



MINŐSÉGI RÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

2. MINŐSÉGPOLITIKA

Kiadás dátuma: 2008. november 27.	Kiadás száma: 02
Változat dátuma: 2009. október 01	Változat száma: 04
Oldalszám: 1/1	

2. A CER ZRT. MINŐSÉGPOLITIKÁJA

A CER ZRT a vasúti áru fuvarozás megvalósítása során meghatározott sor- és feladási számú zárt tehervonatos továbbítási – vontatási – szolgáltatást végez az ehhez kapcsolódó logisztikai feladatok ellátásával.

Annak érdekében hozta létre és működteti minőségirányítási rendszerét, hogy tökéletesítse munkafolyamatait, csökkentse a hibák előfordulásának esélyeit, illetve megpróbálja azokat kiszűrni.

A folyamatosan magas minőségű szolgáltatások biztosítása érdekében társaságunk tevékenységének középpontjában a minőség áll, amely biztosítja a vevői és tulajdonosi igények teljes mértékű kielégítését, ezáltal megelégedettségük elnyerését, a szervezet versenyképességének fokozását.

A minőségcélok megfogalmazása, illetve átvizsgálása során a szervezet szem előtt tartja minőség- és üzletpolitikáját, céljait ezzel összhangban határozza meg.

A minőségi szolgáltatás kritérium-rendszere a működőképes minőségirányítási rendszer keretein belül:

- Árjábanlatok elkészítése belföldi forgalomban kettő, nemzetköziben négy munkanap alatt.
- A konkrét fuvarozási feladat technológiájának vevői igény szerinti megtervezése.
- A fuvarfeladat technológia – menetrend – szerinti végrehajtása.
- A piaci részesedés folyamatos növelése.
- Interaktív ügyfélkapcsolati rendszer hatékony üzemeltetése.
- Árukárok minimalizálása.
- Forgalombiztonság: a vonatforgalmat veszélyeztető esemény a közlekedő vonatok kevesebb, mint egy százalékánál fordulhat elő.
- Futás-(forduló-) idők csökkentése.

A szervezet felismerte, hogy e folyamatok működése illetve a célok megvalósítása megfelelően szakképzett, elégedett dolgozók nélkül nem jöhetne létre. Ennek érdekében gondoskodik a megfelelő erőforrásokról, és a dolgozók szükség szerű oktatásáról.

A CER ZRT a beszállítók gondos kiválasztásával, a szállítói szerződések minőségközpontú megkötésével, és a teljesítmények folyamatos értékelésével éri el, hogy megfelelő minőségi szolgáltatást kapjon, így biztosítva, hogy elvárt minőségi szolgáltatást nyújtson.

A minőségirányítási rendszer keretében megvalósul munka folyamatos javítást és fejlesztést is jelent. Ez egyrészt a vevői követelményeknek való megfelelés állandó fejlesztését jelenti, másrészt helyesbítő és megelőző tevékenysége segítségével törekszik az előforduló hibák megfelelő kijavítására, illetve az esetleges hiba bekövetkezési esélyének csökkentésére illetve megszüntetésére.

A társaság vezetése rendszeresen átvizsgálja minőségpolitikáját, és szükség szerint módosítja azt annak érdekében, hogy folyamatosan alkalmazható legyen.

A CER ZRT kötelességének tekinti, hogy minőségpolitikáját minden dolgozójával megismertesse, és megértse, ezért a Társaság vezetése által rendszeresen aktualizált minőségpolitikáját minden alkalmazott számára elérhetővé teszi.

Ellenőrizte	Jóváhagyta
Szalóczyné Hadnagy Erika Minőségügyi szakelőadó	Dr. Bárány István Vezérigazgató