát megtartjuk és tovább emeljük az ISO 9001 szabvány követelményeinek megfelelően, eközben figyelembe vesszük és betartjuk az ISO 27001 szabvány információbiztonsági követelményeit.

Integrált minőségpolitikánkat az alábbi alapelvek és közösen vallott értékek mentén határozzuk meg a szervezeti célok elérése érdekében:

## ALAPELVEINK

Alapelvünk a szakmai objektivitás; célunk ügyfeleink valós igényeinek azonosítása és maximális szakmai színvonalú kielégítése. Szolgáltatásaink így magas hozzáadott értéket hordoznak megbízóink számára.

Tevékenységünk jellemzői: a probléma átfogó, rendszerszemléletű és lényegre törő megközelítése, a merész, innovatív gondolkodásmód. Csapatunk színes szakmai háttere garantálja a problémák sokoldalú, hatékony megoldását.

Javaslatainkat, megoldási módszereinket az üzleti etika szabályainak, valamint a függetlenség elvének messzemenő tiszteletben tartásával és közvetítésével dolgozzuk ki.

Hatékonyágunkat nemzetközileg elismert és kipróbált módszertanok, szabványok (PMBok, IPMA, ITIL), továbbá saját módszereink gyakorlati tapasztalatokkal összehangolt, kreatív alkalmazása biztosítja. Az élenjáró módszertanok használata által igényelt magas minőségi követelményeken túlmenően a minőségkezelés kiemelt jelentőségét jelzi, hogy cégünk megszerezte az ISO 9001:1994, valamint az ISO 9001:2008-as minősítést, és ezen túlmenően, az átfogó minőségirányítás elveinek hatékony alkalmazását tűzte ki célul.

Az ügyféligenyek minél magasabb színvonalú kielégítése érdekében, valamint a megváltozott üzleti, technológiai környezet által támasztott kihívásokra válaszolva, az AAM 2005-ben bevezette és tanúsította új, BS 7799-2:2002 szabvány szerinti információbiztonsági rendszerét, melyet továbbfejlesztve alkalmassá tett 2007-ben az ISO/IEC 27001:2005 szabvány, majd 2015-ben az ISO/IEC 27001:2013 szabvány követelményeinek való megfelelésre. Filozófiánk szerint mind az információ, mind az ahhoz tartozó folyamatok, rendszerek és hálózatok jelentős üzleti vagyont képeznek, ezért az információval való gazdálkodás stratégiai fontosságú feladat.

## KÖZÖSEN VALLOTT ÉRTÉKEK

Ügyfeleink elvárásait szem előtt tartva az alábbi értékeket tekintjük meghatározónak: ügyfélközpontúság, minőség, felelősség, tisztesség és etika, folyamatos fejlődés, emberközpontú és nyílt kommunikáció, csapatszellem.

## Ügyfélközpontúság

### *Azonosulunk az ügyfél céljaival*

Az ügyfél valós szervezeti céljainak azonosítása, az annak eléréséhez nyújtandó segítség komoly és vonzó kihívás cégünk minden munkatársának. Ügyfelünk számára ez abban nyilvánul meg, hogy nagyobb figyelmet fordítunk a minőségi munkavégzésre, ügyfelünk elégedettségére, mint díjazásunkra, önmagunk dicsőségére.

### *Megoldás- és eredményorientáltság*

Segítjük ügyfelünket a céljai elérését akadályozó problémák megoldásában. Munkánk eredménye (legyen az egy tanulmány, egy működő rendszer vagy üzleti folyamatok stb.) megoldást jelent ügyfelünk problémájára és ezzel kimutathatóan szolgálja érdekeit, céljai megvalósulását. Csak akkor vállalunk el feladatot, ha szilárd meggyőződésünk, hogy valódi eredményt, értéket tudunk nyújtani ügyfelünknek.

### *Az ügyfél érdekeinek figyelembevétele, tisztelete*

Megbízásaink elvállalása és végrehajtása során elmélyedünk az ügyfél érdek- és célrendszerében, azt megértve és figyelembe véve döntünk a közös munka megindításáról és lefolytatásáról. Ügyfelünk és az AAM esetleges érdekütközése esetén az ügyféllel együtt törekszünk az érdekellentét nyílt kezelésére, korrekt feltérképezésére és kölcsönösen előnyös feloldására.

### *Ügyfeleink tisztelete*

Ügyfeleinket tiszteljük, nem csupán szakmai tapasztalatuk, szervezetük eredményei miatt, hanem megrendelői szerepükben és személyükben is. Tiszteljük belénk vetett bizalmukat, ennek a tiszteletnek a jelei megnyilvánulnak külső és belső kommunikációnk során egyaránt.

## Minőség

### *Az ügyfél valós igényeinek kielégítése*

Az ügyfél valós igényeit elégítjük ki, nemcsak az általa kifejezettet. Az igény kielégítése során a specifikációnak megfelelő szintjére törekszünk, nem pedig annál lényegesen magasabbra, hiszen az ügyfelünknek nem feltétlenül jelent értéket.

