



## خط‌مشی سیستم مدیریت یکپارچه (IMS)

شرکت آب و فاضلاب استان تهران به‌عنوان عضوی از خانواده وزارت نیرو و شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور، متولی ارائه خدمات عادلانه و مستمر در خصوص تأمین، انتقال، تصفیه و توزیع آب شرب و جمع‌آوری، انتقال، تصفیه و دفع بهداشتی فاضلاب به شهروندان استان تهران است که این مهم از طریق ایجاد و نگهداری زیرساخت‌های لازم و راهبری، مدیریت، پشتیبانی و نظارت بر عملکرد شرکت‌های زیرمجموعه محقق می‌گردد. این مجموعه به کمک طرح‌ریزی، استقرار، یکپارچه‌سازی و بهبود مستمر سیستم‌های مدیریتی بر اساس استانداردهای مدیریت کیفیت (ISO9001:2015)، مدیریت آموزش (ISO29990:2010)، مدیریت کیفیت آزمایشگاه (ISO/IEC17025:2005)، مدیریت محیط‌زیست (ISO14001:2015)، مدیریت رسیدگی به شکایات (ISO10002:2014)، مدیریت امنیت اطلاعات (ISO27001:2017)، مدیریت ایمنی و بهداشت شغلی (ISO45001:2018)، مدیریت انرژی (ISO50001:2011) و مدیریت سنجش رضایت مشتری (ISO10004:2012)، مصمم و متعهد به تحقق اهداف ذیل می‌باشد:

- توسعه تاب‌آور ظرفیت تأمین، تصفیه و توزیع آب متناسب با
- افزایش رضایت مشتریان
- افزایش پساب تصفیه‌شده
- کاهش اتوماسیون و هوشمند سازی سازمانی
- کاهش آب بدون درآمد
- توسعه سرمایه‌های سازمانی
- حفظ و ارتقای کیفیت آب و پساب
- توسعه سرمایه‌های انسانی
- استمرار آبرسانی و خدمت‌رسانی

در همین راستا و در انطباق باسیاست‌های کلان ملی و منشور حقوق شهروندی و با گام برداشتن در مسیر تعالی سازمانی و توسعه پایدار برای کمک به خلق آینده‌ای بهتر، راهبردهای ذیل شناسایی و مورد توجه قرار گرفته است:

- بهبود مستمر فرآیندها و ایجاد ارزش‌افزوده در خدمات شرکت
- افزایش بهره‌وری و توجه به مدیریت اثربخش هزینه‌ها و درآمدها
- بهره‌مندی از آخرین روش‌ها و تجهیزات کنترلی بر اساس استانداردهای ملی و بین‌المللی به‌منظور اطمینان از کیفیت آب ارائه‌شده و پساب تولیدی
- مدیریت مؤثر دارایی‌های سازمانی و بهره‌برداری بهینه از سامانه‌ها، تأسیسات، تجهیزات و ساختمان‌ها با استفاده از مناسب‌ترین روش‌ها و فن‌آوری‌ها
- اصلاح الگوی مصرف در راستای توزیع عادلانه آب و حفظ و صیانت از منابع آبی تحت پوشش
- افزایش بهره‌وری سرمایه‌های انسانی و افزایش سطح دانش و شایستگی پرسنل
- حرکت به سوی سازمانی دانش‌محور
- ارتقاء وضعیت حفاظت از اطلاعات و دارایی‌های اطلاعاتی شرکت با در نظر گرفتن معیارهای محرمانگی، صحت (تمامیت) و در دسترس بودن اطلاعات
- مدیریت مؤثر ارتباطات با طرف‌های ذینفع در راستای جلب رضایت و اعتماد آن‌ها
- توجه به جنبه‌های زیست‌محیطی فعالیت‌های شرکت و تلاش برای مدیریت تأثیر آن‌ها بر محیط‌زیست
- مدیریت مصرف حامل‌های انرژی
- پیشگیری از حوادث و بیماری‌های شغلی و ایجاد محیطی امن برای کارکنان شرکت، شهروندان و طرف‌های ذینفع

اینجانب با اعتقاد کامل به موارد فوق و توجه به اصل پیشگیری با استفاده از شناسایی، ارزیابی و کنترل ریسک‌ها و بهره‌گیری از فرصت‌ها، منابع لازم را جهت بهبود مستمر اثربخشی سیستم مدیریت یکپارچه اختصاص داده، ضمن توجه به اصول مسئولیت اجتماعی سازمانی (CSR) و تعهد به شناسایی و برآورده ساختن الزامات قانونی مربوطه، از همکاران گرامی در مجموعه آب و فاضلاب استان تهران انتظار دارم تا با تکیه بر دانش، تخصص و توانایی‌های فردی و گروهی خویش در راستای تحقق اهداف و برنامه‌ها گام بردارند. بل‌په‌ی است به‌منظور بررسی میزان کارایی و اثربخشی اقدامات طرح‌ریزی‌شده و اطمینان از تداوم و تناسب آن‌ها، عملکرد سیستم موردبازنگری و پایش مستمر قرار خواهد گرفت.

محمد رضا بختیاری  
رئیس هیئت مدیره و مدیرعامل

مدیرک معتبر