

# POLITYKA JAKOŚCI

## ARRIVA RP Spółka z o.o.

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 pod względem gwarancji bezpieczeństwa, wysokiego poziomu jakości świadczonych usług, ilości wykonywanych przewozów spełniających obowiązujące wymagania prawne i normy jakości,
- 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 pojazdów kolejowych.
- Efektywne gospodarowanie istniejącym 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.

Toruń, czerwiec 2015 r.

*Dominika Żelazek*  
CZŁONEK ZARZĄDU  
ARRIVA RP SP. Z O.O.  
**Dominika Żelazek**  
PREZES ZARZĄDU  
ARRIVA RP SP. Z O.O.  
*Damian Grabowski*  
**Damian Grabowski**

*Marcin Polewicz*  
Członek Zarządu  
Arriva RP Sp. z o.o.  
**Marcin Polewicz**