

Polityka bezpieczeństwa

Toruń, maj 2018

1. DEKLARACJA ZARZĄDU ARRIVA RP SPÓŁKA Z O.O.

Arriva RP Sp. z o.o. jest częścią Deutsche Bahn. Grupa Arriva pod marką której działa Arriva RP jest wiodącym ogólnoeuropejskim operatorem na rynku usług transportowych, zatrudniającym około 60 000 pracowników i prowadzącym działalność w 14 krajach. (2)

Grupa Arriva działając w Czechach, Chorwacji, Danii, na Węgrzech, we Włoszech, w Holandii, Polsce, Portugalii, Serbii, na Słowacji, w Słowenii, Hiszpanii, Szwecji i w Wielkiej Brytanii, realizuje każdego roku ponad 2,2 miliardów przewozów pasażerskich.

Arriva RP stawia sobie za cel zdobycie pozycji wiodącego regionalnego przewoźnika pasażerskiego, zarówno pod względem ilości wykonywanych przewozów, jak i gwarancji bezpieczeństwa oraz jakości świadczonych usług na najwyższym europejskim poziomie. Czynnikiem pozwalającym na stawianie tak ambitnych celów jest olbrzymie doświadczenie grupy przewoźowej Arriva.

Zarząd Spółki jest świadomy odpowiedzialności w zakresie bezpieczeństwa jaka na nim spoczywa i za jeden z najważniejszych elementów swojej misji uznaje zapewnienie bezpiecznej realizacji przewozów pasażerskich i procesów związanych z utrzymaniem i eksploatacją bocznic kolejowych których Spółka jest użytkownikiem. (2)

System Zarządzania Bezpieczeństwem wdrożony w Arriva RP Spółka z o.o. wraz z ustanawiającą go Polityką Bezpieczeństwa, wspiera osiągnięcie celów dotyczących bezpieczeństwa mając na uwadze uwarunkowania prawne, społeczne, techniczne i strukturalne Spółki.

Zarząd zobowiązuje się do systematycznej realizacji i weryfikacji celów niniejszej Polityki Bezpieczeństwa oraz do zaangażowania w ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem.

Zarząd zobowiązuje również wszystkich pracowników do bezwzględnej realizacji postanowień niniejszej Polityki oraz wszystkich wymagań bezpieczeństwa w zakresie realizacji przewozów pasażerskich obowiązujących w Spółce.

2. CELE POLITYKI BEZPIECZEŃSTWA

2.1. Dokument Polityki Bezpieczeństwa Arriva RP Spółka z o.o. jest nadrzędnym i najważniejszym dokumentem obowiązującym w Spółce w zakresie bezpiecznej realizacji przewozów pasażerskich.

2.2. Polityka Bezpieczeństwa:

- Odzwierciedla zaangażowanie całej Spółki, w tym Zarządu oraz wszystkich pracowników w zakresie zapewnienia bezpiecznego prowadzenia ruchu kolejowego,
- Wskazuje zamierzenia i cele Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem wdrożonego w Spółce,
- Określa zasady i podstawowe wartości, zgodnie z którymi Spółka postępuje,
- Wyraża zaangażowanie Spółki w tworzenie i doskonalenie etyki pracy i stanowi wyraźne wytyczne działania dla pracowników i współpracujących ze Spółką podmiotów gospodarczych w celu ugruntowania kultury bezpieczeństwa oraz świadomości w zakresie bezpieczeństwa.

