

Quality is integral to Mwasalat's Corporate Business Principles, ensuring that safety, compliance, and customer satisfaction are embedded at the core of our services, guiding us to deliver safe, reliable, and preferred transportation solutions.

Our goal is to be recognized as a trusted public transportation provider that enhances quality of life and contributes to support a sustainable future.

We are committed to never compromising on safety, compliance, and quality at any level of the organization. Everyone must be engaged, understand their responsibilities, and be empowered to uphold the trust of our customers and protect the Mwasalat brand.

Every employee plays a vital role in ensuring the delivery of high-quality service and passenger satisfaction.

#### Mwasalat is committed to:

- **Standardization:** Operating and complying with a Quality Management System in accordance with the requirements of ISO 9001:2015.
- **Promoting a Quality Mindset:** Delivering zero-defect services that are reliable, safe, and preferred by passengers.
- **Compliance:** Adhering to all laws, regulations, and internal standards.
- **Continuous Improvement:** Regularly enhancing our quality management system to ensure service safety, eliminate defects and enhance passenger satisfaction and operational excellence.
- **Employee and Partner Engagement:** Promoting quality responsibilities through standards, training, coaching, and effective communication.

Teamwork, engagement, and ownership are essential to achieving our quality goals. We are committed to providing effective leadership, sufficient resources, and structured oversight.

The Quality Policy will be reviewed periodically, aligned with business objectives, and communicated clearly to all employees and stakeholders.

Every individual has a role in driving continuous improvement and building trust through their ownership, accountability, and commitment to excellence.

تعد الجودة جزءاً أساسياً من مبادئ "مواصلات" المؤسسية، حيث تضمن أن السلامة والامتثال ورضا العملاء مدمجة في طلب ما نقدمه من خدمات وهي الدافع نحو تقديم حلول نقل آمنة وموثوقة ومفضلة.

هدفنا هو التميز كمزود نقل عام موثوق يسهم في تحسين جودة الحياة ويدعم مستقبلاً مستداماً.

نحن ملتزمون بالتزام أعلى معايير السلامة والامتثال والجودة على كافة مستويات المؤسسة. ويجب على الجميع أن يشارك بفاعلية، ويفهم مسؤولياته، وأن يكون مُعكِّفاً للحفاظ على ثقة عملائنا وحماية علامة "مواصلات".

كل موظف يلعب دوراً حيوياً في تقديم خدمة عالية الجودة وضمن رضا العملاء.

#### تلتزم "مواصلات" بـ:

- **توحيد المعايير:** العمل والامتثال لنظام إدارة الجودة وفقاً لمتطلبات ISO 9001:2015.
- **تعزيز عقلية الجودة:** تقديم خدمات موثوقة وآمنة وخالية من العيوب، وتحظى برضا العملاء.
- **الامتثال:** الالتزام بجميع القوانين والأنظمة والمعايير الداخلية.
- **التحسين المستمر:** تطوير نظام إدارة الجودة بشكل دوري لضمان سلامة الخدمة من العيوب، وتعزيز رضا العملاء.
- **مشاركة الموظفين والشركاء:** تعزيز المسؤوليات المتعلقة بالجودة من خلال وضع المعايير، والتدريب، والتوجيه، والتواصل الفعال.

يعد العمل الجماعي والتفاعل والمبادرة عناصر أساسية لتحقيق أهداف الجودة لدينا. نحن ملتزمون بتوفير القيادة الفعالة، والموارد الكافية، وآليات رقابية منظمة لتطبيق هذه السياسة والحفاظ عليها. سيتم مراجعة سياسة الجودة بشكل دوري، ومواءمتها مع الأهداف المؤسسية، والتواصل بها بوضوح مع جميع الموظفين والمعنيين.

يساهم كل فرد بدور فعال في التحسين المستمر وبناء الثقة من خلال تحمّل المسؤولية والالتزام بالتميز والجودة.

حنان

الرئيس التنفيذي  
Chief Executive Officer