

MINŐSÉGPOLITIKA

Az UTASAINK ELÉGEDETTSÉGÉNEK NÖVELÉSE érdekében célunk egy szabályozott belső környezet támogatásával piaci körülmények között rendezetten, biztonságosan működő vasúti személyszállító társaság kialakítása, amelynek kultúrája kiemelt figyelmet fordít a pozitív hagyományok megőrzésére és új értékek létrehozására, az alábbiakra koncentrálva:

Elhivatott és képzett munkatársak

Hiszünk abban, hogy a vasúti személyszállítás iránt elkötelezett munkavállalóink tevékenysége hozzájárul az ügyfélközpontú vállalati kép kialakításához, utasaink utazási igényeinek magas színvonalú kiszolgálásához. Ennek érdekében munkatársaink részére követelmény-, és ehhez kapcsolódó motivációs rendszert működtetünk, melyet utasorientált képzéssel, folyamatos ellenőrzéssel és visszacsatolással fejlesztünk.

Folyamatok és erőforrások optimalizálása

Folyamataink kialakítása és azok tudatos fejlesztése során kiemelt figyelmet fordítunk a technológiai-, a humán- és a pénzügyi erőforrások hatékony kihasználására, járműparkunk korszerűsítésére. Elkötelezettek vagyunk a szerződéseinkben megfogalmazott szolgáltatásminőségre vonatkozó előírások teljesítése, a munkafolyamatokban résztvevők szakmai és minőségi igényességének emelése iránt.

Az állam részéről megrendelt és az utas igényekre épülő közforgalmú menetrend elkészítése során feladatunk a MÁV-csoporton belüli tevékenységek összehangolása. Arra törekszünk, hogy a vasúti személyszállítási tevékenységünket támogató társaságok szolgáltatásainak színvonala megfeleljen célkitűzéseinknek, tükrözze minőségi elvárásainkat.

Vállalatunk informatikai rendszerét a modern kor követelményeinek megfelelően korszerűsítjük. Ezzel is biztosítjuk az érdekeltek átfogó, gyors és pontos tájékoztatását. A vasúti személyszállítási forgalom folyamatos figyelemmel kísérése mellett nagy hangsúlyt fektetünk a közösségi közlekedési piac valamennyi szereplőjével történő kapcsolat ápolására.

Piaci szerep, pénzügyi kiszámíthatóság

Célunk, hogy utasaink igényeit magas szinten kielégítő, komplex szolgáltatásokat nyújtó, gazdasági szempontból is megbízható vasútvállalként működjünk. Ehhez elengedhetetlen vállalatunk kiszámítható finanszírozása, a közpénzek felhasználásáról az átláthatóság biztosítása, illetve a belső és külső finanszírozási források, pályázati lehetőségek folyamatosan keresése.

Kezdeményező szerepben, felkészülve a liberalizáció kihívásaira, versenyiaci körülmények között is a hazai vasúti személyszállítás piacvezető szereplője kívánunk maradni.

Arra törekszünk, hogy a magyar állam hosszú távon is társaságunktól rendelje meg a vasúti személyszállítással összefüggő közszolgáltatási feladatok ellátását.

Társadalmi szerepvállalás

Kiemelt feladatunknak tartjuk a személyszállításban részesedésünk megtartását, illetve növelését, a környezetbarát és alacsony társadalmi összköltséggel működő közösségi közlekedést igénybe vevők körének bővítését. Kulturális programok ajánlásával és kedvezményekkel is hozzájárulunk utasaink szabadidejének eltöltéséhez, pihenéséhez, kikapcsolódásához.

Minőség iránti elkötelezettség

A MÁV-START Zrt. menedzsmentje elkötelezte magát az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány alapján kialakított minőségirányítási rendszer fenntartása, működtetése és fejlesztése mellett. Fontosnak tartja, hogy minőségpolitikánkkal minden dolgozónk azonosuljon, és munkavállalóink számára biztosítsa a folyamatos továbbképzési lehetőségeket a minőség tudatos fejlesztése érdekében.

MOTTÓ:

„A megfelelőitől a kifogástalanig”

Budapest, 2011. december 8.



Kovári Zsolt
vezérigazgató