



کد مدرک: RPN-QP01

تاریخ صدور: ۱۳۹۵/۰۷/۲۵

تاریخ بازنگری: ۱۳۹۵/۰۷/۱۸

شماره بازنگری: ۰۲

## خط مشی سیستم‌های مدیریت کیفیت

شرکت ریل پرداز نوآفرین (سهامی خاص) در سال ۱۳۹۳ با مأموریت اصلی حمل و نقل ایمن مسافر با ارائه خدمات متنوع در کلاس جهانی از طریق بکارگیری تمامی ظرفیت‌ها و استعدادها مبتنی بر نوآوری، استانداردها و استراتژی‌های خلاقانه در راستای تأمین منافع ذینفعان و توسعه و رشد پایدار صنعت ریلی شروع به فعالیت نمود و در افق چشم‌انداز خود، سازمانی متعالی و پیشرو در ارائه خدمات برتر، متمایز و شایسته اعتماد در حوزه حمل و نقل مسافری کشور با تمرکز بر ارزش افزایی و احترام به مشتریان جهت تحقق سفری آسوده، سریع و ایمن است.

این شرکت در حرکت به سمت تحقق چشم‌انداز و در راستای دستیابی به اهداف کلان خود مبتنی بر سند برنامه‌ریزی استراتژیک با کد RPN-STG-SD-001-00 اقدام به استقرار سیستم‌های مدیریتی بر اساس استانداردهای ISO9001، ISO14001، ISO18001، ISO10001، ISO10002، ISO10003 و ISO10004 نموده است و در این مسیر محورهای ذیل را به عنوان فرازهای خط‌مشی خود مدنظر قرار داده است:

- ✓ استفاده از دانش و فناوری‌های نوین در طراحی و ارتقای کیفی خدمات در کلاس ۵ ستاره و توسعه پکیج ارائه خدمات.
- ✓ بکارگیری و توسعه تأمین‌کنندگان توانمند در راستای ارائه خدمات نوآورانه به مشتریان.
- ✓ کسب و حفظ بالاترین ضریب اشغال و حاشیه سود بازار حمل و نقل مسافری ریلی لوکس.
- ✓ ایجاد سازمانی متعالی و فرآیندگرا با تأکید بر بهبود مداوم کلیه فرآیندها مبتنی بر بازخورها و نتایج ذینفعان جهت ارتقاء بهره‌وری شرکت.
- ✓ مدیریت ریسک‌ها و مخاطرات در سطح سازمان و پیشگیری از آلودگی‌های زیست محیطی، مصدومیت‌ها، بیماری‌ها و حوادث.
- ✓ درک و رسیدگی به شکایات، نیازها و انتظارات مشتریان از طریق کانال‌های مختلف و در حداقل زمان ممکن به شیوه‌ای شفاف و منصفانه با رویکرد محرمانگی اطلاعات مشتریان.
- ✓ بکارگیری نیروی انسانی توانمند و ارتقای عملکرد، دانش فنی، ایمنی و سلامت ایشان.
- ✓ شناسایی و به‌روزرسانی مستمر قوانین و مقررات ملی و بین‌المللی در حوزه محیط زیست و ایمنی و بهداشت حرفه‌ای و تعهد به برآورده‌سازی آنان.

اینجانب ضمن اعلام تعهد به برآورده‌سازی الزامات در چارچوب سیستم‌های مدیریتی، از کلیه کارکنان خواستارم تا فرازهای فوق را درک نموده و مسئولانه به آن عمل نمایند و در این راستا از حمایت‌های همه جانبه اینجانب و سایر مدیران برخوردار خواهند بود. شایان ذکر است که جهت‌گیری‌های فوق به منظور حفظ تداوم تناسب، کفایت و اثربخشی سیستم‌های مدیریتی در جلسات بازنگری مدیریت بررسی، بازنگری و به‌روز خواهند شد.

محمد ذوالقدری  
مدیرعامل