

Największy konkurs jakościowy w Polsce



JAKOŚĆ ROKU 2011

Trwa VI edycja konkursu

Zapraszamy zainteresowane firmy do zgłoszeń
w kategorii **PRODUKT, USŁUGA, INNOWACJA** oraz **EKOLOGIA**

Zgłoszenia na www.jakoscroku.pl

SKLEPY INTERNETOWE | ELECTRO.pl nominowany do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2011

Szybcy i sprawni

Sklep ELECTRO.pl to jeden z największych polskich sklepów internetowych. Ogromny wybór, profesjonalna i szybka obsługa oraz konkurencyjne ceny to atuty sklepu. Zaufanie klientów oraz bezpieczeństwo transakcji internetowych to podstawa działalności firmy.

- Rosnąca popularność zakupów dokonywanych przez Internet zapoczątkowała istnienie sklepu ELECTRO.pl. Wieloletnie doświadczenie w tradycyjnym handlu oraz zrozumienie dla potrzeb współczesnego konsumenta to nasza siła napędowa - mówi Grzegorz Wiśniewski, prezes zarządu ELECTRO.pl Sp. z o.o. Sklep proponuje klientom szeroką gamę sprzętu AGD i RTV. Oferta obejmuje również sprzęt ogrodniczy, rowery i akcesoria. Fani gier, me-



lomani oraz miłośnicy dobrej książki również znajdą coś dla siebie. ELECTRO.pl stawia na szybką i profesjonalną obsługę. Firma ma do dyspozycji 16 tys. m² powierzchni magazynowych wypełnionych po brzegi sprzętem, dlatego zamówienie klienta jest od razu przygotowywane do wysyłki. - Jest to nasza duża przewaga nad konkurencją, gdyż niewiele sklepów interneto-

wych dysponuje własnym zapleczem magazynowym. Sklep ELECTRO.pl współpracuje bezpośrednio z producentami i autoryzowanymi dystrybutorami. Przekłada się to na poziom oferowanych cen. Firma dba o ich najwyższą atrakcyjność - mówi Grzegorz Wiśniewski.

Zainteresowani mają do dyspozycji wykwalifikowaną kadrę konsultantów za-



pewniających kompleksowe doradztwo wszystkim klientom - również tym zagranicznym. Kupujący mają możliwość płatności przelewem bankowym, kartą kredytową (również zagraniczną) oraz gotówką. Sklep oferuje uproszczony system sprzedaży ratalnej. Aby zapewnić bezpieczeństwo wysyłki, współpracuje z rzetelnymi operatorami logistycznymi.

Dodatkowy nacisk położony jest na prawidłowe pakowanie zamówionego sprzętu. Klient ma możliwość wykupienia dodatkowej gwarancji, która zapewni komfort użytkowania zakupionego sprzętu.

Bezpieczeństwo zakupów to kwestia, do której firma ELECTRO.pl przykładą ogromną wagę. Wszystkie transakcje są oparte o pro-

tokiły szyfrowania danych. Zapewnia to profesjonalne przeprowadzenie zakupów bez zagrożeń dla kupującego. Wprowadzane innowacje w zakresie bezpieczeństwa zakupów internetowych przyczyniły się do nominacji do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2011.

Celem firmy jest ciągła poprawa jakości obsługi klienta, rozwój sklepu oraz propagowanie bezpiecznych zakupów w Internecie. - Od początku działalności budowanie dobrych relacji z klientami było dla nas priorytetem. Doświadczenie pokazuje, że poza niską ceną istotnym aspektem zakupów jest zaufanie do sklepu. Zdajemy sobie sprawę z tego, że tylko zadowolony klient wróci do nas, aby dokonać kolejnych zakupów - podsumowuje Grzegorz Wiśniewski.

Łukasz Wilczek

WODOCIĄGI | ZAKŁADY WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI W PRUDNIKU nominowane do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2011

W służbie środowisku

Rozmowa z **Pawłem Kaweckim**, członkiem zarządu Zakładu Wodociągów i Kanalizacji w Prudniku - Jednoosobowej Spółki Gminy Prudnik z o.o.

■ **Kiedy ZWIK zaczął działać na rzecz lokalnej społeczności?**

- W lipcu przyszedł rok dwudziestolecie istnienia spółki.

Naszą podstawową działalność stanowi zbiorowe zaopatrzenie mieszkańców w wodę, a także odprowadzanie ścieków oraz ich oczyszczanie, czyli działalność związana z bezpieczeństwem sanitarnym. W tym zakresie obsługujemy całą gminę Prudnik oraz miejscowości Prężynka w Gminie Lubrza.

