

# POLITYKA OCHRONY

**MULTISERVICE Sp. z o.o.** to dynamiczna i nowoczesna firma o ogólnopolskim zasięgu, będąca członkiem Polskiej Izby Ochrony, działająca w branży usług ochrony fizycznej i zabezpieczeń technicznych na podstawie wydanej przez MSWiA Koncesji Nr L-0789/01

Utworzona w 2002 r. Polityka Ochrony w zakresie ochrony osób i mienia opracowana została w oparciu o Ustawę o ochronie osób i mienia z dnia 22.08.1997r. Dz. U. nr 114 poz. 740 ( z późniejszymi zmianami) i modyfikowana w 2006, 2015 i 2021 r.

Celem firmy jest ciągle podnoszenie jakości realizacji zadań w zakresie usług ochrony.

## W DAŻENIU DO OSIĄGNIĘCIA CELU:

1. Dostosujemy ofertę naszej firmy do oczekiwań Klientów w zakresie świadczonych usług ochrony osób i mienia wysokiej jakości, z zachowaniem pełnej gwarancji bezpieczeństwa i poufności przekazanych informacji.
2. Zatrudniamy wyszkolonych pracowników ochrony i posiadamy wymagane środki techniczne, pozwalające na prawidłowe wypełnianie celu firmy. Realizując ten cel, Multiservice Sp. z o.o. troszczy się o stały rozwój pracowników i ciągle poszerzanie oferty o pojawiające się nowości i innowacje, zmierzając do doskonalenia stosowanych metod ochrony.
  - Podstawowym obowiązkiem pracowników naszej firmy jest bezstronne, uczciwe i terminowe załatwianie spraw oraz stworzenie przyjaznego klimatu w realizacji zadań ochronnych zgodnie z przepisami prawa i wymaganiami Klientów.

Jakość nasza to:

- zapewnienie poczucia bezpieczeństwa,
- traktowanie kontrahenta priorytetowo,
- wykonywanie zadań powierzonych z należytą starannością,
- spełnienie oczekiwań kontrahenta,
- zapewnienie skuteczności działań ochronnych,
- poufność przekazywanych informacji,

- ciągle dążenie do kształtowania wizerunku firmy na zewnątrz, jako uczciwej, solidnej, wiarygodnej, godnej zaufania, partnerskiej i profesjonalnej,
  - zapewnienie szerokiego zakresu usług ochrony osób i mienia w formie:
    - o bezpośredniej ochrony fizycznej - stałej lub doraźnej, monitoringu i konwojowaniu wartości pieniężnych oraz innych przedmiotów wartościowych i niebezpiecznych,
    - o montażu elektronicznych urządzeń i systemów alarmowych, sygnalizujących zagrożenie chronionych osób i mienia
  - Powyższe cele i zadania realizujemy poprzez:
    - profesjonalną i skuteczną, zgodną z prawem, realizację zadań ochronnych na rzecz naszych klientów,
    - przyjazne i uprzejme traktowanie Klientów,
    - zatrudnianie wysoko wykwalifikowanej kadry,
    - systematyczne podnoszenie kwalifikacji zawodowych pracowników,
    - usprawnianie i wdrażanie nowych rozwiązań i technik w realizacji działań ochronnych,
    - ustalenie i wdrożenie przejrzystego systemu motywacyjnego,
    - tworzenie przyjaznych relacji i konstruktywnej współpracy z klientami w zakresie zapewnienia skutecznego bezpieczeństwa,
    - ciągle poszerzanie zakresu stosowania systemów informatycznych wspomagających pracę naszej firmy.
3. Sprawnie zarządzamy naszymi procesami wewnętrznymi, dzięki czemu utrzymujemy ceny usług na bardzo konkurencyjnym poziomie.
  4. Rzetelnie weryfikujemy i monitorujemy kwalifikacje naszych pracowników, uwzględniając, obok formalnych wymagań, ich profesjonalizm, oraz kulturę osobistą.
  5. Systemowo monitorujemy poziom zadowolenia klientów
  6. Oszczędzamy czas i pieniądze Klienta, zapewniając sprawną i rzeczową komunikację z naszą firmą.

7. Dużą wagę przywiązujemy do spełnienia wymagań prawnych oraz indywidualnych wymagań naszych Klientów.
8. Otwarcie reagujemy na nowe wyzwania rynku i potrzeby klientów.
9. Relacje z naszymi Klientami budujemy na zaufaniu i długookresowej współpracy.

