



IBILGAILUEN NEGOZIO UNITATEKO KALITATEKO ETA  
SEGURTASUNEN POLITIKA

POLITICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL NEGOCIO DE  
VEHICULOS

ROLLING STOCK BUSINESS QUALITY AND SAFETY  
POLICY

POLITIQUE DE QUALITÉ ET DE SECURITÉ DE  
L'ENTREPRISE DE VÉHICULES

QUALITÄT-UND SICHERHEITSRICHTLINIE FÜR DAS  
SCHIENENFAHRZEUGGESCHÄFT



## POLITIKA

Gero eta eskakizun maila handiagoko bezeroak dituen ingurunean eta kokapen ugartan jardura eginda, lehiakideengandik gure ondasun eta zerbitzuei lotutako Kalitateari eta Segurtasunari (Produktuen Segurtasuna eta Zibersegurtasuna) esker bereiztea lortu behar dugu.

Arreta pertsonalizatuak eta etengabeko hobekuntzak gure bezeroen behar eta aurreikuspenak asebetetzera eta entrega oro etorkizuneko negozioetarako gomendio bihurtzera eramango gaitu.

Horrekin lotutako gure konpromisoa dela eta, printzipio hauetan laburbilduta dagoen Kalitateko eta Segurtasuneko Politika hau zehaztu dugu:

- Segurtasuna da nagusi tren arloko zerbitzu eta ondasunekin lotutako gainerako alderdiekin alderatuta.
- Segurtasunaren kultura bultzatzen da, guztiak segurtasuna hobetzeko ekimenak proposatzera bultzatuz.
- Segurtasunaren kudeaketa eragingarria lortzeko jarduerak modu erregularrean aplikatzen dira produktu eta zerbitzu guztietan, erakunde osoan eta proiektuaren bizitza-ziklo osoan: eskaintza-prozesua, produktuaren garapena eta fabrikazioa eta zerbitzuan jartzea, eta bermearen kontratu mailako aldiaren amaiera. Kontratistak eta hornitzaileak ere biltzen ditu horrek.
- Lanen garaian, segurtasuneko arriskuak maila onargarrira murriztu edo desagerrarazi behar dira tren arloko estandarrek xedatutakoa betez eta aplikagarriak diren kontratu mailako segurtasun-baldintzek eta -arauak ezartzen dutena betez.
- Kontratu, lege eta araudi mailako baldintzak betetzea.
- Pertsonen prestakuntza eta gaikuntza.
- Kalitatearen eta Segurtasunaren Kudeaketa Sistemako ez-adostasunak eta desbideratze posibleak prebenitzeko prozesuen arriskuak aztertzea.
- Emaizak eta egindako iradokizunak aztertzea eta jardunbide egokiak ezartzea Kalitatearen eta Segurtasunaren Kudeaketa Sistema etengabe hobetzeko.
- Enpresako plan estrategikoarekiko koherenteak diren eta gutxienez urtean behin berrikus daitezkeen helburuak ezartzea.
- Gure ondasun eta zerbitzu guztien segurtasuna eta kalitatea bultzatzen duen laneko ingurunea sustatzea.

Kalitatea eta Segurtasuna guztien ardua dira Kalitatearen eta Segurtasunaren Kudeaketa Sistemako prozeduretan ezarrita dagoen moduan.

Kalitate eta Segurtasun arloko erantzukizunak neure egiten ditut, eta neure zuzendaritzapean dagoen Batzorde Betezarazleak horiekiko duen konpromisoa aitortzen du.

Ibilgailuen Negoziorako lan egiten duten pertsona guztiei eskatzen diet politika hau betetzen dela bermatzeko eta horren aplikazioa eta hobekuntza babesteko.

## POLÍTICA

En un entorno con clientes cada vez más exigentes y realizando la actividad en diferentes localizaciones, nos hemos de diferenciar de la competencia mediante la Calidad y la Seguridad (Seguridad de Producto y Ciberseguridad) asociada a nuestros bienes y servicios.

La atención personalizada y la mejora continua nos conducirán a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, y a hacer de toda entrega una recomendación para futuros negocios.

