

Política de qualitat corporativa de TMB

Juny 2009

La creixent complexitat social i les seves repercussions en la mobilitat i la sostenibilitat de l'àrea metropolitana de Barcelona, i la necessitat de donar resposta als compromisos adquirits amb les administracions exigeixen de TMB una millora contínua de la gestió i un enfocament decididament orientat a satisfer les necessitats i les expectatives de la ciutadania.

TMB considera que la qualitat és una eina que contribueix a fer front als principals reptes definits en la seva missió i visió.

La qualitat a TMB es basa en el criteris següents:

- Ha de considerar la satisfacció de les necessitats i les expectatives dels ciutadans com a objectiu prioritari.
- Ha de donar valor afegit a la gestió operativa, ajudant a gestionar els recursos de manera eficaç i eficient, per mitjà de l'optimització dels recursos.
- Ha de disposar tant del compromís i la implicació de la direcció com de la participació i la motivació de totes les persones de l'organització.
- Ha de tenir una visió integradora de l'empresa i una visió global del servei, fent-ne partícips els proveïdors en el procés de millora.
- Ha de ser flexible per adaptar-se als possibles canvis de l'entorn, incorporant les innovacions i les noves tecnologies.

Amb el propòsit de concretar aquests principis,

TMB es compromet a:

Àmbit intern: establir un sistema de gestió de la qualitat basat en el model definit en les normes UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 14001 i UNE-ISO 50001 que ens permeti assegurar la prestació del servei, optimitzant els recursos i l'estalvi energètic de manera sostenible, eficient i segura.

Àmbit extern: adquirir envers els seus clients i els ciutadans uns compromisos concrets per a la qualitat del servei de transport públic prenent com a base el model definit en la norma europea UNE-EN 13816 en matèria de:

- Servei ofert
- Puntualitat i regularitat
- Accessibilitat
- Informació al públic
- Atenció al client
- Confort i seguretat
- Respecte pel medi ambient i contribució al desenvolupament sostenible

La direcció de TMB defineix, en aquest sentit, nivells d'exigència i assigna les persones i els recursos tècnics i econòmics necessaris per assolir-ho.