■ **Co wyróżnia Państwa Spółkę?**

- Traktujemy naszą pracę jako służbę na rzecz środowiska i lokalnej społeczności. Angażujemy się w wiele przedsięwzięć związanych z życiem mieszkańców, m. in. czynnie wspieramy lokalne stowarzyszenia, kluby sportowe i wydarzenia.



■ **Proszę wymienić najważniejszą inwestycję realizowaną obecnie na rzecz Prudnika?**

- W 2010 roku zaangażowaliśmy się w stworzenie podstaw ochrony dla projektowanego obszaru Natura 2000 - budowa wodociągu i kanalizacji sanitarnej do miejscowości Chocim i Dębówiec. Inwestycja ta jest dofinansowywana ze środków unijnych z programu Rozwoju Obszarów

Wiejskich. Jest to potwierdzenie naszej misji i wizji, która wiąże się z poprawą kondycji pobliskiego środowiska i warunków życia mieszkańców.

■ **W jaki sposób dbają Państwo o jakość?**

- Formalnie posiadamy certyfikowane dwa obszary działalności: oczyszczanie ścieków oraz badania fizykochemiczne wody i ścieków. W tym roku zamierzamy objąć certyfikacją również zbiorowe odprowadzanie ścieków i produkcję wody. Sukcesywnie rozwijamy ten ważny obszar naszego funkcjonowania. Oczywiście pamiętamy, że firmę tworzą ludzie. Na przełomie ostatnich lat zwiększamy liczbę i zakres szkoleń dla pracowników. Kształcimy również młodą kadrę inżynierską, w celu jej odtworzenia na

terenie gminy i powiatu prudnickiego, z którą zamierzamy współpracować i wspólnie działać na rzecz rozwoju gminy i ludności.

■ **Jak przyjęli Państwo wiadomość o nominacji do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2011?**

- Jesteśmy bardzo dumni, że zysaliśmy uznanie w oczach Kapituły największego konkursu promującego jakość w polskich przedsiębiorstwach. Traktujemy to wyróżnienie jako konsekwencję naszej solidnej pracy i zaangażowania każdego pracownika.

■ **Ochrona środowiska i ekologia to temat, który towarzyszy Państwu na co dzień. Skąd czerpią Państwo inspirację na nowe rozwiązania?**

- Należymy do Izby Gospodarczej „Wodociągi Polskie”

oraz do Stowarzyszenia Eksploatatorów Obiektów Gospodarki Wodno-Ściekowej. Dzięki temu regularnie spotykamy się z innymi przedsiębiorstwami świadczącymi usługi w tym zakresie. Stosujemy benchmarking, dzięki któremu możemy czerpać wzajemnie z doświadczeń innych firm branżowych z całej Polski. Dzięki wzajemnej wymianie informacji udało nam się wprowadzić kilka znaczących usprawnień do codziennej pracy.

■ **Jakie innowacje wdrożyliście Państwo w ostatnich latach?**

- Każdy kolejny rok działalności uświadamia nam, że nasze plany i założenia realizujemy z nawiązką - zakres realizowanych inwestycji rośnie z roku na rok. W ciągu dwóch

ostatnich lat wprowadziliśmy nowe urządzenia i rozwiązania w zakresie oczyszczania ścieków, gospodarki osadowej i efektywności energetycznej naszych procesów. Zaopatrzyliśmy się także w sprzęt do inspekcji telewizyjnej, która w pełni i precyzyjnie pozwala prawidłowo zarządzać sieciami kanalizacyjnymi.

■ **Co planują Państwo na najbliższy czas?**

- Chcemy zakończyć projekt związany z planowanym obszarem Natura 2000 oraz służyć na rzecz lokalnego środowiska naturalnego i rozwoju obywateli. Od tego przecież zależy zdrowie, jakość życia naszych mieszkańców oraz możliwości rozwoju Gminy Prudnik!

■ **Dziękuję za rozmowę.**
Natalia Zarzeka

FERMY DROBIU | POLSKIE FERMY GRUPA PRODUCENTÓW pretenduje do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2011

Jakość pod kontrolą

Rozmowa z **Bartłojem Chłodnickim**, prezesem zarządu Polskie Fermy Grupa Producentów Sp. z o.o.

