



خط مشی سیستم مدیریت یکپارچه شرکت بهره‌برداری راه آهن شهری تهران و حومه

کد سند: IMS-PO01/00

شماره ویرایش: صفر

شرکت بهره‌برداری راه آهن شهری تهران و حومه با بهره‌گیری از توان اجرایی کارکنان متخصص خود به عنوان باارزش ترین سرمایه سازمان، تمام فعالیت های بهره‌برداری و نگهداری و تعمیرات مرتبط با تجهیزات ثابت و متحرک، زیرساخت ها، ابنه و نقل و مسیه خطوط متروی تهران و حومه که منجر به ارائه خدمات عمل و نقل ریلی به مسافران می شود را به عهده دارد و این مهم همان مأموریت اصلی شرکت در جهت ارائه هر چه بهتر خدمات مطابق با خواسته های مشتریان و حفظ کرامت شهروندی مسافران می باشد. یکی از عناصر مهم چشم انداز شرکت، تبدیل شدن به سازمان عمل و نقل عمومی برتر در سطح کشور با سرویس قرار دادن کیفیت و ایمنی به عنوان یک راه باری می باشد. توسط مدیریت ارشد و تمامی کارکنان شرکت می باشد.

شرکت موفقیت و بقای سازمانی خود را در کسب رضایت مشتریان و طرف های ذینفع، حفاظت از محیط زیست، صیانت از نیروی انسانی و ارتقاء مستمر ایمنی و بهداشت کارکنان، حفظ منابع و رعایت الزامات قانونی و مردم پسند منظور است. سیستم مدیریت یکپارچه (IMS) بر اساس استانداردهای بین المللی سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2015، سیستم مدیریت محیط زیست ISO 14001:2015 و سیستم مدیریت ایمنی و بهداشت مشغلی OHSAS 18001:2007، نوس خط مشی خود را بر اساس مخرهای زیر استوار ساخته و خود را متعهد به نگهداری و اجرای اثربخش این سیستم می داند.

۱. بهبود رضایت مشتری و شناسایی مسافران از طریق اطلاع رسانی مناسب کاهش زمان انتظار و تاخیر کاهش فاصله گذر اعزام قطار، افزایش ایمنی عمل و نقل، افزایش نظم، رفاه و آسایش مسافران، انجام تردد و حضور در ایستگاه و قطار
۲. بهبود فرآیندهای سازمانی به منظور افزایش کیفیت خدمات، حذف یا کاهش ریسک یا سطح قابل قبول از طریق استفاده از استانداردهای شناخته شده مناسب، یادگیری الگوهای مدیریتی موفق، نوآوری، فناوری و مهندسی
۳. پیشگیری از آسیب و حوادثی که ناشی از کار با هدف کاهش نرخ حوادث و خطای ایمنی و سلامت کارکنان، توسعه کفنی سرمایه انسانی سازمان و ارتقای سطح صلاحیت و رضایت نیروی انسانی متخصص، کمک به توسعه صنعت عمل و نقل ریلی کشور و همچنین شکست ایشان در پروژه های ارائه خدمات تخصصی
۴. شناسایی و رعایت قوانین و الزامات مرتبط با کیفیت، ایمنی، سلامت و بهداشت مشغلی و محیط زیست، تناسب با فعالیت ها و خدمات شرکت و همچنین افزایش بهره‌وری و بهبود شاخص های کلان بهره‌برداری
۵. حفظ و صیانت از محیط زیست و بیند سازی مصرف منابع مدیریت انرژی
۶. ارتقاء سطح دانش و مهارت کارکنان و افزایش توانمندی های علمی و فنی ایشان، توسعه کمی و کیفی ارائه خدمات تخصصی به منظور افزایش انگیزه و رضایت نیروی انسانی متخصص، کمک به توسعه صنعت عمل و نقل ریلی کشور و همچنین توسعه تبادلی شرکت
۷. ترویج فرهنگ کیفیت، ایمنی و بهداشت مشغلی و محیط زیست
۸. توسعه بازار عمل مسافر به منظور افزایش سهم شرکت از سفرهای درون شهری
۹. تلاش در جهت بومی سازی زیر سیستم ها و قطعات یدکی
۱۰. توسعه داده های شرکت از طریق یکپارچگی سیستم های

اعتماد و زیربنایی مدیریت شرکت، پیشگیری از وقوع عدم انطباق در انجام تعهدات می باشد و لذا خود را متعهد می داند با استفاده از ابزار خودی دینامیکی از نتایج اجرایی فرآیندها، روش ها و برنامه هایی که برای نیل به این اهداف تدوین شده اند و همچنین تجزیه و تحلیل مداوم آن ها در جهت بهبود، توسعه و ارتقای سیستم مدیریت یکپارچه و همچنین نگهداری و ایمنی و محیط زیستی شرکت کام برود و با بازنگری مداوم این سیاست ها از استمرار مناسب بودن آن ها اطمینان حاصل نماید. از آنجا که تحقق این امر منوط به مشارکت، سئولیت پذیری، تشویک مساعی، آگاهی و باور تمامی کارکنان می باشد، لذا مدیریت شرکت با ابلاغ این خط مشی به آن ها و ارائه آموزش های لازم، از درک آن توسط ایشان اطمینان حاصل نموده و بر طور مداوم بر آسایش، اجرا، حفظ و بهبود فرآیندها، روش ها و برنامه های کفنی تدوین شده نظارت خواهد داشت و نیز با منابع لازم رابرابری آن فراهم خواهد نمود.

تمامی معاونان و مدیران شرکت بهره‌برداری راه آهن شهری تهران و حومه در حوزه تحت سرپرستی خود سئولیت اجرایی این خط مشی و پاسخگویی در مقابل آن را بر عهده خواهند داشت.

فروغ نوبخت
مدیرعامل و منوابعات مدیره