Jesteśmy zorientowani na ciągłe doskonalenie naszych działań, dlatego stawiamy sobie ambitne i konkretne cele oraz dokładamy wszelkich starań do ich realizacji.

Pracownicy naszej Spółki są gotowi do wdrażania niniejszej polityki ochrony, a Zarząd zapewnia odpowiednie środki na jej realizację.

W Multiservice Sp. z o.o. były przeprowadzane przez pracowników Departamentu Zezwoleń i Koncesji MSWiA, Małopolskiej, Mazowieckiej i Warmińsko-Mazurskiej Komendy Wojewódzkiej Policji kontrole działalności gospodarczej wykonywanej przez Spółkę, podczas których wysoko oceniono realizowanie zadań ochronnych w oparciu o Ustawę o ochronie osób i mienia i zawartych Umów.

## **1. PREZENTACJA**

### **Historia firmy**

Nasza firma rozpoczęła działalność w 1995 r. W 2001 roku uzyskaliśmy koncesję MSWiA na ochronę osób i mienia w formie bezpośredniej ochrony fizycznej. We wrześniu 2003 r. nasza koncesja została rozszerzona o możliwość świadczenia usług ochronnych w formie zabezpieczeń technicznych. Od 1999 r. MULTISERVICE Sp. z o.o. status Zakładu Pracy Chronionej. W skład dwuosobowego Zarządu MULTISERVICE Sp. z o.o. wchodzi następujące osoby:

- Bartosz Piotr Jarosz – Prezes Zarządu,
- Izabela Beata Stankiewicz – Członek Zarządu.

Pełnomocnikiem Zarządu ds. Ochrony Fizycznej i Zabezpieczeń Technicznych jest:

- Zbigniew Andrzej Walawski.

### **Zakres działalności**

Obecnie trzon naszej oferty stanowią

- ochrona osób i mienia
- usługi porządkowe.

Prowadzimy działalność na terenie całego kraju. Do grona naszych Klientów należą przedsiębiorstwa, urzędy, instytucje, szkoły, szpitale i szereg innych podmiotów. Firma posiada również doświadczenie w ochronie hoteli, muzeów, grup turystycznych, festynów / koncertów. Zapewniamy ochronę i świadczymy usługi porządkowe zarówno w obiektach administracyjno-biurowych, jak również w obiektach przemysłowych i mających znaczenie strategiczne.