■ **Państwa firma działa na polskim rynku od 2003 roku. Proszę opowiedzieć, w jaki sposób wypracowali Państwo mocną pozycję?**

- Postawiliśmy na silną współpracę z dostawcami z całej Polski. Są to średniej wielkości fermy, z którymi łączą nas długoterminowe umowy. Dzięki temu jesteśmy w stanie zaoferować klientom jaja w trzech segmentach (standard, middle oraz premium - przyp. red.) w różnych kategoriach wagowych. Bogata oferta daje klientom możliwość wyboru pomiędzy jajami z chowu klatkowego a pochodzącymi z chowu ekologicznego czy z wolnego wybiegu, chowu ściółkowego oraz



od kur zielononózek. Chcę podkreślić, że jako jedni z pierwszych wprowadziliśmy na polski rynek jaja z chowu ekologicznego (BIO), z kwasami Omega 3, z witaminami oraz pochodzące od kur zielononózek. Na produkty ekologiczne (BIO) posiadamy stosowne certyfikaty. Produkty te pochodzą z ferm oferujących wyłącznie jeden rodzaj jaj. Nie ma zatem możliwości, aby zostały one wymieszane z tymi konwencjonalnymi. Również proces pakowania przebiega w odrębnych strefach i wyznaczonych ramach czasowych. Ważną pozycją w naszej ofercie są jaja wzbogacane o witaminy A i E oraz kwasy Omega 3.

■ **W jaki sposób uzyskuje się takie jaja?**

- Poprzez zastosowanie odpowiednich mieszanek pasz w procesie karmienia kur niosek. Podawane są one podczas całego okresu ich nośności. Uzyskane w ten sposób jaja są bogatsze o wcześniej wymienione składniki. Produkcja odbywa się tylko w wyznaczonych kurnikach pod specjalnym nadzorem. Cyklicznie przeprowadzane badania na zawartość witamin i kwasów Omega 3 zapewniają stały nadzór nad składnikami odżywczymi jaj.

■ **Zostali Państwo nominowani do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2011 w największym konkursie jakościowym w Polsce. W jaki sposób dbają Państwo o jakość?**

- Cieszy nas, że Kapituła konkursu doceniła działania naszej firmy. Systematyczny rozwój

i ciągle podnoszenie jakości jest dla nas priorytetem. Wdrażając nowoczesne rozwiązania technologiczne w zakresie produkcji i pakowania jaj, zwiększamy konkurencyjność całej grupy. W celu zapewnienia odpowiedniego poziomu jakości wdrożyliśmy i certyfikowaliśmy systemy HACCP i BRC. Współpracujemy tylko z dostawcami działającymi w tych systemach. Aby zapewnić stały poziom jakości, przechodzą oni cykliczne wewnętrzne audyty, które weryfikują realizację wymagań stawianych przez oba systemy. Dla naszych pracowników prowadzimy szkolenia wewnętrzne z zakresu jakości, ponieważ tylko odpowiednio przeszkolone osoby będą dbały o utrzymanie rygorystycznych wymagań narzuconych przez wcześniej wymienione systemy. Wysoką



jakość gwarantuje zastosowanie opakowań pochodzących od renomowanych producentów. Odpowiednie zabezpieczenie produktu oraz transport w temperaturach kontrolowanych stwarzają optymalne warunki dla bezpiecznego przewożenia tak delikatnego wyrobu, jakim są jaja. Posiadamy własne środki transportu, dlatego jesteśmy w stanie zapewnić szybką realizację zamówienia niezależnie od jego wielkości. Istotne jest to, że nie narzucamy klientom minimum logistycznego. Zamówienia realizujemy w ciągu 24 godzin.

■ **Jakie są Państwa plany na najbliższą przyszłość?**

- Planujemy ekspansję na rynek europejski. Chodzi głównie o naszych południowych sąsiadów. Chcemy również wzmocnić swoją pozycję na polskim rynku poprzez systematyczne zwiększenie sprzedaży jaj ekologicznych, z wolnego wybiegu, jak i ściółkowych. W najbliższym czasie planujemy również rozbudowę zaplecza magazynowego w naszej centrali. Prognozujemy, że magazyn wysokiego składowania usprawni proces przechowywania jaj oraz znacząco przyspieszy realizację zamówień. Całość wzmocni łańcuch logistyczny.

■ **Dziękuję za rozmowę.**
Łukasz Wilczek

PRZEMYSŁ RAFINERYJNY | ORLEN OIL nominowany do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2011

Jakość siłą napędową

Rozmowa z **Marianem Ćwiertniakiem**, prezesem zarządu ORLEN OIL Sp. z o.o.

■ **Spółka ORLEN OIL należy do czołowych graczy działających w obszarze produkcji dystrybucji środków smarnych. Kiedy i w jaki sposób zrodził się pomysł na założenie takiej firmy?**

- Spółka ORLEN OIL została założona w 1998 roku przez wiodących producentów rafineryjnych z Trzebinii, Jedlicza i Czechowic-Dziedzic. Początkowo firma nosiła nazwę Petro-Oil. Po jej włączeniu w strukturę Koncernu spółka zmieniła nazwę na ORLEN OIL i przyjęła spójny i charakterystyczny dla całej grupy typ wizualizacji.

