

## INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI POLITIKA

A MÁV-START Zrt.-nek, mint Magyarország első számú vasúti személyszállítási szolgáltatásnyújtó társaságának alapvető társadalmi célja, a gyors és biztonságos közlekedés, valamint a gazdaságilag hatékony működés elvei mentén a vasúti személyszállítási közlekedés biztosítása.

A MÁV-START Zrt. a működésében érdekelt, elsősorban az utasok elvárásait, jelenlegi és jövőbeli szükségleteit folyamatosan méri és vizsgálja, elkötelezett az igényekhez alkalmazkodó, az utasok követelményeit kielégítő és lehetőség szerint felülmúló szolgáltatás teljesítésében; a mérések és vizsgálatok eredményei alapján alakítja ki stratégiáját és programjait.

A MÁV-START Zrt. az ügyféligenyeknek való megfelelés és a folyamatos fejlődés érdekében integráltan működtet irányítási rendszereket, a tevékenységeit és az azokkal összefüggő forrásokat folyamatként irányítja. A folyamatok összefüggéseinek azonosítása és integrált irányítása hozzájárul a személyszállítási és vontatási szolgáltatások minőségének folyamatos javításához, fejlesztéséhez, a hatékonyság növeléséhez. A járműállomány folyamatos korszerűsítésével, környezetkímélő eszközök bevezetésével, a menetrendszerű, komfortos utazás feltételeinek megteremtésével, a fedélzeti szolgáltatások minőségi fejlesztésével, illetőleg a megbízható, aktuális információkat nyújtó utastájékoztatással kiemelt figyelmet fordít arra, hogy az utasai pozitív utazási élménnyel gazdagodva érjenek el úticéljaikhoz és elégedettséjük folyamatosan növekedjen.

A MÁV-START Zrt. vezetősége elkötelezett a vasúti biztonság, a termékbiztonság, a minőségi, környezet- és energiatudatos munkavégzés, a biztonságos munkahely és szolgáltatás biztosítása iránt, továbbá a munkavállalókkal és képviselőikkel folytatott folyamatos konzultációval és a döntéshozatalba, valamint a célok teljesítésébe történő bevonásukkal megteremti a szervezet céljainak és igazgatásának egységét.

A MÁV-START Zrt. a minél magasabb minőségű szolgáltatás kialakításához kapcsolódóan átfogó, minden szegmensre kiterjedő, folyamatos fejlesztésre törekszik, minden esetben a döntéseket a rendelkezésre álló információk, adatok és a szolgáltatás nyújtásával összefüggő mérési eredmények elemzése alapján határozza meg.

A MÁV-START Zrt. stratégiájával összhangban:

- a vasúti biztonsági, a környezeti, a munkavédelmi és energiagazdálkodási teljesítmény rendszeres értékelésével a környezetterhelés csökkentésére, energiahatékonyságának növelésére, továbbá a vasúti balesetek és váratlan események, veszélyek kiküszöbölésére, a kockázatok csökkentésére, illetőleg a munkahelyi balesetek és ártalmak megelőzésére törekszik;
- kötelezettséget vállal a saját és a mások által okozott biztonsági kockázatok ellenőrzésére, a hibamegelőzésre, megteszi a szükséges intézkedéseket a szolgáltatásnyújtás során előforduló nemmegfelelőségek helyesbítésére, a közlekedésbiztonsági, munkavédelmi zavarok, környezeti károk és energiapazarlás megelőzésére;
- kiemelt figyelmet fordít a humán és pénzügyi erőforrások biztosítására, gazdaságos felhasználására;
- fokozottan ügyel az általa kezelt személyes adatok védelmére, az informatikai biztonság kockázatarányos megvalósítására;
- minden munkatársa részére megfelelő szintű és rendszeres képzést, valamint oktatást biztosít, ösztönözi és támogatja az önképzéseket, valamint a szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódó, hasznosítható javaslataik megvalósítását, annak érdekében, hogy a munkavállalók képességeiket a MÁV-START Zrt. szolgáltatásban és javára hasznosítsák;
- a szállítóival kölcsönösen előnyös kapcsolat kialakítására törekszik, előmozdítva ezáltal a saját és szállítói értékteremtő képességek megsokszorozását;
- a szolgáltatásnyújtás közben kötelességének tekinti, hogy valamennyi jogszabályi, hatósági és belső előírásnak megfeleljen.

A MÁV-START Zrt. minden munkatársa törekszik arra, hogy elérje az utasok igényeinek minél teljesebb körű kielégítésére irányuló célkitűzéseit és az azok eléréséhez szükséges intézkedéseket megtegye.

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

Budapest, 2021.12.16.

  
**Keresztes Péter**  
vezérigazgató