



**METRO  
WARSZAWSKIE**  
Spółka z o.o.  
ul. Wilezy Dół 5  
02-798 Warszawa

## **KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA**

Numer edycji Księgi: 4  
Data edycji: 05.2018 r.

Strona : 5

### **1 WPROWADZENIE**

W Spółce Metro Warszawskie Sp. z o.o. ustanowiona została jej misja i wizja oraz wartości w następującym brzmieniu:

#### ***Misja***

Misją Metra Warszawskiego Sp. z o.o. jest realizowanie przewozów pasażerskich koleją podziemną w Warszawie, jak również zastępstwo inwestycyjne oraz nadzór nad pracami budowlanymi przy rozbudowie sieci stołecznego metra.

#### ***Wizja***

Być firmą pierwszego wyboru dla pasażerów komunikacji miejskiej w Warszawie. Wyznaczać nowe ścieżki w standardach technologii służących bezpieczeństwu, komfortowi i sprawności.

Pokazać, że można świadczyć usługi transportowe w sposób, który zapewnia satysfakcję pasażerom i pracownikom.

Wprowadzać w organizacji firmy zasady i wzorce dobrego przedsiębiorstwa.

#### ***Wartości***

Rozumienie pasażerów i ich potrzeb

Solidność w wypełnianiu zobowiązań

Odpowiedzialność za bezpieczeństwo pasażerów, pracowników i otoczenia

Stale budowanie zaufania i pozytywnych relacji z otoczeniem

Doskonalenie i rozwój pracowników i firmy

#### **1.1 Deklaracja Kierownictwa**

Zapewnienie należytej obsługi Klientów - Zarządu Transportu Miejskiego Miasta Stołecznego Warszawy i pasażerów, przy zachowaniu najwyższych standardów jakościowych objawiających się w realizacji wykonywanych usług w sposób niezawodny, przyjazny środowisku i bezpieczny, to podstawowe zasady funkcjonowania naszej Spółki.

Środkiem zapewniającym wysoką jakość świadczonych usług jest staranne planowanie procesów, ich realizacja, identyfikacja potencjalnych ryzyk, monitorowanie, pomiar, analiza i doskonalenie (oparte na cyklu doskonalenia Deminga), wykrywanie potencjalnych źródeł błędów i zagrożeń, ich eliminowanie, wprowadzanie działań korygujących i doskonalących. Oznacza to również, że jakość naszych usług jest stale w centrum uwagi nas wszystkich - od najwyższego kierownictwa, aż po bezpośrednich wykonawców. Spółka przywiązuje również dużą wagę do dbałości o ochronę środowiska i warunki BHP, czego dowodem jest wdrożenie systemu zarządzania środowiskowego oraz systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy. Realizacja wymienionych zadań jest możliwa w warunkach ustanowionego, wdrożonego i doskonalonego zintegrowanego systemu zarządzania.



**METRO  
WARSZAWSKIE**  
Spółka z o.o.  
ul. Wilczy Dół 5  
02-798 Warszawa

## **KSIĘGA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU ZARZĄDZANIA**

Numer edycji Księgi: 4  
Data edycji: 05.2018 r.

Strona : 6

Przystępując do wdrożenia zintegrowanego systemu zarządzania jakością według normy PN-EN ISO 9001, zarządzania środowiskowego według normy PN-EN ISO 14001 i zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy według normy PN-N-18001 Zarząd Metra Warszawskiego Sp. z o.o. powołał Pełnomocnika Zarządu ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania, który otrzymał uprawnienia do koordynacji działań związanych z ustanowieniem, wdrożeniem, utrzymywaniem i doskonaleniem tego systemu, a także upowszechnianiem w całej Spółce świadomości dotyczącej wymagań klienta i innych zainteresowanych stron.

Prezes Zarządu zobowiązuje się do zapewnienia i udostępniania zasobów niezbędnych dla sprawnego funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Księga Zintegrowanego Systemu Zarządzania zawiera opis wdrożonego systemu, opracowanego zgodnie z wymaganiami przedmiotowych norm. Przestrzeganie zasad zawartych w Księdze Zintegrowanego Systemu Zarządzania należy do podstawowych obowiązków wszystkich pracowników. Zapewnia to, że istotne dla spełniania celów jakościowych, środowiskowych i dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy czynności związane z planowaniem, realizacją, pomiarem, analizą i doskonaleniem procesów są objęte pełnym nadzorem, a przez to spełnione są wymagania klienta dotyczące jakości świadczonych usług z zachowaniem właściwego oddziaływania na środowisko naturalne i przestrzeganiem przepisów BHP.