Nuestro compromiso con ello nos lleva a definir esta Política de Calidad y Seguridad la cual se resume en los siguientes principios:

- La Seguridad prevalece sobre todos los demás aspectos de los bienes y servicios ferroviarios.
- Se promueve la Cultura de Seguridad, alentando a todos a proponer iniciativas de mejora de la seguridad.
- Las actividades para una gestión efectiva de la Seguridad se aplican de forma consistente a todos los productos y servicios, en toda la organización y a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto, desde el proceso de oferta, pasando por el desarrollo y fabricación del producto y su puesta en servicio y hasta el final del periodo contractual de garantía e incluyendo a contratistas y suministradores.
- Los riesgos de seguridad durante la operación deberán ser eliminados o reducidos a un nivel aceptable de acuerdo con los estándares ferroviarios y conforme con las normativas y los requisitos de seguridad contractuales aplicables.
- El cumplimiento de los requisitos contractuales, legales y reglamentarios.
- La competencia y la formación de las personas.
- El análisis de los riesgos de los procesos para prevenir las posibles desviaciones o no conformidades del Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad.
- El análisis de los resultados, aportaciones de sugerencias e implantación de buenas prácticas para la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad
- El establecimiento de unos objetivos coherentes con el plan estratégico de la empresa y revisables al menos anualmente
- El fomento de un ambiente de trabajo que favorezca la calidad y seguridad de todos nuestros bienes y servicios

La Calidad y la Seguridad son responsabilidad de todos, según se define en los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad y Seguridad.

Asumo mis propias responsabilidades de Calidad y Seguridad, y el Comité Ejecutivo bajo mi liderazgo declara su compromiso con las mismas.

Pido a todas las personas que trabajan para el Negocio de Vehículos que aseguren el cumplimiento de esta Política y que respalden su aplicación y mejora.



## POLICY

In an environment with more and more demanding clients and where our activity takes place in different locations, we have to set ourselves apart from the competition through the Quality and Safety (Product Security and Cybersecurity) associated with our goods and services.

Personalized service and continued improvement drives us to meet the needs and expectations of our clients, and to ensure that every delivery counts as a recommendation for future business.

Our commitment to this goal leads us to establish this Quality and Safety Policy which is summarized in the following principles:

- Safety is paramount over all other aspects of railway goods and services.
- A Culture of Safety is promoted, encouraging everyone to suggest initiatives to improve safety.
- Activities for the effective management of Safety are applied consistently to all products and services, throughout the organization and throughout the life cycle of the product, from the offer process, through the development and manufacturing of the product and its commissioning and right to the end of the contractual guarantee period, including contractors and suppliers.
- Safety risks during operations must be eliminated or reduced to acceptable levels in accordance with railway standards and in compliance with our applicable contractual safety regulations and requirements.
- Fulfillment of contractual, legal and regulatory requirements.
- Staff competencies and training.
- Risk analysis of the processes to prevent possible deviations from or non-conformity with the Quality and Safety Management System.
- The analysis of results, contributions of ideas and the introduction of good practices for the continued improvement of the Quality and Safety Management System
- Establishing goals consistent with the company's strategic plan that are revised at least once per year
- Promotion of a working atmosphere that favors the quality and safety of all our goods and services

Quality and Safety are everyone's responsibility, as defined in the Quality and Safety Management System procedures.

I accept my own Quality and Safety responsibilities, and the Executive Committee declares its commitment to the same responsibilities under my leadership.

I ask all those who work for the Rolling Stock Business to ensure compliance with this Quality and Safety Policy and support its implementation and improvement.

Josu Imaz  
General Director

**Date:** October 2019

## POLITIQUE

Dans un environnement où les clients sont de plus en plus exigeants et avec une activité qui s'étend sur différents sites, nous devons nous différencier de la concurrence par la Qualité et la Sécurité (Sécurité des produits et la cyber sécurité) associées à nos biens et services.

Une attention personnalisée et une amélioration en continu nous permettront de satisfaire les besoins et les attentes de nos clients, et de transformer toute livraison en recommandation pour les affaires futures.

Notre engagement à cet égard nous conduit à définir cette politique de qualité et de sécurité, qui se résume aux principes suivants:

- La sécurité ferroviaire est prioritaire sur tous les autres aspects des biens et services ferroviaires.
- Il est nécessaire de promouvoir la culture de la sécurité et d'encourager tout le monde à proposer des initiatives en vue d'améliorer la sécurité ferroviaire.
- Il est nécessaire d'appliquer les activités pour une gestion efficace de la sécurité ferroviaire de manière cohérente à tous les produits et services, dans toute l'organisation et au cours de la totalité du cycle de vie du projet, depuis le processus de l'offre jusqu'à la fin de la période contractuelle de garantie, en passant par le développement et la fabrication du produit ainsi que sa mise en service, en incluant les contractants et les fournisseurs.
- Au cours du fonctionnement, il sera nécessaire d'éliminer ou de réduire les risques liés à la sécurité ferroviaire à un niveau acceptable, conformément aux normes ferroviaires ainsi qu'à la réglementation et aux exigences de sécurité contractuelles applicables.
- Le respect des exigences contractuelles, légales et réglementaires.
- Les compétences et la formation des personnes.
- L'analyse des risques des processus pour éviter d'éventuelles déviations ou non-conformités du Système de gestion de la qualité et de la sécurité ferroviaire.
- L'analyse des résultats, les suggestions et la mise en œuvre de bonnes pratiques pour une amélioration en continu du Système de gestion de la qualité et de la sécurité ferroviaire.
- La mise en place d'objectifs cohérents avec le plan stratégique de l'entreprise, pouvant être revus au moins une fois par an.
- La promotion d'un environnement de travail qui favorise la qualité et la sécurité ferroviaire de tous nos biens et services.

