



Prezenta anulează Declarația din data de 29.11.2019

**DECLARAȚIA CONDUCERII TCE S.A. PLOIEȘTI  
PRIVIND  
POLITICA REFERITOARE LA CALITATE**

**Misiunea** Transport Călători Express S.A. Ploiești este realizarea transportului public de persoane în municipiul Ploiești cu mijloace de transport care să îndeplinească condițiile impuse de legislația în vigoare privind siguranța circulației și protecția mediului, în condiții de eficiență și siguranță.

În viziunea noastră, calitatea transportului public de persoane presupune asigurarea caracteristicilor serviciului care să răspundă nevoilor și așteptărilor călătorilor, deplasarea acestora în condiții de siguranță a circulației rutiere și pietonale, confort, regularitate și continuitate.

**Obiectivul țintă** al managementului de la cel mai înalt nivel este atingerea și menținerea unei reputații maxime a societății prin calitatea serviciului prestat și prin îmbunătățirea continuă a performanțelor în domeniul transportului public de persoane.

În calitate de Director General al Transport Călători Express S.A. Ploiești, în numele managementului de la cel mai înalt nivel, **prin această declarație mă angajez la:**

- ✓ asumarea răspunderii pentru eficacitatea SMC;
- ✓ asigurarea că politica și obiectivele referitoare la calitate sunt stabilite pentru sistemul de management al calității și sunt compatibile cu contextul și direcția strategică ale organizației;
- ✓ asigurarea că cerințele SMC sunt integrate în procesele de afaceri ale societății;
- ✓ promovarea abordării pe bază de proces și a gândirii pe bază de risc;
- ✓ asigurarea că resursele necesare pentru SMC sunt disponibile;
- ✓ comunicarea importanței unui management eficace al calității și a conformării cu cerințele SMC;
- ✓ asigurarea că SMC obține rezultatele intenționate;
- ✓ angrenarea, direcționarea și susținerea persoanelor pentru a contribui la eficacitatea SMC;
- ✓ promovarea îmbunătățirii;
- ✓ a asigura că sunt determinate, înțelese și satisfăcute în mod consecvent cerințele clientului;
- ✓ a determina și trata riscurile și oportunitățile care pot influența conformitatea produselor și serviciilor și capabilitatea de a crește satisfacția clientului;
- ✓ a menține orientarea către creșterea satisfacției clientului.

Pentru respectarea acestor angajamente s-a implementat și se menține un Sistem de Management al Calității (SMC) adecvat domeniului nostru de activitate și direcției strategice de dezvoltare, având ca referință SR EN ISO 9001:2015 și voi acționa permanent pentru îmbunătățirea continuă și eficacitatea acestuia.

Promovarea conceptelor moderne de management reprezintă una din prioritățile organizației și ținând cont de necesitățile și așteptările clienților noștri și a altor părți interesate, conducerea societății a stabilit următoarele **obiective generale:**

- orientarea către client a acțiunilor și activităților societății
- îmbunătățirea continuă a serviciului de transport public de persoane;
- menținerea și îmbunătățirea continuă a eficacității Sistemului de Management al Calității;
- respectarea cerințelor legale și reglementate referitoare la domeniul de activitate al societății;
- menținerea unei structuri organizatorice adecvate, care să asigure desfășurarea și controlul proceselor;
- conștientizarea întregului personal asupra faptului că răspunderea față de calitatea serviciului prestat către populație, aparține tuturor compartimentelor și fiecărui angajat în parte;
- cultivarea competenței, responsabilității și a unei atitudini de parteneriat pozitiv în rândul personalului propriu;
- creșterea profitului și asigurarea existenței de lungă durată a societății;
- protejarea mediului înconjurător prin re tehnologizare, acolo unde este posibil, gestionarea resurselor, materialelor și deșeurilor.

Obiectivele generale stabilite prin prezenta Politică sunt dezbătute în cadrul analizelor efectuate de management pentru a asigura adecvarea acestora și fundamentează obiectivele specifice proceselor, care se realizează în conformitate cu Programul de management al calității.

**Politica în domeniul calității** se adresează tuturor angajaților societății, indiferent de locul de muncă sau de nivelul de pregătire, aceștia având obligația de a o aplica îndeplinind cerințele stabilite prin informațiile documentate (proceduri, instrucțiuni, regulamente) și prin alte documente aplicabile propriului domeniu de activitate.

În calitate de Director General al TCE S.A. Ploiești exprim angajamentul managementului de la cel mai înalt nivel de a acționa concret în scopul menținerii și îmbunătățirii continue a Sistemului de Management al Calității, aplicării cu consecvență a politicii în domeniul calității și atingerii obiectivelor stabilite.

Această declarație – angajament va fi disponibilă tuturor salariaților societății și părților interesate și va fi analizată cel puțin anual pentru adecvarea ei continuă.

**Director General,  
Zaharia Călin Daniel**