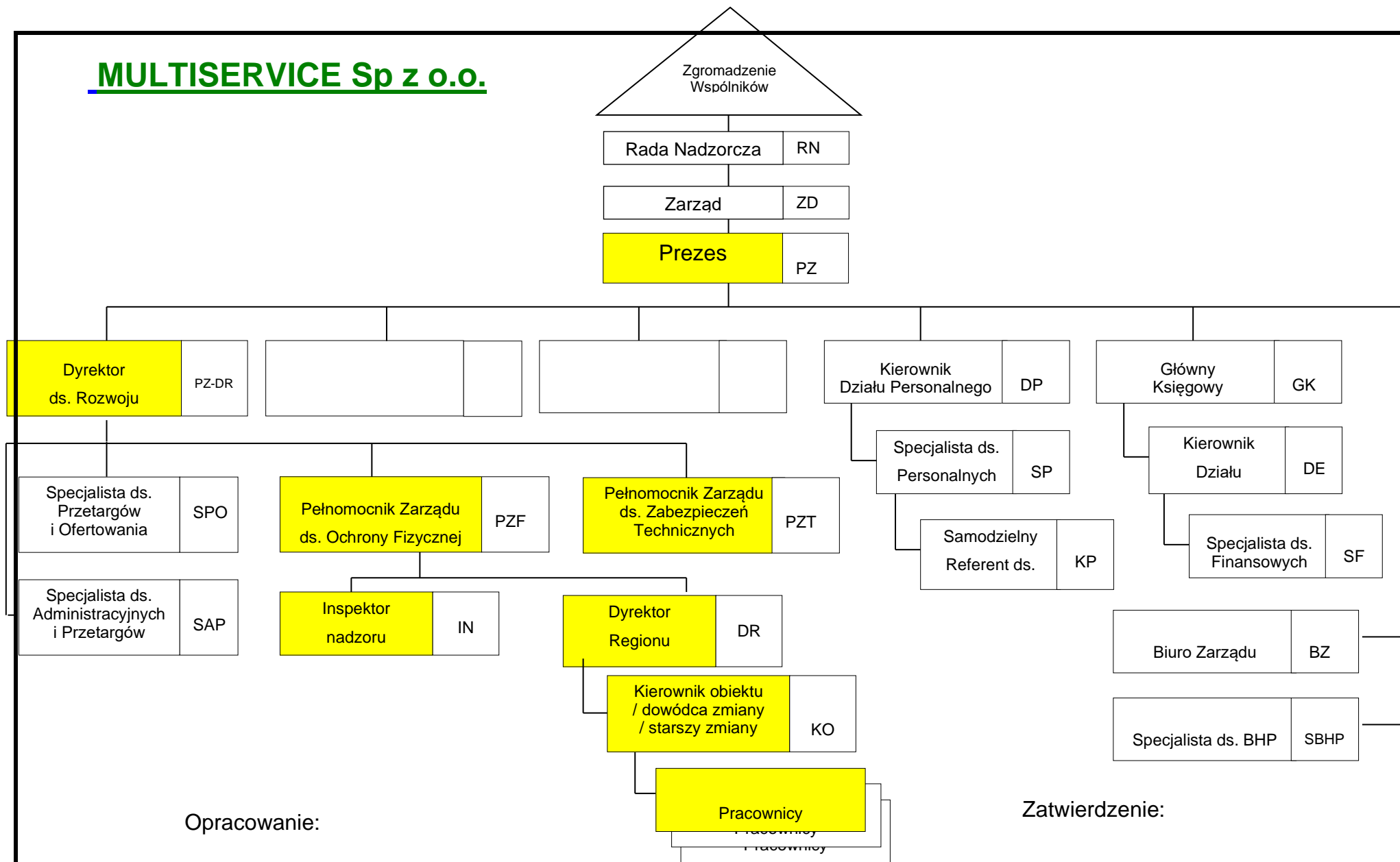
### **Struktura przedsiębiorstwa**

Siedziba Spółki MULTISERVICE mieści się w Gliwicach przy ulicy Rynek 15-16.

Siedziba Administracji mieści się w Płocku przy ulicy Otolińskiej 21 pok.: 212A i 212B.

Obszar działalności MULTISERVICE Sp. z o.o. został podzielony na Regiony (*Region Centralny, Region Północno-Zachodni, Region Północno-Wschodni, Region Zachodni, Region Wschodni, Region Południowy, Region Lubuski*), w których Spółka jest reprezentowana przez Dyrektorów Regionów.

# MULTISERVICE Sp z o.o.



Opracowanie:

.....  
(data i podpis)

Zatwierdzenie:

.....  
(data i podpis)

## **2. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWNICTWA**

### **Zaangażowanie Kierownictwa**

Zarząd MULTISERVICE Sp. z o.o. dostarcza dowodu swojego zaangażowania w tworzenie i wdrożenie Polityki Ochrony oraz w ciągłe doskonalenie jej skuteczności poprzez: zakomunikowanie pracownikom znaczenia spełniania wymagań Klienta oraz również wymagań prawnych, ustanowienie, przegląd i odpowiednią aktualizację polityki jakości, ustanowienie, przegląd i odpowiednią aktualizację celów dotyczących jakości, zapewnienie dostępu do odpowiednich zasobów ludzkich, infrastruktury, środowiska pracy, przeprowadzanie przeglądów zarządzania.

### **Orientacja Na Klienta**

Dla zagwarantowania pełnego zadowolenia Klientów, w MULTISERVICE Sp. z o.o. identyfikuje się wymagania Klientów. Zidentyfikowane wymagania stanowią punkt wyjścia do opracowania oferty, umowy oraz prowadzenia rozliczeń z klientami. Zadowolenie klientów jest dla nas kluczowym miernikiem skuteczności pracy Spółki, dlatego szczegółowo analizujemy wpływające reklamacje oraz informacje o stopniu zadowolenia Klientów z pracy w ramach obsługi klienta.

### **Odpowiedzialność, Uprawnienia I Komunikacja**

W celu zapewnienia skutecznego funkcjonowania Polityki Ochrony, dla pracowników pełniących kluczowe funkcje w procesach Spółki, określono w sposób udokumentowany odpowiedzialności i uprawnienia.

