

Tisztelt Munkatársunk!

A City Taxi menedzsmentje hosszú évek óta a Ti akaratotokkal megegyezően kiemelt figyelmet fordít a minőségre.

Társaságunk vezetőségének döntése alapján a megbízói (vevői) igények magas minőségi színvonalon történő kielégítése érdekében a City Taxi Fuvarszervező Szövetkezet tevékenységét 2003. január 1-től történt elhatározás alapján **2003. 03. 01-től az MSZ EN ISO 9001:2001, 2009. 08. 01-től az MSZ EN ISO 9001:2009, illetve 2018. 06. 04-től az MSZ EN ISO 9001:2015 sz. szabvány** előírásai szerint működtetjük. E szempontnak megfelelően került sor a minőségirányítási rendszer kiépítésére és bevezetésére.

A Minőségirányítási Kézikönyvnek, amely a Szövetkezet tevékenységének a szabvány előírásának való megfelelő működését szabályozza, a következő információkat kell tartalmaznia:

- Rögzíti a City Taxi Fuvarszervező Szövetkezet elnökének, vezetőségi tagjainak, vezető beosztású munkatársainak, valamint minden dolgozónak a minőségügygel és a minőségirányítási rendszer működésével való személyes elkötelezettségét,
- Rögzíti a City Taxi Fuvarszervező Szövetkezet minőségpolitikáját,
- Bemutatja a City Taxi Fuvarszervező Szövetkezet tevékenységét, szervezetét és minőségirányítási rendszerét,
- A kézikönyv a minőséggel kapcsolatos információként és kommunikációs eszközként szolgál a Szövetkezet dolgozói, megbízói, valamint vevői, utasai számára.

A City Taxi Fuvarszervező Szövetkezet vállalja, hogy az MSZ EN ISO 9001:2015 sz. szabvány szerint:

- Tevékenységének minősége megfelel a piac követelményeinek, a megbízók (vevők) igényeinek. Ennek érdekében a lehető legközvetlenebb kapcsolatok kialakítására törekszik a megbízókkal és a megrendelőkkel.
- Tevékenységét úgy végzi, hogy megfeleljen az **MSZ EN ISO 9001:2015 sz. szabvány** előírásainak. Ehhez mind a fuvarozási, mind az irodatechnikai feltételeket biztosítja.
- A cég képes folyamatosan a megrendelők és az alkalmazandó jogszabályok követelményeinek megfelelő szolgáltatást nyújtani.
- Célja, hogy fokozza a vevő megelégedettségét a rendszer alkalmazása során, a folyamatos fejlesztések fokozzák a megrendelői bizalmat, valamint a jogi követelmények teljesülését, a magasabb színvonalú kiszolgálás érdekében.
- A cég tevékenysége az **MSZ EN ISO 9001:2015 sz. szabvány** követelményeire épül.
- A minőségpolitikát és a minőségügyi célokat minden munkatársam ismeri, és ennek tudatában végzi mindennapi munkáját.

Munkatársaimmal együtt elkötelezettnek érezzük magunkat minőségpolitikánk és minőségügyi céljaink megvalósítására, tevékenységünket az igényesség, a folyamatos fejlődés és a megújulás jellemzi. Céljaink megvalósítása érdekében minden munkatársammal felelősek vagyunk a Minőségirányítási Kézikönyvben előírtak végrehajtásáért.

A vezetőség, illetve a munkatársak részére a vevőközpontúság azt jelenti, hogy a vevő volt és marad a legfontosabb személy számunkra. **A Szövetkezet létezése a megrendelőinktől függ.**

A Szövetkezet érdeke, hogy egyre több legyen az ún. „állandó megrendelő”. Kulcskérdés, hogy folyamatosan megfeleljünk a vevők igényeinek, ezért tudnunk kell, hogy kik az ügyfeleink, mik az elvárásaik, és hogy a vevő szempontjából milyen teljesítményt nyújtunk, illetve, hogy milyen nyújtanak a konkurensaink. Így tehát a vevő középpontba állítása az első és legfontosabb érdekünk mindnyájunknak. Mi vagyunk a megrendelőinkért, és nem a megrendelők vannak miattunk.

Fentieknek megfelelően a Szövetkezet tevékenységének minőségjellemzői a következők:

- vevői elégedettség
- pontosság
- megbízhatóság
- alkalmazkodóképesség
- hozzáértés
- elérhetőség, rendelkezésre állás (térben és időben)
- udvariasság
- hitelesség
- biztonság
- kommunikáció minősége (pl. odafigyelés a vevő szavára, érthetőség, a vevő megértése, empátia)
- reaklási, eljutási idő
- a munkatársak hatásossága és hatékonysága a munkavégzés során
- jó hírnév megtartása, annak védelme
- szakmai alkalmasság
- utazás megfelelő körülményeinek megteremtése
- megfelelő pénzügyi helyzet
- széles referenciakör

Minőségi szempontok az igénybe vevő részéről (az utas elvárásai):

- udvarias, szolgálatkész kapcsolatteremtés
- elérhetőség, rendelkezésre állás, a szolgáltatás legyen könnyen elérhető, a kívánt időpontban rendelkezésre álljon
- eljutási idő, a cél eléréséhez szükséges idő minél rövidebb legyen
- az utazás megfelelő körülményei (gépkocsi tisztasága, kényelme, komfort érzet)
- biztonság (utas és poggyásza sérülésmentesen érkezen meg)
- kiszámíthatóság árban és minőségben

A vevő elégedettségének egyik legmegbízhatóbb jele a visszatérő vevők száma.

A City Taxi Fuvarszervező Szövetkezet Minőségpolitikája

A minőségpolitika megfogalmazásának az a célja, hogy megadja a Szövetkezet irányításának stratégiai súlypontját, hozzásegítse a Szövetkezet erőforrásait az eredmények elérésére irányuló felhasználásához, és **keretet adjon a minőségügyi célok kitűzéséhez**. A Szövetkezet tagjai és alvállalkozói, munkatársai személyesen elkötelezettek abban, hogy tevékenységükkel hozzájáruljanak a Szövetkezet üzleti partnerei és a vevői igények kielégítéséhez. Ezért a Szövetkezet tagjai és alvállalkozói tevékenységükben elsősorban a vevői igények pontos meghatározását – megismerését – és teljes körű kielégítését tartják üzletpolitikájuk meghatározójának.

E cél elérése érdekében

- A Szövetkezet működtetésében korszerű technikát és minőségirányítási módszereket, vezetett be és működtetett (VIR).
- Kiemelten törekszünk a vevői megelégedettségre, a visszatérő vevők körének bővítésére, a meglévő folyamatokon belüli kis lépésekkel végzett folyamatos tökéletesítésre. Ezen törekvésünk megvalósulását szigorú szabálykörnyezet garantálja.
- A Szövetkezet tagjai és alvállalkozói személyesen elkötelezettek a minőség iránt, és ennek megfelelő magatartást tanúsítanak tevékenységükben.
- A piaci igényeknek megfelelően fejlesztjük szolgáltatásaink minőségét és választékát.
- A Társaság alkalmazottai a követelmények teljesítése és a minőségirányítási rendszer eredményességének folyamatos fejlesztése iránt elkötelezettek.
- **Kiemelt célunk: a minőségi hírnevünk megtartása. Megbízhatóság, pontosság jellemzi munkánkat.**

Kérjük, hogy magas színvonalú munkákkal, illetve a szolgáltatásokkal a továbbiakban is járuljatok hozzá Társaságunk piacvezető pozíciójának megtartásához.



.....
Németh Zoltán
Elnök