1 Wprowadzenie

1.1 W Metrze Warszawskim 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:

- Zrozumienie pasażerów i ich potrzeb.
- Solidność w wypełnianiu zobowiązań.
- Odpowiedzialność za bezpieczeństwo pasażerów, pracowników i otoczenia.
- Stałe budowanie zaufania i pozytywnych relacji z otoczeniem.
- Doskonalenie i rozwój pracowników i firmy.

1.2 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.

Przystępując do wdrożenia zintegrowanego systemu zarządzania jakością według normy PN-EN ISO 9001:2015-10, zarządzania środowiskowego według normy PN-EN ISO 14001:2015-09 i zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy według normy PN-EN ISO 45001:2024-02 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 9001:2015-10, normy PN-EN ISO 14001:2015-09 oraz normy PN-EN ISO 45001:2024-02 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