3. DROGA REALIZACJI CELÓW

Cele Polityki Bezpieczeństwa realizowane są przez:

- Ustanowienie Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem, wraz z towarzyszącymi mu procesami i procedurami, które wspierają bezpieczną realizację przewozów pasażerskich i procesów związanych z utrzymaniem i eksploatacją bocznic kolejowych, których Spółka jest użytkownikiem, w tym również Systemem

Zarządzania Jakością,

- Identyfikację, skuteczną implementację i bezwzględne przestrzeganie wszystkich obowiązujących Spółkę wymagań w zakresie bezpieczeństwa,
- Przypisanie jasnych i rozliczalnych odpowiedzialności poszczególnym pracownikom, w szczególności kadrze kierowniczej, mającym wpływ na zapewnienie bezpiecznego procesu przewozowego, oraz procesów związanych z utrzymaniem użytkowanych bocznic kolejowych,
- Identyfikację, analizę i szacowanie ryzyk w zakresie bezpieczeństwa realizacji przewozów, stały nadzór nad tymi ryzykami oraz coroczne definiowanie i realizację Programów Poprawy Bezpieczeństwa,
- Zapewnienie odpowiednich kompetencji pracownikom odpowiedzialnym za bezpieczne prowadzenie ruchu kolejowego oraz zagwarantowanie systematycznych szkoleń,
- Zapewnienie sprawnego przepływu informacji w zakresie bezpieczeństwa i jakości, zagrożeń oraz słałości w systemie bezpieczeństwa,
- Kształtowanie świadomości pracowników w odniesieniu do wykonywanych przez nich działań będących gwarantem poprawności działania systemu bezpieczeństwa ruchu kolejowego,
- Definiowanie wymagań, monitorowanie, analizowanie ryzyk oraz rozwijanie partnerskiej współpracy z podwykonawcami i dostawcami mającymi wpływ na bezpieczeństwo przewozów realizowanych przez Spółkę, oraz utrzymanie użytkowanych bocznic kolejowych,
- Badanie i analizowanie wypadków, poważnych wypadków i incydentów dla wdrożenia właściwych środków zapobiegawczych,
- Monitorowanie poczucia bezpieczeństwa pasażerów, ich potrzeb oraz analizę występujących zagrożeń negatywnie oddziałujących na poczucie bezpieczeństwa,
- Ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem, zarówno w aspekcie organizacyjnym jak i technologicznym oraz badanie efektywności i skuteczności procesu zarządzania bezpieczeństwem,
- Realizację kontroli i audytów zgodności z niniejszą Polityką i wszystkimi obowiązującymi w Spółce zasadami bezpieczeństwa oraz niezwłoczne podejmowanie stosownych działań w przypadku zidentyfikowanych niezgodności lub zagrożeń,

4. PODSTAWOWE ZASADY

4.1. Podstawowymi priorytetami dla Spółki w zakresie bezpieczeństwa są:

- Realizacja kolejowych przewozów pasażerskich w sposób minimalizujący zagrożenia dla bezpieczeństwa pracowników, pasażerów, społeczeństwa oraz środowiska naturalnego,
- Zgodność posiadanego taboru z technicznymi wymaganiami definiowanymi przez obowiązujące standardy krajowe i europejskie.
- Utrzymanie i eksploatacja użytkowanych bocznic kolejowych w zakresie bezpieczeństwa

4.2. Zasady jakie wyznaje Spółka i jej pracownicy

- Bezpieczeństwo jest naszym dobrem wspólnym,
- Czujemy się solidarnie odpowiedzialni za bezpieczeństwo,
- Każdy z nas w sposób bezpośredni jest odpowiedzialny za należyte i bezpieczne wykonywanie swojej pracy oraz za zapewnienie bezpieczeństwa podróżnym,
- Dążymy do nieustannego podnoszenia poziomu bezpieczeństwa poprzez doskonalenie zawodowe i zwiększanie świadomości w zakresie bezpieczeństwa,
- Zobowiązujemy się do przestrzegania instrukcji, procedur, zasad bezpieczeństwa zgodnych z Polityką Bezpieczeństwa w celu uzyskania najważniejszego celu naszej firmy – bezpieczeństwa pracowników, podróżnych oraz eksploatowanych bocznic kolejowych.

4.3. Brak realizacji postanowień niniejszej Polityki Bezpieczeństwa lub Programu Poprawy Bezpieczeństwa przez pracowników, będzie skutkować rozpoczęciem postępowania wyjaśniającego i może być podstawą dokonania oceny przydatności pracownika na zajmowanym stanowisku.