Certyfikat Zintegrowanego Systemu Zarządzania w Metrze Warszawskim Sp. z o.o., który potwierdza spełnienie wymagań normy PN-EN ISO 9001:2015, normy PN-EN ISO 14001:2015 oraz normy PN-N-18001:2004 daje naszym klientom podstawę do zaufania, że potrafimy osiągać wyznaczone cele jakościowe dla spełnienia ich wymagań oraz budować wizerunek Spółki, która przywiązuje dużą troskę o stan środowiska naturalnego i zapewnia swoim pracownikom bezpieczeństwo pracy i ochronę zdrowia.

Prezes Zarządu

Jerzy Lejk

## **Polityka Zintegrowanego Systemu Zarządzania**

Zasadniczą działalnością METRA WARSZAWSKIEGO – Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością jest profesjonalne i bezpieczne świadczenie usługi przewozowej, spełniającej potrzeby, oczekiwania i wymagania Klientów – Zarządu Transportu Miejskiego Miasta Stołecznego Warszawy i Pasażerów w zakresie przestrzegania rozkładu jazdy i komfortu podróży, utrzymanie infrastruktury i pojazdów metra, wykonywanie zadań inwestora zastępczego w zakresie budowy metra i innych budynków i budowli związanych z funkcjonowaniem metra z jednoczesną dbałością o ochronę środowiska naturalnego oraz zapewnienie warunków bezpieczeństwa i higieny pracy w Spółce.

Dążeniem Metra Warszawskiego Sp. z o.o. jest, aby znak firmowy  kojarzył się Pracownikom i Klientom Metra z zaufaniem do profesjonalizmu w wykonywaniu działalności przewozowej i przedsięwzięć inwestycyjnych przy jednoczesnej dbałości o środowisko naturalne i bezpieczeństwo pracy.

Polityka zintegrowanego systemu zarządzania jest realizowana przez:

- konsekwentne spełnianie oczekiwań i wymagań Klientów w zakresie punktualności, bezpieczeństwa, niezawodności, kultury i komfortu podróży,
- stałe doskonalenie jakości świadczonej usługi przewozowej w celu zwiększania zadowolenia Klientów, minimalizacji negatywnego wpływu na środowisko naturalne oraz stałej poprawy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy,
- realizowanie funkcji inwestora zastępczego w odniesieniu do budowy II linii metra oraz rozbudowy i modernizacji istniejącej infrastruktury,
- spełnianie wszystkich wymogów przepisów prawnych i norm dotyczących przedsiębiorstw publicznego osobowego transportu szynowego a także wymogów prawa dotyczących jakości, ochrony środowiska i bhp,
- identyfikowanie sieci wzajemnie powiązanych procesów i sprawne zarządzanie nimi w celu zwiększenia skuteczności zarządzania Spółką i zwiększania zdolności do spełniania wymagań stawianych przez Klientów,
- zespołowe – pod przewodnictwem Zarządu Spółki – ustalanie strategicznych celów i zamierzeń Spółki oraz tworzenie atmosfery angażowania się wszystkich pracowników w osiąganie wyznaczanych celów jakościowych, szeroko pojętą ochronę środowiska oraz zapewnienie bezpieczeństwa i higieny pracy,
- dążenie w zarządzaniu zasobami ludzkimi do tego, aby każdy pracownik utożsamiał sukces Spółki z sukcesem osobistym,
- wprowadzenie zasady, iż wszyscy pracownicy odpowiadają za jakość, środowisko i stan bhp,
- stosowanie – w działaniach związanych z doskonaleniem organizacji – zasady zespołowego analizowania przyczyn powstawania nieprawidłowości i zespołowego rozwiązywania problemów,
- systematyczne szkolenia pracowników, podnoszące ich kwalifikacje i poczucie satysfakcji z wykonywanej pracy,
- wzajemnie korzystne stosunki i współpraca z dostawcami i usługodawcami Spółki,
- zapobieganie wypadkom przy pracy, chorobom zawodowym oraz zdarzeniom potencjalnie wypadkowym,
- zapobieganie zanieczyszczeniom środowiska naturalnego,
- dążenie do stałej poprawy stanu bezpieczeństwa i higieny pracy,
- zapewnienie odpowiednich zasobów i środków do wdrażania niniejszej polityki.

- uwzględnianie roli pracowników w działaniach na rzecz bezpieczeństwa i higieny pracy oraz angażowanie ich do tych działań.

Zarząd Spółki zapewnia, że polityka zintegrowanego systemu zarządzania poprzez wysoką świadomość pracowników jest zrozumiała, została wdrożona i jest realizowana w Metrze Warszawskim Sp. z o.o., stanowiąc podstawę Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością, Środowiskowego i BHP zgodnego z normami: PN-EN ISO 9001:2015, PN-EN ISO 14001:2015 i PN-N 18001:2004.

Prezes Zarządu



Jerzy Lejk