

Política de Qualitat, Servei i Sostenibilitat

L'Empresa Municipal de Transports Públics de Tarragona té com a missió contribuir a una **mobilitat urbana més ràpida, de qualitat i sostenible**, posant el transport públic al servei de la ciutadania i afavorint una ciutat més accessible, eficient i respectuosa amb el medi ambient.

L'EMT aposta per un servei públic de qualitat i és per això que la seva visió de futur passa per la **preservació del medi ambient, la gestió eficient de les línies, l'optimització dels recursos i la contribució activa a la lluita contra el canvi climàtic**, fomentant un model de mobilitat més sostenible.

L'EMT té com a valors fonamentals **la transparència, la responsabilitat i la feina ben feta**, aspectes necessaris per donar una imatge positiva i eficient de l'empresa i per generar confiança entre les persones usuàries i la ciutadania.

La política de qualitat de l'empresa es basa en la **satisfacció de les persones usuàries del servei de transport**. Per aquest motiu, és imprescindible comptar amb personal competent, format i involucrat en la consecució dels objectius de l'organització, compromès amb l'empresa i amb les persones usuàries. En aquest sentit, l'EMT promou la **formació contínua del seu personal** i, seguint la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, desenvolupa un programa d'activitats formatives orientades a la **seguretat i la prevenció de riscos laborals**.

Aquesta política de qualitat constitueix la guia per a la **millora contínua en la prestació del servei**, i determina el compromís de l'empresa en:

- Complir la normativa legal vigent i els requisits aplicables en matèria de transport, qualitat, seguretat i medi ambient.
- Actuar d'acord amb els principis i normes internes de l'organització.
- Impulsar la millora contínua en la gestió dels processos i en la qualitat del servei prestat.
- Promoure la formació, participació i implicació del personal en la consecució dels objectius de l'organització.
- Contribuir a una **mobilitat urbana més sostenible**, reduint progressivament l'impacte ambiental de l'activitat, fomentant l'eficiència energètica i incorporant tecnologies més netes en la flota.
- Tenir en compte els **riscos i oportunitats associats al canvi climàtic** en la planificació i gestió del servei.

Aquest compromís es tradueix en objectius concrets de qualitat del servei com són **la puntualitat, la neteja, l'accessibilitat, la seguretat i el bon tracte a les persones usuàries**.

La Direcció de l'EMT garanteix els **recursos necessaris per al desenvolupament i la millora contínua del sistema de gestió de qualitat**, assegurant que aquesta política sigui comunicada, entesa i aplicada a tots els nivells de l'organització.

Gerent

Març 2026

A.M.Q-01 Edició 2