

INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI POLITIKA

A MÁV-START Zrt. célja, hogy szabályozott belső környezetben, a különböző irányítási rendszerek integrált működtetésével, a piac kihívásainak megfelelő, hatékony, versenyképes, környezet- és energiatudatos, biztonságos, emberközpontú és felelős vasúti személyszállítási vállalat üzemeltetésével **folyamatosan növelje vevőinek elégedettségét**. Ennek érdekében Társaságunk kiemelt figyelmet fordít a pozitív hagyományok megőrzésére és az új értékek megteremtésére.

A **vevői igények** elvárt szintű kielégítése mellett a szolgáltatásainkra vonatkozó jogszabályok és követelmények maradéktalan betartására, szolgáltatásaink színvonalának folyamatos növelésére törekszünk, ezért elkötelezetten kutatjuk vevőink elégedettségének növelési lehetőségeit.

Társaságunk **Vezetősége** elkötelezett a vasúti biztonság, a minőségi, környezet- és energiatudatos munkavégzés, a biztonságos munkahely és szolgáltatás biztosítása iránt, valamint a munkavállalókkal és a képviselőikkel folytatott konzultációra és a döntéshozatalba való bevonásukra, és vállalja, hogy megteremti a szervezet céljainak és igazgatásának egységét.

A Társaság működésének **folyamatszempléletű** megközelítése, a folyamatok összefüggéseinek **rendszerszempléletű** azonosítása és irányítása hozzájárul személyszállítási, vontatási és járműgyártási, valamint karbantartási szolgáltatásaink minőségének folyamatos javításához.

A jobb minőségű szolgáltatás kialakításához kapcsolódóan szolgáltatásaink átfogó, minden szegmensre kiterjedő, **folyamatos fejlesztésére** törekszünk, minden esetben megalapozott **döntéseinket** a rendelkezésre álló információk és a szolgáltatás mérési eredményei alapján hozzuk meg.

Míndezekek érdekében:

- irányítási és egyéb rendszereinket (MIR, KIR, MEBIR, EIR, BIR) a működés támogatása céljából integráltan működtetjük, folyamatosan fejlesztjük, a vevői igényeknek megfelelően kiterjesztjük;
- irányítási (MIR, KIR, MEB, EIR és vasúti biztonsági) céljaink kitzúzésekor meghatározó keretként vesszük figyelembe a MÁV-csoport Környezeti és Energia Stratégiájában és az e Politikában meghatározott elvárásokat;
- folyamatos szolgáltatás-korszerűsítések, környezettudatos, energiahatékony termék- és szolgáltatás-beszerezések révén megfelelő mennyiségű és minőségű, biztonságos járművet biztosítunk a vevői igények zavartalan kielégítésére;
- vontatott személyszállító járművek valamint egyéb vasútüzemi célú járművek és részegységeik tervezését és gyártását a vonatkozó előírások szigorú betartásával végezzük;
- vasúti biztonsági teljesítményünk, környezeti hatásaink, környezeti és energiateljesítményünk, munkavédelmi kockázataink és célkitűzéseink alapján történő rendszeres értékelésével környezetterhelésünk csökkentésére, energiahatékonyságunk növelésére, továbbá a vasúti balesetek és váratlan események, illetve a munkahelyi balesetek, beleértve a kvázi baleseteket is, és ártalmak megelőzésére, a MEB-kockázatok csökkentésére, a veszélyek kiküszöbölésére törekszünk;
- kötelezettséget vállalunk a saját és a mások által okozott biztonsági kockázatok ellenőrzésére, megtesszük a szükséges intézkedéseket a szolgáltatásnyújtás során előforduló nemmegfelelőségek helyesbítésére, a közlekedésbiztonsági, munkavédelmi zavaresetek, környezeti károk és energiapazarlás megelőzésére;
- kiemelt figyelmet fordítunk a humán és pénzügyi erőforrások biztosítására, gazdaságos felhasználására;
- fokozottan ügyelünk a Társaság által kezelt személyes adatok védelmére, az informatikai biztonság kockázatarányos megvalósítására;
- minden munkatársunk részére megfelelő szintű és rendszeres képzést, valamint oktatást biztosítunk, ösztönözzük és támogatjuk az önképzéseket, valamint a szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódó hasznosítható javaslatok megvalósítását;
- a szolgáltatásnyújtás közben kötelességünknek tekintjük, hogy valamennyi jogszabályi, hatósági és belső előírásnak megfeleljünk az alkalmazott irányítási rendszerek vonatkozó szabványkövetelményeinek iránymutatása szerint.

Társaságunk Vezetősége vállalja, hogy tevékenységét az alkalmazott menedzsmentrendszer-szabványok követelményei szerint végzi, és ennek betartását elvárja valamennyi munkatársától.

**Elégedett munkatársakkal az elégedett utasokért,
a kiszámítható, színvonalas személyszállításért!**

Budapest, 2019. 04. 30.



Kerékgyártó József
vezérigazgató