Polityka bezpieczeństwa

Toruń, lipiec 2024

ARRIVA RP Sp. z o.o. jako licencjonowany przewoźnik pasażerski poprzez zapewnienie jak najwyższych standardów bezpieczeństwa w realizowanych usługach, dąży do zajęcia wiodącej pozycji wśród podmiotów działających na krajowym i europejskim rynku kolejowym.

W ramach wdrożonego Zintegrowanego Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem i Utrzymaniem spółka podejmuje czynności, których celem jest podnoszenie poziomu bezpieczeństwa całego systemu transportu kolejowego. Z tego względu kieruje się dobrem zatrudnionych pracowników, obsługiwanych pasażerów, jak również innych uczestników rynku kolejowego czy środowiska naturalnego. W nawiązaniu do tego spółka zobowiązuje się do ciągłego doskonalenia systemu podejmując działania, których istotą jest przede wszystkim:

• dbałość o bezpieczeństwo podróżnych na każdym etapie przewozu, przestrzeganie praw pasażerów określonych w regulacjach krajowych i wspólnotowych oraz wykazywanie proaktywnego podejścia do potrzeb wszystkich pasażerów,

• postrzeganie bezpieczeństwa i atmosfery pracy jako wartości nadrzędnej dla pracowników,

• wysoka jakość świadczonych usług przez wykwalifikowaną kadrę pracowników, przy jednoczesnym uwzględnianiu rozwijającej się działalności spółki oraz zmieniającego się otoczenia (czynników politycznych, ekonomicznych, technologicznych),

• wymiana informacji i ścisła współpraca z innymi uczestnikami rynku kolejowego celem wymiany dobrych praktyk i nieustannego podnoszenia poziomu bezpieczeństwa transportu kolejowego,

• zapewnienie pełnej zgodności z wymaganiami prawnymi na poziomie krajowym i międzynarodowym, normatywnymi z uwzględnieniem identyfikowalności dokumentacji,

• systematyczne podnoszenie kwalifikacji i szkolenie pracowników oraz nadzór nad stanem psychofizycznym pracowników związanych z bezpieczeństwem ruchu kolejowego,

• zarządzanie ryzykiem celem minimalizowania zagrożeń związanych z działalnością spółki,

• angażowanie pracowników wszystkich szczebli w budowanie i funkcjonowanie Zintegrowanego SMS i MMS, promowanie kultury bezpieczeństwa kolejowego,

• aktywna współpraca z krajową władzą bezpieczeństwa (NSA) – Prezesem Urzędu Transportu Kolejowego i krajowym organem dochodzeniowym (NIB) – Państwową Komisją Badania Wypadków Kolejowych,

• rzetelna ocena dostawców oraz nadzór nad współpracą z kwalifikowanymi dostawcami.

Polityka jakości

Toruń, lipiec 2024

Zależy nam, by Klient dotarł tam, dokąd zmierza, w bezpieczny, szybki i wygodny sposób. Zgodnie ze strategią Arriva RP oraz z Polityką Bezpieczeństwa podstawowymi celami działalności ARRIVA RP Spółka z o.o. są:

• Osiągnięcie pozycji wiodącego w Polsce regionalnego kolejowego przewoźnika pasażerskiego i użytkownika bocznic kolejowych pod względem gwarancji bezpieczeństwa,wysokiegopoziomujakości świadczonych usług, ilości wykonywanych przewozów spełniających obowiązujące wymagania prawne i normy jakości, (2)
• Dążenie do najwyższego europejskiego poziomu pasażerskich przewozów kolejowych,
• Zagwarantowanie Klientom sprawnego oraz terminowego dostępu do ważnych i aktualnych informacji dotyczących wykonywanych usług przewozu pasażerów,
• Stałe podnoszenie poziomu świadczonych usług, wdrażanie najlepszych praktyk i innowacji.

Osiągnięcie celów zapewniamy poprzez:
• Ciągłe monitorowanie, analizowanie oraz przewidywanie zmieniających się potrzeb i oczekiwań Klientów oraz koncentrowanie się pracowników i kooperantów na systematycznej poprawie standardów obsługi pasażerów, w tym osób z ograniczoną zdolnością poruszania się, na dworcach, stacjach, przystankach i w pociągach.
• Regularne monitorowanie zgodności realizowanych usług z ustalonymi normami jakości obsługi Pasażerów.
• Sukcesywne zwiększanie dostępności biletów przez wprowadzanie nowoczesnych kanałów dystrybucji (sprzedaż na pokładzie pociągów przy użyciu szybkich i mobilnych terminali, automatów biletowych, przez telefon komórkowy itp.)
• Analizę każdej reklamacji, skargi i zaistniałego odstępstwa od wymagań oraz podejmowanie działań zapobiegających ich powtórzeniu się.
• Systematyczne monitorowanie zmieniających się wymagań prawnych w celu niezwłocznego dostosowania działań i zasobów do ich spełnienia.
• Ciągłe doskonalenie skuteczności wdrożonego w ARRIVA RP Sp. z o.o. Systemu Zarządzania Jakością, jako narzędzia gwarantującego utrzymanie wysokiego poziomu obsługi Pasażerów.
• Zapewnienie skutecznej ochrony i pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podróżującym koleją.
• Zapewnienie profesjonalnie przeszkolonych kierowników pociągów oraz konduktorów oferujących pasażerom niezbędną pomoc i życzliwość.
• Rozwijanie kwalifikacji wszystkich pracowników.
• Zapewnienie estetycznego, wygodnego wyposażenia pociągów oraz warunków podróży, w tym klimatyzacji w większości pojazdach kolejowych.
• Efektywne gospodarowanie istniejących taborem kolejowym oraz sukcesywne uzupełnianie jego stanu o nowe pojazdy kolejowe.
• Ograniczanie negatywnego wpływu działalności na środowisko naturalne.
• Pozyskiwanie nowych i utrzymywanie obecnych kontraktów.
• Rozwój współpracy z innymi przewoźnikami w zakresie dostosowania rozkładów jazdy w celu zapewnienia pasażerom optymalnej ciągłości podróży do celu.
• Elastyczne podejście do zapewnienia dodatkowych sezonowych połączeń.

Zarząd ARRIVA RP Sp. z o.o. oraz pracownicy zaangażowani są w realizację polityki jakości i ustalonych celów. Zarząd Spółki zobowiązuje się zapewnić zasoby niezbędne do osiągnięcia celów założonych w niniejszej polityce jakości."

DANIEL ADAMKA
Prezes Zarządu

MARCIN POLEWICZ
Wiceprezes Zarządu

arriva