

## **POLITYKA JAKOŚCI** **"PRZEWOZY REGIONALNE" sp. z o.o.**

### **Misia**

**Nowoczesna kolej regionalna, która zapewnia bezpieczne podróżowanie, docierając do dużych i małych miejscowości we wszystkich regionach kraju.**

Istniejemy po to, aby nasi Pasażerowie każdego dnia mogli wygodnie i sprawnie przemieszczać się bez względu na to gdzie mieszkają.

### **Wizja**

**Największy przewoźnik regionalny, który wyznacza standardy i cieszy się doskonałą reputacją wśród klientów i partnerów biznesowych.**

Modernizujemy się, ponieważ chcemy świadczyć usługi na coraz wyższym poziomie oraz wyznaczać kierunki rozwoju pasażerskiego transportu kolejowego. Chcemy być postrzegani jako bezpieczny, komfortowy przewoźnik pierwszego wyboru. Dokładamy wszelkich starań, aby być blisko ludzi i ich spraw, wspierając w ten sposób organizację codziennego życia i pobudzając ruch w regionach, a w konsekwencji ich rozwój.

Wierzymy, że nasze doświadczenie i odpowiedzialność pozwolą budować przyjazną kolej, z której my Kolejarze i nasi Klienci będziemy mogli być dumni.

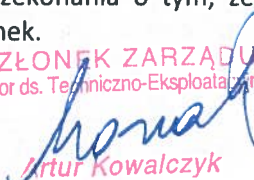
**Dla skutecznej realizacji Polityki Jakości wyznaczamy następujące cele:**

- 1) świadczenie usług transportowych z zachowaniem standardów zgodnych z normami europejskimi,
- 2) zwiększenie zaufania pasażerów do świadczonych przez Spółkę usług,
- 3) podnoszenie bezpieczeństwa podróży w uruchamianych przez Spółkę pociągach, zgodnie z przyjętą Polityką bezpieczeństwa,
- 4) zapewnienie pasażerom informacji o dostępności, funkcjonalności i zasadach korzystania z oferowanych przez Spółkę usług,
- 5) zwiększanie dostępności przewozów dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej.

**Zobowiązujemy się do:**

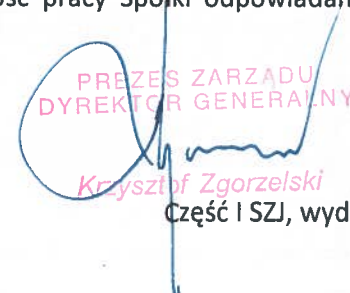
- 1) utrzymania i ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością w zakresie obsługi pasażerów,
- 2) dbałości o dochowanie przyjętych norm jakości obsługi,
- 3) podwyższania kultury obsługi pasażerów,
- 4) doskonalenia kompetencji i wzrostu zaangażowania pracowników,
- 5) kompleksowej obsługi pasażerów poprzez wykorzystanie nowoczesnych technik i technologii informatycznych,
- 6) stałej optymalizacji oferty przewozowej i taryfowej, zgodnie z potrzebami pasażerów,
- 7) monitoringu rynku oraz reagowania na potrzeby i propozycje pasażerów,
- 8) modernizacji taboru w celu podniesienia komfortu i bezpieczeństwa podróży,
- 9) kształtowania wśród pracowników przekonania o tym, że za jakość pracy Spółki odpowiadamy wszyscy i wszyscy tworzymy jej wizerunek.

**CZŁONEK ZARZĄDU**  
Dyrektor ds. Techniczno-Eksploatacyjnych



Artur Kowalczyk

**PREZES ZARZĄDU**  
DYREKTOR GENERALNY



Krzysztof Zgorzelski

Warszawa, dnia 20.03.2018 r.

Część I SZJ, wyd.1