

## REFERENCJE

Urząd Transportu Kolejowego z siedzibą w Warszawie przy ul. T. Chałubińskiego 4, oświadcza, że firma OTTIMA plus Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Ligockiej 103 (bud. nr 7), 40-568 Katowice, wpisaną do rejestru Przedsiębiorstw Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000364533, NIP: 641-21-79-945, REGON: 276637404, zrealizowała usługę polegającą na opracowaniu **Podręcznika dla Pasażerskich Przewoźników Kolejowych oraz Listy Zagadnień Kontrolnych dla Oceny Stopnia Wdrażania Systemu Zarządzania Jakością u Przewoźników.**

Zakres Podręcznika obejmuje następujące zagadnienia:

- Opis podstawowych zagadnień związanych z systemem zarządzania jakością,
- Wymagania dotyczące wdrażania systemu zarządzania jakością w przedsiębiorstwie kolejowym,
- Informacje na temat wdrażania systemu zarządzania jakością w przedsiębiorstwie kolejowym,
- Opis wymaganej dokumentacji systemowej w odniesieniu do pasażerskich przewoźników kolejowych,
- Opracowane normy jakości obsługi i zestaw mierników do ich pomiaru dla pasażerskich przewozów kolejowych w ruchu krajowym,
- Informacje na temat praktycznego sposobu realizacji opracowanych norm jakości oraz stosowania mierników jakości,
- Opis metodologii monitorowania i pomiarów zdolności procesowych, zadowolenia pasażerów i innych czynników mających wpływ na normy jakości,
- Informacje na temat sposobu powiązań i zintegrowania systemu zarządzania jakością i systemu zarządzania bezpieczeństwem u pasażerskich przewoźników kolejowych, o ile nie jest to zakazane przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa,
- Projekt rocznego sprawozdania przewoźnika z realizacji norm jakości obsługi.
- Opracowanie listy zagadnień kontrolnych dla Prezesa UTK umożliwiającej dokonanie podczas kontroli przewoźnika oceny stopnia wdrożenia systemu zarządzania jakością u przewoźnika, w tym stosowania wszystkich wymagań zawartych w art. 28 Rozporządzenia (WE) Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23

października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz. Urz. UE L nr 315 z 03.12.2007).

W ramach realizowanego zlecenia firma OTTIMA plus przeprowadziła także dwa warsztaty szkoleniowe dla pracowników UTK w zakresie w/w. zagadnień.

Zlecenie było realizowane w okresie wrzesień – grudzień 2013.

Urząd Transportu Kolejowego oświadcza, że powierzone zadanie zostało zrealizowane i wykonane rzetelnie, z należytą starannością i w wyznaczonym terminie.

Zastępujący  
DYREKTORA GENERALNEGO  
  
Radosław Pacewicz