Komunikacja wewnętrzna jest realizowana między innymi poprzez:

- komunikację w ramach przebiegu procesów,
- szkolenia wewnętrzne,
- bieżące kontakty Zarządu i kierownictwa z pracownikami,
- przeglądy zarządzania, prezentacje polityki i celów przedsiębiorstwa,

### **Przedstawiciel Kierownictwa**

Zarząd wyznaczył Pełnomocnika Zarządu ds. Ochrony Fizycznej, który odpowiada za:

- realizację usług ochrony w oparciu o ustawę o ochronie osób i mienia,
- powołanie dyrektorów Regionu i postawienie im zadań,
- informowanie Zarządu o problemach związanych z jakością ochrony, w celu podjęcia decyzji dot. doskonalenia,
- nadzór nad całością dokumentacji operacyjnej,
- planowanie i nadzór nad chronionymi obiektami,

- koordynacja przy prowadzeniu działań korygujących i zapobiegawczych,
- inicjowanie właściwego szkolenia w zakresie ochrony osób i mienia
- zapewnianie promowania świadomości jakościowej i wagi wymagań klienta,

### **3. Opis procesów**

#### **Zarządzanie Zasobami Ludzkimi**

Celem procesu jest zagwarantowanie, że osoby biorące udział w czynnościach służbowych związanych z bezpośrednią ochroną, kierowaniem i nadzorem, posiadają kompetencje adekwatne do wykonywanych działań, mających wpływ na jakość wykonywanych usług.

W tym celu, dla poszczególnych stanowisk, określono kompetencje, na bieżąco planowane są potrzeby szkoleniowe oraz inne działania dotyczące kompetencji. W przypadku szkoleń, uwzględnia się zarówno szkolenia wewnętrzne, jak i zewnętrzne. Utrzymywane są zapisy z tych szkoleń.

Ponadto ocenia się działania podjęte w celu zapewnienia odpowiednich kwalifikacji, poprzez

- ocenę skuteczności szkolenia przez pracownika,
- ocenę skuteczności szkolenia przez przełożonych

#### **Działania Korygujące**

W przypadku wykrycia niezgodności, podejmowane są działania mające na celu wyeliminowanie przyczyn powstawania niezgodności dla zapobieżenia ich powtórnemu wystąpieniu. Działania korygujące są dostosowane do skutków, jakie powodują zidentyfikowane niezgodności oraz ich przyczyny. Zapewnia się również, aby wprowadzono odpowiednie zmiany w dokumentacji, tam gdzie ma to zastosowanie.

Działania korygujące podejmowane są m. in. w następstwie:

- reklamacji Klienta,
- informacji o niezgodnościach usług,
- kontroli wewnętrznych i zewnętrznych,
- dowolnych inicjatyw doskonalących wnoszonych przez pracowników.

## **Działania Zapobiegawcze**

Działania zapobiegawcze mają na celu usunięcie przyczyn potencjalnych niezgodności. Działania zapobiegawcze są dostosowane do skutków potencjalnych problemów.

Działania zapobiegawcze są podejmowane m. in. w następstwie zaobserwowanych niepokojących trendów i zjawisk w procesach i jakości usług.

## **Nadzór Nad Dokumentami**

W MULTISERVICE Sp. z o.o. wdrożono proces nadzoru nad dokumentacją:

- Wewnętrzną, powstającą w przedsiębiorstwie, a niezbędną do jego funkcjonowania (Rejestry, Wykazy, Grafiki Pełnienia Służb, Harmonogramy Kontroli, Książki Raportów, Zbiory Instrukcji P.O.F., Szczegółowe Zakresy obowiązków dot. obiektu chronionego, itp.),
- Zewnętrzną (np. Akty prawne, Pozwolenia, Dokumentacja klienta, itp.).

Opracowywane i utrzymywane są niezbędne procedury nadzoru nad prowadzeniem, nadzorem, obiegiem, zabezpieczeniem i archiwizowaniem dokumentacji w celu zapewnienia, łatwego do zidentyfikowania, zachowania przez ustalony okres i odszukania dokumentu operacyjnego.

