

DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 1 af 2
Godkendt	Kvalitetsmålsætninger og kvalitetspolitikker	Procedure B

Kvalitets-  
målsætning

Med kunden i centrum:

- at befordre transitgods via DanLink til den aftalte tid.
- at overvåge transportforløbet og sikre information til vore kunder og samarbejdspartnere.
- at kunne håndtere vogne med læsemæssige og tekniske fejl korrekt.

*Dette opnår vi gennem kvalificeret personale og velfungerende arbejdsforhold.*

Kvalitets  
politikker

1. Salg og markedsføring:

Ved aktiv medvirken at fastholde og øge DanLink rutens mængder, og udbygge positionen som førende jernbanetransportør mellem Norden og Kontinentet (*Procedure 1*).

2. Disciplin og fejl:

Uddannelse, instruktion, information og bevidst adfærd er basis for at tingene gøres rigtigt første gang, idet fejl har konsekvenser.

3. Ledelsen:

Ledelsen vil opnå sine kvalitetsmål ved aktivt at kommunikere med samarbejdspartnere og medarbejdere på en resultatorienteret og samarbejdsorienteret måde.

Ledelsen kendetegnes ved troværdighed, ansvarlighed, realisme og gennemslagskraft. Ledelsen skal være synlig.

4. Ideer og forandringer:

Ledelsen erkender vigtigheden af at skabe et arbejdsmiljø, hvor den enkelte medarbejder fordomsfrit stiller forslag, idet dette erkendes som en genvej til hurtigt og fleksibelt at kunne udnytte nye muligheder.

Som redskaber anvender ledelsen aktiv lytning og i muligt omfang belønning for forslag, der er realistiske og som hurtigt kan gennemføres (*Procedure 12*).

DanLink	ISO 9002 Kvalitetsstyringssystem	Side 2 af 2
Godkendt	Kvalitetsmålsætninger og kvalitetspolitikker	Procedure B

5. Kunder/kundekæde:

DSB gods DanLink skal fremstå som en professionel og attraktiv samarbejdspartner for de kunder, som er økonomisk fordelagtige - på kort eller længere sigt - for DSB gods.

Værktøjerne hertil er en individuel og effektiv rådgiverrolle - gerne baseret på referencer - hvor klare svar og forslag er realistiske i forhold til såvel kundens behov som jernbanernes muligheder. Dette indebærer blandt andet, at alle aftaler overholdes.

6. Leverandører/DSB/internt samarbejde i DSB:

Ledelsen skal entydig specificere krav til varer og ydelser. Ledelsen skal kontrollere at leverede varer og ydelser opfylder specificerede krav. Ledelsen foretrækker leverandører, der lever op til de normer, der er gældende i DanLink produktets kvalitetsstyringssystem.

7. Medarbejdere/ressourcer:

Ledelsen vil tilsikre at personalet har den rette uddannelse til det rette job. Ledelsen sikrer gennem uddannelse, information og samspil at medarbejderne udfører deres job engageret og ansvarsbevidst.

8. Samfundet:

Ud fra et forretningsmæssigt synspunkt at opfylde samfundets krav og forventninger til miljømæssig transport og optimal udnyttelse af infrastruktur, for herigennem at styrke DanLink-rutens positive image.

Til brug for vurdering og ledelsens evaluering er der udarbejdet konkrete *kvalitetsmålepunkter (Bilag B.1)*.

Ledelsens repræsentant

Erik O Jensen

Filnavn

\\GBBGFP\GODS-FAELLES\Basisopgaver\Kvalitet\DanLink  
Kvalitetshaandbog\Word Kvalitetshaandbog\Afsnit B\Procedure  
B.DOC