### *Munkavégzésünk minősége*

Munkánkat alapos tájékozódás után, előzetes tervek szerint végezzük. A célokban, követelményekben vagy egyéb körülményekben időközben bekövetkezett változás esetén – az érintettekkel egyeztetve – keressük a szakmailag megfelelő megoldást. Munkánk precíz, pontos és egyértelmű. Módszeresen dolgozunk, és módszereinket tapasztalataink alapján folyamatosan továbbfejlesztjük.

### *Szakmai megalapozottság, szakértelem*

A piachoz, konkurenciához képest szolgáltatásaink, termékeink szakmai színvonala magas.

## Felelősség

Cégünk minden munkatársa felelősséggel végzi munkáját, felvállalt és rábízott feladatainak végrehajtása során felelőssége önálló és teljeskörű. Személyes és közvetlen felelősséget érzünk az AAM és ügyfeleink sikeres működéséért, de szerepet vállalunk az ezen kívül eső, a társadalom működését javító egyéb feladatok megoldásában is.

Amikor valamilyen problémába botlunk, amikor észre vesszük, hogy valamin lehetne javítani, valamit jobban lehetne tenni, akkor ezt jelezzük a felelősnek. Amikor pedig azt találjuk, hogy még felelőse sincs a dolognak, akkor felelősnek érezzük magunkat érte, és megoldást keresünk.

**Tisztesség, etika**

*Tiszta, átlátható „játékszabályok”*

Átlátható, világos és tiszta elvek mentén hozunk döntéseket, az érintettekkel egyeztetett módon alkotunk működési szabályokat. Olyan helyzetben, amelyhez még nem volt történetünkben hasonló, először az elveket tisztázzuk és egyeztetjük az érintettekkel, és csak utána kezeljük a konkrét szituációt. Az átláthatóságot az együttműködés minden fázisában folyamatosan biztosítjuk, az ügyfélmunkában és a belső szervezeti működésünkben egyaránt.

Szakmai és üzleti működésünk során érvényesítjük a szakma meghatározó szereplői által kialakított és elfogadott nemzetközi és hazai tanácsadói, etikai alapelveket.

*Titokvédelem*

Ügyfeleinkről, üzleti partnereinkről és munkatársainkról bármilyen információt csak velük egyeztetve, általuk jóváhagyva adunk ki.

**Folyamatos fejlődés**

Közreműködésünk során nyitottak vagyunk ügyfeleink problémáira. Gyorsan alkalmazkodunk az adott helyzethez és a külső-belső környezeti változásokhoz. Nyitottak vagyunk ügyfeleink megoldási javaslataira és ezekhez kreatív módon hozzátesszük ismereteinket, tapasztalatainkat. Tanulunk saját, illetve más tanácsadók és ügyfeleink tapasztalataiból. Nemcsak tanácsadói munkánk, de a cég belső fejlődése és munkatársaink egyéni fejlődése is azon alapul, hogy tudásunkat, tapasztalatunkat megosztjuk egymással. Nagy hangsúlyt fektetünk munkatársaink képzésére, visszajelzünk, aktívan tanítunk és érdeklődünk.

**Emberközpontú, nyílt kommunikáció**

A cégünkben vallott nyílt kommunikáció az emberek egyenrangúságán alapszik. Környezetünk fejlesztéséhez rendszeresen javító, építő közvetlen visszacsatolást adunk, miközben megnyilatkozásaink során mindig tiszteletben tartjuk a másik fél emberi méltóságát.

Valljuk és gyakoroljuk a „nyitott ajtók politikáját”; munkatársainkat ösztönözzük az őket érintő kérdések feltevésére és az önálló véleményalkotásra. Az adott szituációtól függően, a megfelelő fórumot megtalálva, cégünkben minden felvetett kérdésre érdemi választ lehet és kell kapni. Tiszteletben tartjuk a sajátunktól eltérő véleményeket, amelyek kinyilvánítása nem kelthet egzsztenciális félelmeket.

**Csapatszellem**

*Összetartozás, szolidaritás, bizalom*

Cégünk minden munkatársa egy csapatba tartozik, egymás munkáját megbecsüli és segíti. Munkánk alapja a kölcsönös bizalom, a hozzá kapcsolódó felelősséggel. Nyitottak és szolidárisak vagyunk nemcsak a közös munka során, de a munkahelyi, és szükség esetén a magánélettel kapcsolatos problémák esetében is.

*Tisztelet, tolerancia, türelem*

Tiszteljük a velünk együtt dolgozó értékeit, munkáját, szakmai eredményeit és idejét, elfogadjuk személyiségét. Támogatjuk, és egyben el is várjuk munkatársainktól, hogy saját egyéniségükkel színesítsék az AAM kultúráját, szakmai és emberi, külső és belső arculatát. Munkánk során toleránsak és türelmesek vagyunk egymással és megbízóinkkal szemben.

**2017.04.03.**

  
dr. Kornai Gábor