

# Корпоративная система менеджмента качества

## Политика в области качества АО «ФПК»

**Корпоративная система менеджмента качества (далее – КСМК) АО «ФПК» выстроена в соответствии со Стратегией управления качеством материнской компании, Стратегией развития АО «ФПК» и требованиями стандарта качества ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования».**

Приоритетные цели Компании в области качества включают в себя:

- максимальное удовлетворение требований и ожиданий потребителей путем постоянного повышения качества оказываемых услуг и обеспечения высокого уровня обслуживания, комфорта и безопасности;
- постоянное повышение результативности и эффективности деятельности Компании путем совершенствования КСМК, бизнес-процессов, технологий бережливого производства, подготовки подвижного состава и обслуживания пассажиров.

Для достижения поставленных целей и устойчивого развития Компании руководство АО «ФПК» берет на себя следующие обязательства:

- следовать принципу «Лидерство руководства» и развивать взаимодействие сотрудников при достижении поставленных целей, их компетентность, мотивацию и корпоративную культуру взаимоотношений;
- поддерживать и развивать взаимовыгодные и долгосрочные отношения с поставщиками, повышать удовлетворенность потребителей и всех заинтересованных сторон;

- управлять потенциальными рисками Компании, предупреждая повторяющиеся и потенциальные несоответствия, и принимать решения на основании объективных свидетельств и требований заинтересованных сторон;
- обеспечивать соответствие КСМК требованиям международного стандарта ISO 9001:2015 и заинтересованных сторон;
- непрерывно улучшать КСМК, повышая результативность и эффективность деятельности за счет совершенствования процессов, внедрения инноваций и оптимизации затрат;
- организовывать работы по реализации Политики в области качества и обеспечивать сотрудников необходимыми ресурсами.

## Сертификация корпоративной системы менеджмента качества и соответствие международному стандарту качества ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»

В 2023 году успешно пройден инспекционный контроль КСМК АО «ФПК» на соответствие требованиям ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» в подтверждение действующего сертификата № 210890/A/0001/UK/RUS от 19 апреля 2023 г. со сроком действия до 17 апреля 2026 г. на основные бизнес-процессы Компании:

- перевозка пассажиров, багажа и грузобагажа;
- сопровождение и обслуживание пассажиров/вагонов в поездах дальнего следования;
- оформление и продажа проездных и перевозочных билетов и документов;
- экипировка вагонов в рейс;
- ремонт вагонов в объеме капитально-восстановительного ремонта (КВР);
- ремонт вагонов в объеме деповского ремонта (ДР);
- ремонт вагонов в объеме капитального ремонта КР-1 и КР-2;
- текущий ремонт вагонов (отцепочный, безотцепочный);
- ремонт колесных пар;
- ремонт узлов и деталей вагонов;
- техническое обслуживание вагонов в объеме ТО-1, ТО-2, ТО-3.

Основные преимущества наличия сертификата соответствия ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»:

- имидж клиентоориентированной компании, подтвержденный нормативными документами на государственном уровне;
- подтверждение соответствия деятельности АО «ФПК» ведущим мировым практикам в области менеджмента качества со стороны независимого органа по сертификации;
- повышение удовлетворенности пассажиров через предоставление услуг, соответствующих мировым стандартам качества;
- повышение результативности и эффективности процессов корпоративной системы управления;
- рост стоимости акций;
- повышение количества баллов АО «ФПК» при участии в конкурсах (тендерах) материнской компании и других заказчиков в рамках выполнения работ по подсобно-вспомогательной деятельности.

