

นโยบายคุณภาพ

บริษัทมุ่งมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมมุ่งสู่การเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการด้านระบบขนส่งมวลชนชั้นนำของโลก บริษัทบรรลุเป้าหมายดังกล่าวด้วยการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง ภายใต้หลักการดังต่อไปนี้

1. มุ่งเน้นลูกค้า

- มุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจ : ให้บริการทางด่วนและรถไฟฟ้าที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า
- การเดินทางที่ปลอดภัยและเชื่อถือได้ : มุ่งเน้นความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ และตรงต่อเวลาของระบบทางด่วนและรถไฟฟ้า
- การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง : มุ่งแสวงหาข้อเสนอแนะและนำไปพัฒนาบริการเพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า

2. ความเป็นเลิศและประสิทธิภาพ

- การจัดการคุณภาพ : พัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล
- ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน : ปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทุกระดับองค์กร

3. การพัฒนาและการมีส่วนร่วมของพนักงาน

- ความรู้และทักษะ : เสริมสร้างความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นให้แก่พนักงาน เพื่อปฏิบัติหน้าที่อย่างปลอดภัยและให้บริการที่ดีเยี่ยม
- การเสริมพลังและความมุ่งมั่น : สร้างวัฒนธรรมแห่งความเป็นเจ้าของและการมีส่วนร่วม กระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ

4. การสร้างคุณค่าร่วมกัน

- มุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสีย : รับทราบและตอบสนองความต้องการ และความปรารถนาของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมถึงลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น และชุมชน
- แนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืน : นำแนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืนมาใช้ในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้น้อยที่สุด และสร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อสังคม

นโยบายคุณภาพฉบับนี้สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในด้านความเป็นเลิศ การมุ่งเน้นลูกค้า และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการยึดมั่นในหลักการเหล่านี้ บริษัทมุ่งมั่นที่จะส่งมอบคุณค่าให้แก่ ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และมีส่วนร่วมในการสร้างอนาคตที่ดีกว่าสำหรับประเทศไทยและโลก