

POLITICA S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A. **în domeniul Sistemului de Management Integrat** **Calitate - Control Intern Managerial**

Directorul General al S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A. este angajat ferm în instrumentarea acțiunilor necesare punerii în practică a Politicii Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial, în conformitate cu cerințele SR EN ISO 9001:2026 și OSGG nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice, orientat către îmbunătățirea continuă a performanței.

În aplicarea SR EN ISO 9001:2026, Politica Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial integrează cerințele privind cultura calității, comportamentul etic, tratarea distinctă a riscurilor și oportunităților, valorificarea responsabilă a digitalizării, analizei datelor, automatizării și inteligenței artificiale, precum și consolidarea rezilienței organizaționale față de schimbările climatice și cerințele relevante ale părților interesate.

În acord cu misiunea și viziunea companiei prevăzute în Planul de administrare al S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A. în vigoare, pentru a garanta calitatea serviciilor în scopul satisfacerii cerințelor călătorilor și ale tuturor părților interesate, ne propunem atingerea, în condiții de regularitate, eficacitate, economicitate și eficiență, a următoarelor obiective generale:

- Modernizarea și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor prestate, a siguranței și securității transportului feroviar de călători, cu respectarea cerințelor legale și alinierea la standardele europene aplicabile.
- Îmbunătățirea rezultatelor activității societății în funcție de contextul intern și extern, prin optimizarea proceselor Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial și realizarea obiectivelor generale și specifice, operaționale, de raportare și de conformitate, stabilite anual corespunzător strategiei societății.
- Îmbunătățirea continuă a practicilor de lucru prin monitorizarea și măsurarea nivelului de performanță, identificarea cauzelor neconformităților, analiza acestora și implementarea celor mai potrivite acțiuni corective, prin promovarea unor servicii cu grad ridicat de atractivitate pentru transportul pasagerilor și simplificarea proceselor de achiziționare a legitimațiilor de călătorie.
- Suplimentarea veniturilor companiei prin dezvoltarea unor servicii conexe activității de transport feroviar de călători și atragerea de noi fluxuri de călători prin adaptarea ofertelor de transport la cerințele pieței.
- Consolidarea culturii calității și a comportamentului etic la toate nivelurile organizației, prin leadership, responsabilitate managerială, comunicarea politicii și obiectivelor calității, conștientizarea personalului și orientarea permanentă către satisfacerea cerințelor călătorilor și ale părților interesate.
- Valorificarea responsabilă a oportunităților generate de digitalizare, analiza datelor, automatizare și inteligență artificială, cu evaluarea riscurilor asociate și cu respectarea cerințelor privind confidențialitatea, protecția datelor, securitatea informației și continuitatea activității.
- Menținerea conformității serviciilor feroviare de călători cu cerințele legale și de reglementare aplicabile, inclusiv cu Regulamentul (UE) 2021/782 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar, în limita responsabilităților stabilite la nivelul proceselor societății.

Directorul General al S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A., în calitate de „management de la cel mai înalt nivel”, desemnează responsabilii de procese, subproces și activități, precum și conducătorii subdiviziunilor, și le delegă responsabilitățile și autoritățile necesare pentru exercitarea leadership-ului în vederea identificării, evaluării și tratării factorilor care pot influența conformitatea serviciilor livrate către client și creșterea satisfacției clienților.

În acest sens, riscurile și oportunitățile se analizează distinct: riscurile se tratează prin măsuri de prevenire, reducere sau control al efectelor asupra conformității serviciilor și satisfacției clienților, iar

oportunitățile se valorifică pentru îmbunătățirea performanței proceselor, creșterea eficienței, dezvoltarea competențelor personalului, modernizarea instrumentelor de monitorizare și consolidarea culturii calității.

Responsabilii de procese, subproces și activități, împreună cu conducătorii subdiviziunilor, asigură monitorizarea indicatorilor cheie de performanță, determinarea contextului intern și extern, identificarea cerințelor părților interesate, planificarea schimbărilor, alocarea resurselor, monitorizarea, măsurarea, analiza și evaluarea aspectelor referitoare la schimbările climatice, precum și implicarea personalului în aplicarea măsurilor stabilite și asumarea eficacității și eficienței proceselor din structurile organizatorice pe care le coordonează.

Pentru menținerea și îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial, Directorul General desemnează cu autoritatea necesară Șeful Serviciului Managementul Calității, ca reprezentant al managementului pentru Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial. Personalului desemnat să efectueze audit intern al Sistemului de Management Integrat i se delegă autoritate și acces liber la orice nivel al organizației, pentru identificarea și prevenirea problemelor, stabilirea cauzelor acestora și controlul tratării neconformităților, conform documentelor sistemului.

O importanță deosebită se acordă instruirii, conștientizării și motivării întregului personal pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea elementelor Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial, în conformitate cu cerințele standardului de referință SR EN ISO 9001:2026 și ale OSGG nr. 600/2018.

Instruirea și conștientizarea includ, după caz, elemente privind cultura calității, comportamentul etic, utilizarea responsabilă a instrumentelor digitale și a datelor, impactul automatizării și al inteligenței artificiale asupra proceselor, responsabilitățile personalului în raport cu schimbările climatice și cerințele părților interesate relevante pentru Sistemul de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial. „Managementul de la cel mai înalt nivel” al S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A. și conducătorii subdiviziunilor, prin leadership și management strategic, se angajează în respectarea și îndeplinirea politicii, a obiectivelor generale și specifice stabilite, asigurând resursele necesare pentru implementarea, menținerea și îmbunătățirea Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial, în vederea creșterii satisfacției clientului prin îndeplinirea cerințelor sale.

Respectarea confidențialității și protecției datelor cu caracter personal constituie obligații individuale la nivelul întregului personal al S.N.T.F.C. „CFR CĂLĂTORI” S.A.

Anual se va efectua o analiză pentru stabilirea acțiunilor corective și a măsurilor de îmbunătățire a activității propuse de structurile organizatorice, în vederea diminuării riscurilor, valorificării oportunităților, stabilirii etapelor de urmat și menținerii și îmbunătățirii Sistemului de Management Integrat Calitate - Control Intern Managerial.

Prezenta Declarație este disponibilă pe site-ul societății, www.cfrcalatori.ro, și este comunicată întregului personal salariat, în scopul conștientizării obiectivelor individuale ce îi revin.
București,

**DIRECTOR GENERAL
PREOTEASA TRAIAN**