Polityka jakości

Toruń, maj 2018

POLITYKA JAKOŚCI ARRIVA RP SPÓŁKA Z O.O.

Zależy nam, by Klient dotarł tam, dokąd zmierza, w bezpieczny, szybki i wygodny sposób. Zgodnie ze strategią Arriva RP oraz z Polityką Bezpieczeństwa podstawowymi celami działalności ARRIVA RP Spółka z o.o. są:

- Osiągnięcie pozycji wiodącego w Polsce regionalnego kolejowego przewoźnika pasażerskiego i użytkownika bocznic kolejowych pod względem gwarancji bezpieczeństwa, wysokiego poziomu jakości świadczonych usług, ilości wykonywanych przewozów spełniających obowiązujące wymagania prawne i normy jakości, (2)
- Dążenie do najwyższego europejskiego poziomu pasażerskich przewozów kolejowych,
- Zagwarantowanie Klientom sprawnego oraz terminowego dostępu do ważnych i aktualnych informacji dotyczących wykonywanych usług przewozu pasażerów,
- Stałe podnoszenie poziomu świadczonych usług, wdrażanie najlepszych praktyk i innowacji.

Osiągnięcie celów zapewniamy poprzez:

- Ciągłe monitorowanie, analizowanie oraz przewidywanie zmieniających się potrzeb i oczekiwań Klientów oraz koncentrowanie się pracowników i kooperantów na systematycznej poprawie standardów obsługi pasażerów, w tym osób z ograniczoną zdolnością poruszania się, na dworcach, stacjach, przystankach i w pociągach.
- Regularne monitorowanie zgodności realizowanych usług z ustalonymi normami jakości obsługi Pasażerów.
- Sukcesywne zwiększanie dostępności biletów przez wprowadzanie nowoczesnych

kanalów dystrybucji (sprzedaż na pokładzie pociągów przy użyciu szybkich i mobilnych terminali, automatów biletowych, przez telefon komórkowy itp.)

- Analizę każdej reklamacji, skargi i zaistniałego odstępowania od wymagań oraz podejmowanie działań zapobiegających ich powtórzeniu się.
- Systematyczne monitorowanie zmieniających się wymagań prawnych w celu niezwłocznego dostosowania działań i zasobów do ich spełnienia.
- Ciągłe doskonalenie skuteczności wdrożonego w ARRIVA RP Sp. z o.o. Systemu Zarządzania Jakością, jako narzędzia gwarantującego utrzymanie wysokiego poziomu obsługi Pasażerów.
- Zapewnienie skutecznej ochrony i pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podróżującym koleją.
- Zapewnienie profesjonalnie przeszkolonych kierowników pociągów oraz konduktorów oferujących pasażerom niezbędną pomoc i życzliwość.
- Rozwijanie kwalifikacji wszystkich pracowników.
- Zapewnienie estetycznego, wygodnego wyposażenia pociągów oraz warunków podróży, w tym klimatyzacji w większości pojazdów kolejowych.
- Efektywne gospodarowanie istniejącymi taborami kolejowymi oraz sukcesywne uzupełnianie jego stanu o nowe pojazdy kolejowe.
- Ograniczanie negatywnego wpływu działalności na środowisko naturalne.
- Pozyskiwanie nowych i utrzymywanie obecnych kontraktów.
- Rozwój współpracy z innymi przewoźnikami w zakresie dostosowania rozkładów jazdy w celu zapewnienia pasażerom optymalnej ciągłości podróży do celu.
- Elastyczne podejście do zapewnienia dodatkowych sezonowych połączeń.

Zarząd ARRIVA RP Sp. z o.o. oraz pracownicy zaangażowani są w realizację polityki jakości i ustalonych celów. Zarząd Spółki zobowiązuje się zapewnić zasoby niezbędne do osiągnięcia celów założonych w niniejszej polityce jakości.


PIOTR HALUPCZOK


DAMIEN GRABOWSKI


DOMINIKA ŻELAZEK


MARCIN POLEWICZ

 **arriva**
a DB company