

POLITYKA JAKOŚCI SPÓŁKI „KOLEJE MAZOWIECKIE – KM” SP. Z O.O.

Naszą misją jest wykonywanie kolejowych przewozów pasażerskich o wysokim standardzie w aglomeracji warszawskiej oraz na obszarze województwa mazowieckiego.

Główną powinnością Spółki są działania zmierzające do stałej poprawy jakości świadczonych usług.

Kierownictwo Spółki wprowadzając i doskonaląc System Zarządzania Jakością zgodnie z normą PN-EN ISO 9001:2009 przyjmuje zasadę, że:

ZADOWOLENIE PASAŻERÓW Z DZIAŁALNOŚCI SPÓŁKI JEST GŁÓWNYM WYZNACZNIKIEM OCENY PRACY NASZEJ FIRMY

Dla skutecznej realizacji polityki jakości w Spółce wyznacza się następujące cele:

- Doskonalenie jakości obsługi pasażerów korzystających z naszych usług.
- Stałe podwyższanie kultury obsługi pasażerów.
- Zapewnienie poczucia bezpieczeństwa w pociągach.
- Zwiększanie zaufania pasażerów do działalności naszej firmy.
- Ciągłe podnoszenie kwalifikacji przez pracowników Spółki.
- Modernizacja taboru w celu podniesienia komfortu podróży pasażera.
- Zapewnienie bieżącego funkcjonowania i rozwoju Spółki w oparciu o normę Systemu Zarządzania Jakością.

Podstawę działania stanowi:

- Wzrost kultury wykonywania obowiązków.
- Doskonalenie kompetencji i wzrost zaangażowania pracowników.
- Przestrzeganie obowiązujących wymagań prawnych w zakresie funkcjonowania transportu kolejowego.
- Sprawność i efektywność organizacyjna zgodna z wymaganiami Systemu Zarządzania Jakością.

Zobowiązujemy się:

- Kształtować i doskonalić postawy projakościowe naszej załogi.
- Dążyć do stworzenia atmosfery pełnego zaangażowania i partnerstwa pracowników w realizacji obowiązków.
- Doskonalić warunki zapewniające właściwą jakość usług.
- Systematycznie szkolić naszych pracowników.
- Stosować przyjęte procedury działania i monitorować ich skuteczność.
- Stosować zaakceptowany system nagradzania pracowników.
- Stwarzać właściwe warunki pracy i obsługi pasażerów.

**PRZYJĘTA POLITYKA JAKOŚCI JEST KONSEKWENTNIE
REALIZOWANA PRZEZ WSZYSTKICH PRACOWNIKÓW SPÓŁKI
„KOLEJE MAZOWIECKIE – KM” SP. Z O.O.**

Warszawa, 18 sierpnia 2010 r.

Prezes Zarządu


Artur Radwan