## **4. Zadania, obowiązki, uprawnienia P. O. F. w chronionym obiekcie.**

- W każdym chronionym obiekcie znajduje się Zbiór Instrukcji P.O.F., który określa zadania, obowiązki i procedury postępowania w sytuacjach szczególnych.
- Zbiór Instrukcji Pracownika Ochrony Fizycznej składa się z następujących dokumentów:
  - INSTRUKTAŻ WSTĘPNY DO PEŁNIENIA SŁUŻBY W CHRONIONYM OBIEKCIE.
  - ZAKRESY OBOWIĄZKÓW (Kierownik Obiektu, Dowódca Zmiany/Starszy Zmiany, Pracownik Ochrony Fizycznej).
  - SZCZEGÓŁOWY ZAKRES OBOWIĄZKÓW (wynikający z zawartej umowy pomiędzy Mutiservice Sp. z o.o., a Zleceniodawcą).
  - UPRAWNIENIA KPOF W GRANICACH OBSZARÓW LUB OBIEKTÓW CHRONIONYCH I POZA GRANICAMI CHRONIONYCH OBSZARÓW LUB OBIEKTÓW,
  - UPRAWNIENIA POF W GRANICACH OBSZARÓW LUB OBIEKTÓW CHRONIONYCH I POZA GRANICAMI CHRONIONYCH OBSZARÓW LUB OBIEKTÓW,
  - INSTRUKCJA WSPÓŁDZIAŁANIA SŁUŻBY OCHRONY Z POLICJĄ ORAZ JEDNOSTKAMI STRAZY POŻARNEJ.
  - INSTRUKCJE POSTĘPOWANIA W SYTUACJACH SZCZEGÓLNYCH (Postępowanie P.O.F. w przypadku awarii wodno – kanalizacyjnej, elektrycznej, gazowej, centralnego ogrzewania, sieci telefonicznej, Postępowania P.O.F w przypadku włączenia się alarmu w systemie instalacji elektronicznego zabezpieczenia obiektu, Postępowania P.O.F. w przypadku zagrożenia terrorystycznego, groźbą zdetonowania ładunku wybuchowego, Postępowania P.O.F. w przypadku włamania /kradzieży).
  - RODZAJE ALARMÓW, SYGNAŁY ALARMOWE,
  - ZADANIA DLA POF W PRZYPADKU WPROWADZENIA STOPNI ALARMOWYCH,



- INSTRUKCJA PPOŻ., INSTRUKCJA BHP i UDZIELANIA PIERWSZEJ POMOCY.
- USTAWA O OCHRONIE OSÓB I MIENIA,
- Art.25 i 26 KK.
- ZASADY I PRZYPADKI UŻYCIA BRONI PALNEJ.
- REGULAMIN PRACY MULTISERVICE Sp. z o. o. Z.P.Ch.
- REJESTR WYDANYCH DOKUMENTÓW, SPRZĘTU.
- WYKAZ NUMERÓW TELEFONÓW ALARMOWYCH.
- WZÓRY DOKUMENTÓW:
  - NOTATKA SŁUŻBOWA,
  - NOTATKA Z CZYNNOŚCI LEGITYMOWANIA,
  - EWIDENCJA NOTATEK Z CZYNNOŚCI LEGITYMOWANIA,
  - NOTATKA Z CZYNNOŚCI WEZWANIA OSOBY DO OPUSZCZENIA CHRONIONEGO OBIEKTU,
  - NOTATKA Z CZYNNOŚCI UJĘCIA OSOBY ZNAJDUJĄCEJ SIĘ W GRANICACH CHRONIONEGO OBIEKTU,
  - NOTATKA O UŻYCIU LUB WYKORZYSTANIU ŚRODKÓW PRZYMUSU BEZPOŚREDNIEGO,
  - NOTATKA O UŻYCIU LUB WYKORZYSTANIU BRONI PALNEJ,
  - EWIDENCJA NOTATEK UŻYCIA LUB WYKORZYSTANIA ŚRODKÓW PRZYMUSU BEZPOŚREDNIEGO I BRONI PALNEJ PRZEZ PRACOWNIKA OCHRONY,
  - FORMULARZ OPISU PRZESTĘPCY,
  - GRAFIK SŁUŻB,
  - WYKAZY CZASU PRACY
  - DRUK ZAPOTRZEBOWANIA,
  - OŚWIADCZENIA,
  - INNE.

***Zbiór Instrukcji Pracownika Ochrony Fizycznej jest własnością Multiservice Sp. z o.o., opracowany przez Pełnomocnika Zarządu ds. Ochrony Fizycznej i jest chroniony Prawem autorskim (bez Szczegółowego Zakresu Obowiązków, wynikającego z załączników i zawartej umowy pomiędzy Mutiservice Sp. z o.o., a Zleceniodawcą).***