

POLITYKA JAKOŚCI

SPÓŁKI

„ŁÓDZKA KOLEJ AGLOMERACYJNA”

SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

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

Deklarujemy, że System Zarządzania Jakością będzie doskonalony adekwatnie do wymagań normy PN-EN ISO 9001:2015 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;
- 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;
- Angażowanie wszystkich pracowników w doskonalenie jakości na każdym poziomie organizacyjnym;
- Udział pracowników w szkoleniach podwyższających ich kwalifikacje i kompetencje;
- Stosowanie nowoczesnych rozwiązań technicznych;
- Udoskonalenie komunikacji w Spółce.

Zobowiązujemy się do:

- Utrzymania i ciągłego doskonalenia Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z normą PN-EN ISO 9001:2015;
- Podwyższania kultury obsługi pasażerów;
- 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 regulujących sposób funkcjonowania Spółki.

Każdy pracownik Spółki „Łódzka Kolej Aglomeracyjna” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością odpowiada za rozwój Systemu Zarządzania Jakością zgodnego z PN-EN ISO 9001:2015 oraz zna i respektuje założenia niniejszej Polityki.