La qualité et la sécurité ferroviaire sont la responsabilité de tous, d'après la définition contenue dans les procédures du Système de gestion de la qualité et de la sécurité ferroviaire.

J'assume mes propres responsabilités en matière de qualité et de sécurité ferroviaire, et le comité exécutif sous ma direction déclare s'engager en faveur de celles-ci.

Je demande à toutes les personnes travaillant dans le secteur des véhicules de s'assurer du respect de cette Politique et de soutenir son application ainsi que son amélioration.

## POLITIK

Angesichts der Tatsache, dass das Anspruchsniveau unserer Kunden stets wächst und wir an verschiedenen Standorten aktiv sind, müssen wir uns von der Konkurrenz anhand der Qualität und Sicherheit (Produktsicherheit und Cybersicherheit) unserer Güter und Dienstleistungen abheben.

Mittels eines persönlichen Services und ständiger Verbesserung können wir den Bedürfnissen und Erwartungen unserer Kunden entgegenkommen und so können wir mit jeder Lieferung eine Empfehlung für zukünftige Geschäfte erhalten.

Deswegen haben wir diese Qualitäts- und Sicherheitsrichtlinie entworfen, die sich in folgenden Prinzipien zusammenfassen lässt:

- Die Sicherheit steht bei allen Aspekten des Schienenfahrzeuggeschäfts und den damit verbundenen Dienstleistungen an erster Stelle.
- Es wird eine Sicherheitskultur gefördert, wobei alle Mitarbeiter dazu bewegt werden, Initiativen für eine erhöhte Sicherheit vorzuschlagen.
- Die Aktivitäten, die eine effektive Einhaltung der Sicherheit garantieren, werden konsistent bei allen Produkten und Dienstleistungen, in der gesamten Organisation und während des gesamten Lebenszyklus des Projekts eingehalten – von der Erstellung des Angebots über die Entwicklung, Herstellung und Inbetriebnahme des Produkts bis hin zum Ablauf der vertraglichen Garantiezeit. Dies gilt auch für Auftragnehmer und Lieferanten.
- Die Sicherheitsrisiken während des Betriebs müssen im Einklang mit den Normen des Eisenbahnwesens und den entsprechenden vertraglichen Sicherheitsvorschriften und -voraussetzungen vermieden oder auf ein akzeptables Niveau reduziert werden.
- Einhaltung der vertraglichen, gesetzlichen und vorschriftsmäßigen Bedingungen.
- Kompetenz und Ausbildung der Mitarbeiter.
- Analyse von Prozessrisiken zur Vermeidung möglicher Abweichungen oder Nichtkonformitäten des Qualitäts- und Sicherheitsmanagementsystems.
- Analyse der Ergebnisse, Entgegennahme von Vorschlägen und Einführung von Good-Practice-Verfahren für die stete Verbesserung des Qualitäts- und Sicherheitsmanagementsystems.
- Festlegung von Zielen, die mit dem strategischen Plan des Unternehmens im Einklang stehen und mindestens einmal im Jahr überarbeitet werden.
- Förderung eines Arbeitsumfelds, das die Qualität und die Sicherheit aller unserer Waren und Dienstleistungen begünstigt.

Alle Mitarbeiter sind laut unserem Qualitäts- und Sicherheitsmanagementsystem für Qualität und Sicherheit verantwortlich.

Ich persönlich übernehme meine eigenen Qualitäts- und Sicherheitsverantwortlichkeiten und der von mir geleitete Verwaltungsausschuss erklärt seine Verpflichtung gegenüber ihnen.

Ich bitte alle Personen, die im Schienenfahrzeuggeschäft tätig sind, sich für die Einhaltung dieser Richtlinie einzusetzen und deren Umsetzung und Verbesserung zu fördern.