

# Politika kvality

## Dopravního podniku hl. m. Prahy, akciové společnosti v úseku dopravním

dle požadavků ČSN EN ISO 9001:2016

V rámci rozsahu realizovaných služeb se zaměřujeme na provoz metra, tramvají, autobusů a lanové dráhy v systému PID, čímž významně přispíváme k udržitelnému rozvoji a propustnosti dopravní sítě pražského metropolitního regionu. Prioritou je spokojenost našich zákazníků a udržení si významného postavení v konkurenčním prostředí dopravců v souladu se smluvními požadavky organizace ROPID při poskytování přepravních služeb v Praze a dále při dopravní obslužnosti přilehlých oblastí Středočeského kraje.

Pro provozování uvedených služeb je nezbytné především dispečerské řízení, provoz středisek dopravních informací, provozování telefonní infolinky, tvorba jízdních řádů, plánování přepravních výkonů a kontrolní činnosti dotvářející kontext, v němž je systém řízení kvality vymezen.

Vzhledem k charakteru poskytovaných služeb není v systému aplikovatelný požadavek na proces Návrh a vývoj, který nemá vliv na poskytované služby. Cíle kvality jsou vyhlášovány v návaznosti na níže uvedené zásady.

### 1) K zajištění požadované kvality poskytovaných služeb pro své zákazníky:

- připravujeme a realizujeme pravidelnou dopravu metrem, tramvaji, autobusy a pozemní lanovou dráhou v systému PID, dále náhradní dopravu a smluvní dopravu dle požadavků zainteresovaných stran; pro návštěvníky Muzea MHD udržujeme a dále rozšiřujeme expozici sbírek z oblasti pražské MHD; ve spolupráci se ZOO Praha realizujeme jízdy visutou lanovou dráhou;
- zvyšujeme přepravní komfort pro osoby se sníženou schopností pohybu a orientace a pro cestující s kočárky rostoucím podílem nových bezbariérových dopravních prostředků a zařízení;
- definujeme standardy kvality dle požadavků normy ČSN EN 13816, které měříme, vyhodnocujeme, rozvíjíme a reagujeme na jejich výsledky ve vztahu k veřejné přepravě osob;
- provozujeme Autoškolu a školicí středisko k výuce a výcviku pro získávání, udržování či obnovení příslušných skupin řídičských oprávnění ke zdokonalování řidičů a k rekvalifikaci na profesi řidič městské autobusové dopravy v Praze;
- ve spolupráci s organizací ROPID pružně reagujeme na požadované změny linek PID;
- využíváme vhodných komunikačních nástrojů k informování o aktuálním stavu přepravních služeb a plánovaných změn MHD a k získávání podnětů pro zvyšování spokojenosti zákazníků;
- operativně reagujeme na mimořádné provozní stavy;
- plánovaně reagujeme na potřeby a očekávání relevantních zainteresovaných stran.

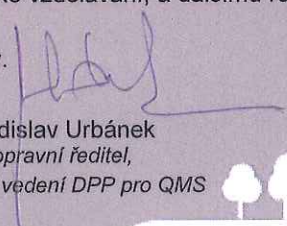
### 2) Pro zabezpečování a zlepšování kvality služeb od svých zaměstnanců:

- dbáme na dodržování organizačně řídicí a předpisové dokumentace včetně pracovněprávních a bezpečnostních předpisů a plnění souvisejících závazných povinností včetně smluvních požadavků;
- vyžadujeme prozákaznický přístup a profesionalitu při realizaci přepravních a souvisejících služeb na všech stupních řízení.
- požadujeme získávání, udržování či obnovení odborných způsobilostí včetně prohlubování znalostí pomocí školení a výcviku potřebných pro výkon činnosti vybraných profesí.

### 3) K neustálému zlepšování systému řízení kvality z pozice vedení úseku dopravního:

- poskytujeme potřebné zdroje pro realizaci přepravních služeb;
- zlepšujeme interní a externí komunikaci s relevantními zainteresovanými stranami vhodnými nástroji řízení a spoluprací při řešení jejich potřeb a očekávání, které jsou dále zvažovány při plánování, řešení a rozvoji komfortu přepravních služeb včetně preferenčních opatření v povrchové dopravě a využíváním vzájemně výhodných dodavatelských vztahů;
- propagujeme uvnitř i vně schopnost a úspěšnost naší společnosti a jejich zaměstnanců;
- vytváříme motivační podmínky pro hodnocení výkonu pracovní činnosti, ke vzdělávání, a dalšímu rozvoji našich zaměstnanců;
- srozumitelně sdělujeme našim zaměstnancům zásady této Politiky kvality.

V Praze dne: 1. 1. 2017

  
Ing. Ladislav Urbánek  
dopravní ředitel,  
představitel vedení DPP pro QMS