



Przewozy Regionalne

POLITYKA JAKOŚCI

SPÓŁKI "PRZEWOZY REGIONALNE" sp. z o.o.

MISJĄ SPÓŁKI jest wykonywanie kolejowych przewozów pasażerskich na zasadach określonych w prawodawstwie krajowym i europejskim na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.

Działania Spółki zmierzają do stałej poprawy standardu świadczonych dla pasażerów usług na poziomie spełniającym ich oczekiwania pod względem jakości i bezpieczeństwa.

Dla skutecznej realizacji Polityki Jakości wyznaczamy następujące cele:

- świadczenie usług przewozu z zachowaniem standardów zgodnych z normą PN-EN ISO 9001:2009,
- zwiększenie zaufania pasażerów do świadczonych przez nas usług,
- zwiększenie bezpieczeństwa podróży w uruchamianych przez Spółkę pociągach,
- zapewnienie pasażerom informacji o dostępności, funkcjonalności i zasadach korzystania z oferowanych przez Spółkę usług,
- zwiększanie dostępności przewozów dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej.

Zobowiązujemy się do:

- opracowania, wdrożenia, utrzymania i ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2009 w zakresie norm jakości obsługi pasażerów,
- podwyższania kultury obsługi pasażerów,
- doskonalenia kompetencji i wzrostu zaangażowania pracowników,
- kompleksowej obsługi pasażerów poprzez wykorzystanie nowoczesnych technik i technologii informatycznych,
- stałej optymalizacji oferty przewozowej i taryfowej, zgodnie z potrzebami pasażerów,
- monitoringu rynku oraz reagowania na potrzeby i propozycje pasażerów,
- modernizacji taboru w celu podniesienia komfortu i bezpieczeństwa podróży,
- kształtowania wśród pracowników przekonania o tym, że za jakość pracy Spółki odpowiadamy wszyscy i wszyscy tworzymy jej wizerunek.

**PRZEDSTAWIONA POLITYKA JAKOŚCI
STANOWI DLA KIEROWNICTWA SPÓŁKI I KAŻDEGO PRACOWNIKA
DEKLARACJĘ I JEDNOCZEŚNIE ZOBOWIĄZANIE
DO DOKŁADANIA WSZELKICH STARAŃ
PRZY PODNOSZENIU JAKOŚCI REALIZOWANYCH DZIAŁAŃ
W CELU POZYSKIWANIA ZAUFANIA I ZADOWOLENIA NASZYCH PASAŻERÓW
I KREOWANIA JAK NAJLEPSZEGO WIZERUNKU SPÓŁKI
JAKO SOLIDNEGO OPERATORA PRZEWOZOWEGO**

PREZES ZARZĄDU DYREKTOR GENERALNY

Małgorzata Kuczevska Łaska

Warszawa, 23 maja 2011 roku