



ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA

POLITYKA JAKOŚCI

SPÓŁKI

„ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA”

SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

Misją Spółki „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością jest wykonywanie przewozów pasażerskich na terenie województwa łódzkiego, o zadowalającym poziomie komfortu, zgodnie z wymaganiami i potrzebami rynku, przy zachowaniu wysokiego poziomu jakości i bezpieczeństwa.

Deklarujemy, że System Zarządzania Jakością będzie doskonały adekwatnie do wymagań normy PN-EN ISO 9001:2009 poprzez analizę i weryfikację działań zmierzających do stałej poprawy standardu świadczonych dla pasażerów usług na poziomie spełniającym ich oczekiwania pod względem jakości i bezpieczeństwa.

Dla skutecznej realizacji Polityki Jakości w Spółce wyznacza się następujące cele:

- Doskonalenie jakości obsługi pasażerów korzystających z naszych usług;
- Zwiększenie zaufania klientów;
- Stałe podwyższanie kultury obsługi pasażerów;
- Wprowadzenie do obsługi przewozów nowoczesnego taboru kolejowego celem zapewnienia satysfakcjonującego komfortu i bezpieczeństwa podróżowania;
- Zapewnienie dostępności przewozów dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się;
- Zapewnienie pasażerom kompleksowej informacji o dostępności, funkcjonalności i zasadach korzystania z oferowanych przez Spółkę usług.

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;
- Stałej optymalizacji oferty przewozowej i taryfowej, zgodnie z potrzebami pasażerów;
- Świadczenia usług przewozowych przyjaznych środowisku i stanowiących alternatywę dla ruchu kołowego;
- Przestrzegania obowiązujących wymagań prawnych w zakresie funkcjonowania transportu kolejowego;

Niniejsza Polityka Jakości stanowi deklarację Kierownictwa do zwiększenia starań, we wszystkich dziedzinach działalności, zmierzających do doskonalenia systemu organizacyjnego oraz jakości oferowanych usług.

Każdy pracownik Spółki „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością odpowiada za rozwój Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001:2009 oraz zna i respektuje założenia niniejszej Polityki.

CZŁONEK ZARZĄDU

Janusz Malinowski

Prezes Zarządu

Andrzej Wasilewski