

## DECLARAȚIE PRIVIND POLITICA ÎN DOMENIUL CALITĂȚII

Directorul General al S.N.T.F.C. „C.F.R. CĂLĂTORI” S.A. este angajat ferm în instrumentarea acțiunilor necesare punerii în practică a politicii în domeniul calității, pentru a garanta calitatea serviciilor societății și pentru a satisface cerințele exprimate și implicite ale beneficiarilor, cerințele relevante ale părților interesate, cu respectarea reglementărilor în vigoare, consolidand astfel încrederea partenerială și îmbunătățirea continuă a imaginii societății în relațiile cu furnizorii și beneficiarii săi.

Realizarea acestei politici se bazează pe menținerea, monitorizarea și îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității recertificat în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001/2015, care să conducă la atingerea următoarelor **obiective generale**:

- Modernizarea și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor prestate, siguranței și securității transportului feroviar de călători, cu respectarea cerințelor legale;
- Îmbunătățirea rezultatelor activității societății în funcție de contextul intern și extern, prin optimizarea proceselor sistemului de management al calității și realizarea obiectivelor calității, specifice, stabilite anual corespunzător strategiei societății;
- Continua îmbunătățire a practicilor de lucru prin monitorizarea și măsurarea nivelului de performanță, identificarea cauzelor neconformităților, analiza acestora și implementarea celor mai potrivite acțiuni corective.

Directorul General al S.N.T.F.C. „C.F.R. CĂLĂTORI” S.A. în calitate de „Managementul de la cel mai înalt nivel” desemnează potrivit ROF și susține conducerea executivă de specialitate de la nivel central (Directori Direcție, sefi oficii și alte structuri organizatorice din subordinea Directorului General), conducerea executivă a entității teritoriale (Directori SRFTC 1-8) și alte funcții ca responsabili de procese (subproces), delegandu-le responsabilitățile și autoritățile pentru exercitarea leadership-ului în vederea identificării riscurilor/oportunităților care ar putea să influențeze negativ/pozitiv conformitatea serviciilor livrate către client și creșterea satisfacției clientului, monitorizarea indicatorilor de procese ce rezultă din obiectivele generale ale societății și asumarea eficacității și eficienței proceselor din structurile organizatorice pe care le coordonează.

Personalului desemnat prin decizie de audit cu competențe în domeniul managementului calității, i se delegă autoritate și acces liber la orice nivel al organizației, pentru a putea identifica și preveni problemele legate de calitate, precum și cauzele acestora, pentru a putea controla tratarea neconformităților așa cum se prevede în documentele sistemului de management al calității.

O importanță deosebită se acordă instruirii, conștientizării și motivării întregului personal pentru implementarea măsurilor de reconfigurarea, tranziție și menținerea elementelor sistemului de management al calității, la varianta actualizată a standardului de referință SR EN ISO 9001/2015

„Managementul de la cel mai înalt nivel” al S.N.T.F.C. „C.F.R. CĂLĂTORI” S.A și conducerea executivă prin leadership și management strategic se angajează în respectarea și îndeplinirea politicii în domeniul calității și a obiectivelor generale și specifice stabilite, asigurând în acest scop resursele necesare pentru implementarea și menținerea sistemului de management al calității, în vederea creșterii satisfacției clientului prin îndeplinirea cerințelor sale. Anual se va efectua o analiză a sistemului de management al calității, pentru stabilirea acțiunilor corective/ măsurilor de îmbunătățire a activității propuse de structurile organizatorice pentru anul următor, de diminuare a riscurilor și stabilire a etapelor de urmat, în vederea menținerii și îmbunătățirii sistemului de management al calității. Prezenta Declarație este disponibilă pe site-ul societății, [www.cfrcalatori.ro](http://www.cfrcalatori.ro) și este comunicată întregului personal salariat, în scopul conștientizării obligațiilor individuale ce le revin, în domeniul calității.

București, 26.03.2019

DIRECTOR GENERAL  
Valentin DOROBANȚU

