

POLITIKA KAKOVOSTI

Skupina Slovenske železnice zagotavlja kakovostne, varne in zanesljive storitve v železniškem in avtobusnem prometu ter v povezanih logističnih in podpornih dejavnostih.

Kakovost razumemo kot temelj zaupanja, odgovornega poslovanja in dolgoročne uspešnosti družb v skupini.

S Politiko kakovosti se zavezuje k nenehnemu izboljševanju sistema vodenja kakovosti, skladno z zahtevami standarda ISO 9001 ter s pričakovanji uporabnikov, partnerjev in drugih deležnikov.

01

Usmerjenost k uporabniku

Zavezani smo prepoznavanju, razumevanju in izpolnjevanju potreb ter pričakovanj uporabnikov naših storitev. Kakovost gradimo na odzivnosti, zanesljivosti in profesionalnosti ter si prizadevamo za dolgoročno zadovoljstvo naših uporabnikov.

02

Kakovost storitev in njihova zanesljivost

Storitve opravljamo varno, strokovno in učinkovito. Skupina SŽ si prizadeva za točnost, zanesljivost in visoko razpoložljivost storitev ter za preprečevanje napak z obvladovanjem vzrokov neskladnosti.

03

Obvladovanje procesov in jasne odgovornosti

Procesi so jasno opredeljeni, nadzorovani in usklajeni med družbami in enotami. Naloge, odgovornosti in pooblastila so določena tako, da omogočajo učinkovito delo, sledljivost in kakovostno izvedbo vseh aktivnosti.

04

Komunikacija in informiranost

Uporabnikom zagotavljamo pravočasne, natančne in razumljive informacije o naših storitvah. Zaposlene in deležnike redno seznanjamo z zahtevami, rezultati in spremembami v sistemu vodenja kakovosti.

05

Merjenje kakovosti in obvladovanje odstopanj

Kakovost spremljamo z merljivimi kazalniki, analizami ter drugimi metodami vrednotenja. Dosežene rezultate primerjamo s cilji, odstopanja obravnavamo sistematično in sprejemamo ukrepe za izboljšanje delovanja procesov.

06

Nenehne izboljšave

Stalno analiziramo delovanje procesov, odkrivamo priložnosti za izboljšave in izvajamo korektivne ter preventivne ukrepe. Vpeljujemo rešitve, ki povečujejo učinkovitost, zanesljivost in kakovost storitev.

07

Kompetence in odgovornost zaposlenih

Zaposleni so ključ za kakovost. Omogočamo jim strokovni razvoj, ustrezno usposabljanje in jih zavezuje k odgovornosti do kakovosti dela. Pričakujemo, da bodo pri izboljševanju procesov in doseganju skupnih ciljev dejavno sodelovali.

08

Vloga vodstva

Vodstvo je odgovorno za vzpostavitev, udejanjanje in učinkovitost sistema vodenja kakovosti. Zagotavlja potrebne vire, spodbuja kulturo kakovosti in ustvarja pogoje za doseganje ciljev ter nenehne izboljšave.



ZAVEZA

Vodstvo in zaposleni v skupini Slovenske železnice se zavezujejo, da bomo Politiko kakovosti udejanjali, razvijali in zagotavljali njeno razumevanje na vseh ravneh organizacije.


Dušan Mes
Generalni direktor

Ljubljana, 1. oktober 2026