

## DECLARAȚIA DIRECTORULUI GENERAL REFERITOARE LA POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII, MEDIULUI, SĂNĂTĂȚII ȘI SECURITĂȚII OCUPAȚIONALE, SIGURANȚEI FERROVIARE

Moto :

*“Calitatea serviciilor oferite de SERVTRANS, fără a pune în pericol mediul înconjurător, sănătatea și securitatea salariaților sau a partenerilor noștri trebuie să fie cel puțin egală cu calitatea serviciilor așteptată de clientul nostru ”*

SERVTRANS INVEST SA promovează concepția **excelenței serviciilor** furnizate, a **prevenirii poluării mediului** și a **protejării sănătății și asigurării securității personalului**. **Excelența serviciilor** pe care le furnizăm, reprezintă fundamentul activității (existenței) noastre iar **satisfația CLIENTULUI, prevenirea poluării mediului, protejarea sănătății și asigurarea securității personalului** – politica noastră.

Fiecare persoană și fiecare compartiment din **SERVTRANS INVEST SA** sunt răspunzătoare de atingerea acestor obiective astfel încât să dobândim și să menținem o poziție de vârf pe piața transportatorilor feroviari.

**Satisfația clienților**, adică realizarea integrală a cerințelor acestora înseamnă pentru noi :

- Cunoașterea nevoilor clienților;
- Cunoașterea activității clienților
- Efectuarea serviciilor de transport în condiții de deplină siguranță feroviară, de prevenire a poluării mediului, de protejare a sănătății și asigurarea securității personalului propriu sau al partenerilor.
- Găsirea celor mai potrivite căi de rezolvare a cerințelor clienților
- Cunoașterea practicilor/performanțelor similare de pe piața de transporturi.

În tot ceea ce facem trebuie să fim alături de clienți, să-i sprijinim în realizarea activităților lor și să venim în întâmpinarea lor, astfel încât pe piața serviciilor de transport noi să fim prima lor opțiune.

Dorim **Satisfația personală** a angajaților noștri deoarece în orice situație calitatea serviciilor oferite este creată de oameni. Procedurile, tehnicile, regulile nu sunt suficiente pentru a obține un avantaj concurențial. Elementele care asigură succesul se află în noi, în atitudinile și acțiunile noastre, în modul cum cooperăm cu clienții și colegii noștri. Suntem consecvenți în aplicarea legilor și a reglementărilor din domeniul **sănătății și securității ocupaționale** și acționăm permanent pentru determinarea riscurilor și pericolelor pentru eliminarea sau diminuarea lor sub limitele admise.

**Protecția mediului și prevenirea poluării** se numără printre obiectivele noastre de bază.

Conformarea necondiționată la cerințele legale și alte cerințe aplicabile, prevenirea neconformităților de mediu, în toate fazele de realizare a transportului, care ar putea genera poluări accidentale, ne ajută să contribuim la menținerea mediului înconjurător curat și sănătos .

Pentru a obține **satisfația clienților și satisfacția personală** a angajaților noștri am creat un **Sistem de Management Integrat** care ne dă încredere că vom menține o înaltă calitate a serviciilor, având în vedere prevenirea poluării mediului protejarea sănătății și asigurarea siguranței personalului. Astfel problemele clienților și ale angajaților noștri vor fi rezolvate prompt iar concurenții noștri se vor orienta după soluțiile pe care noi le-am dat deja. Vom fi deschiși față de concurenți, îi vom sprijini dacă doresc pentru că astfel vom progresa și noi.

În realizarea politicii pentru calitate, mediu și SSO ne orientăm după **principii** care trebuie însușite de fiecare angajat:



- politica noastră pentru calitate, mediu, SSO trebuie sa fie cunoscuta de către toate părțile interesate, clienți, parteneri, autorități și în acest sens oricine dorește sa o cunoască o găsește publicată pe site-ul nostru;
- respectarea cu consecvență a documentelor **Sistemului de Management Integrat** care dă încredere că politica va fi realizată;
- utilizarea în totalitate a profesionalismului și resurselor noastre pentru a putea realiza servicii de calitate;
- menținerea sub control a **Sistemului de Management Integrat** și măsurarea performanțelor obținute;
- consolidarea unor pachete performante de reglementări, legislație, alocare de resurse, proceduri de lucru și tarife specifice fiecărui client pentru realizarea obiectului de activitate de bază – transportul pe calea ferată, în condiții de respectare deplină a siguranței feroviare - adică prestația dorită de client;
- identificarea, în timpul cel mai scurt posibil a pericolelor ce pot să apară pe linia protecției mediului, sănătății și securității ocupaționale și factorii asociați acestora;
- menținerea standardului acestor pachete la un nivel ridicat și îmbunătățirea acestora în timp prin pârghii specifice managementului de calitate.

Vom compara permanent performanțele noastre cu cele ale liderilor de pe piața națională și internațională pentru a ne îmbunătăți activitatea prin:

- îmbunătățirea continuă a fiecărui element din sistemul integrat ca o cale pentru a crește gradul de competitivitate;
- dezvoltarea de parteneriate în mediul în care acționăm atât pentru realizarea obiectivelor proprii cât și pentru realizarea obiectivelor clienților noștri;
- implementarea noutăților apărute în domeniul feroviar;
- adaptarea permanentă la cerințele autorităților de reglementare naționale și internaționale din domeniul feroviar;
- perfecționarea salariaților pentru aprofundarea sistemului de lucru și adaptarea în timp util la noutățile din domeniul feroviar.

Fiecare salariat și conducător de la orice nivel răspunde direct de realizarea obiectivelor care îi revin și de calitatea serviciilor prestate, protejând mediul înconjurător, starea de sănătate și securitatea în muncă, funcție de atribuțiile, competențele și responsabilitățile stabilite prin SMI.

Emis  
23.Ianuarie.2011

Reemis  
25.Iulie.2011  
**ADMINISTRATOR SPECIAL**  
**Mioara BOURCEANU**



## **OBIECTIVELE CALITĂȚII, MEDIULUI, SSO**

Pentru realizarea politicii și angajamentului declarat, conducerea **SERVTRANS** urmărește în cursul anului **2011** îndeplinirea următoarelor obiective:

1. Menținerea SMI si in anul 2011
2. Aplicarea de masuri menite sa limiteze efectele crizei economice asupra organizației.
3. Creșterea volumului de transport cu 3 % fata de anul 2010;
4. Respectarea termenelor prevăzute în contractele de transport;
5. Efectuarea transportului in depline condiții de Siguranța feroviara; Menținerea unui nivel de performanță ridicat, concretizat prin lipsa accidentelor sau evenimentelor feroviare și de nesiguranță a mărfurilor încredințate la transport;
6. Continuarea programului de mentenanță si modernizare a materialului rulant ( locomotive si vagoane ) început in anul 2008
7. Reducerea numărului de tren-km cu 10% fata de anul 2010;
8. Extinderea relațiilor cu clienți din spațiul UE, CSI si fosta Iugoslavie
9. Asigurarea mărfurilor încredințate la transport prin contracte de asigurare,
10. Asigurarea materialului rulant propriu;
11. Fidelizarea clienților prin practicarea unui sistem de tarificare avantajos si reducerea timpului de transport.
12. Respectarea in proporție de 100% a programelor de instruire si a programelor de control de fond in anul 2011
13. Implementarea pana la 31.12.2011 a aplicației Comanda Personalului
14. Implementarea pana la 01.11.2011 a versiunii web a aplicației SIT.

RMSMI  
Mihail ACHIM