■ **Jakie najistotniejsze zmiany nastąpiły w firmie w przeciągu ostatnich dwóch lat?**

- W 2009 przyjęta została strategia na lata 2010-2013, zgodnie z którą spółka ORLEN OIL przejęła odpowiedzialność za zarządzanie segmentem środków smarnych w Grupie Kapitałowej PKN ORLEN. Firma przechodzi obecnie głęboką transformację. W 2010 roku zmieniliśmy strukturę dystrybucji i przyjęliśmy kierunek, który z jednej strony powinien wpłynąć na dynamiczny rozwój sprzedaży produktów ORLEN OIL, a z drugiej - uporządkować relacje różnych kanałów dystrybucji naszych wyrobów. Skupiliśmy się ponadto na harmonizacji obszarów produkcyjnych, sprzedażowych oraz dystrybucyjnych.

■ **Spółka specjalizuje się w produkcji środków smarnych dla motoryzacji i przemysłu. Co zawiera się w tej ofercie?**

- W segmencie motoryzacji oferujemy produkty przeznaczone dla samochodów osobowych, ciężarowych, motocykli, skuterów, łodzi motorowych oraz sprzętu ciężkiego. W ubiegłym roku wprowadziliśmy nową gamę produktów PLATINUM CLASSIC, przeznaczonych dla samochodów osobowych, które szybko zyskały akceptację u naszych klientów. Do sektora przemysłowego dostarczamy oleje przemysłowe i smary, które znajdują zastosowanie właściwe we wszystkich branżach, a w szczególności w hutnictwie, budownictwie, energetyce oraz w przemyśle wydobywczym. Tworzymy wysokiej jakości oleje, dostosowane do najwyższych światowych norm.

■ **Czy posiadacie Państwo produkty skierowane do klientów spoza segmentu motoryzacyjnego i przemysłowego?**

- W ofercie ORLEN OIL znajdują się również produkty dla rolnictwa, leśnictwa oraz ogrodnictwa. W tej dziedzinie szczególnym zainteresowaniem klientów cieszą się oleje AGRO UTTO i STOU. Wszystkie opracowywane przez ORLEN OIL produkty przygotowywane są z uwzględnieniem zmian zachodzących na rynku środków smarnych, a potwierdzeniem ich wysokiej jakości są liczne certyfikaty oraz aprobaty producentów maszyn i urządzeń. Wiele produktów



ORLEN OIL zostało przez te firmy umieszczone w dokumentacji techniczno-ruchowej (DTR).

■ **Obecnie została wprowadzona norma czystości spalin – EURO 5 – kolejny krok w stronę ochrony środowiska. W jaki sposób dbają Państwo o otoczenie?**

- Jesteśmy przedsiębiorstwem odpowiedzialnym ekologicznie. Staramy się, aby nasze produkty spełniały najwyższe standardy jakościowe, a zarazem środowiskowe. Posiadamy szeroką gamę wyrobów dla samochodów ciężarowych, między innymi oleje PLATINUM ULTOR, które spełniają normy emisji Euro 5 oraz EPA Tier I i II. Posiadamy również produkty tj. PLATINUM ULTOR FUTURO, których właściwości zapewniają spełnienie minimalnych wymagań kolejnego poziomu, czyli normy EURO 6. Spółka ORLEN OIL oferuje ponadto specjalne biodegradowalne produkty, które ulegają szybkiemu rozkładowi w wypadku dostania się do środowiska.

■ **Czy dbają Państwo o świadomość ekologiczną również wśród pracowników firmy?**

- Postawa prośrodowiskowa jest nam szczególnie bliska. Kierujemy się nią w codziennej pracy. Współpracujemy z ośrodkami akademickimi i organizacjami zrzeszającymi producentów środków smarnych w Polsce i zagranicą, a nasze projekty powierzamy instytutom naukowym i ba-

dawczym, dzięki czemu stwarzamy rozwiązania przyjazne środowisku. Nastawienie proekologiczne wdrażamy od podstaw we wszystkich obszarach firmy, co pozwala ugruntować jego obecność w naszej filozofii działania.

■ **ORLEN OIL oferuje produkty najwyższej klasy. Co wpływa na gwarancję ich jakości?**

- Jakość motywuje nas do działania. Produkty ORLEN OIL spełniają wszystkie standardy Unii Europejskiej, a także normy amerykańskie zawarte w klasyfikacji API. Funkcjonujemy według Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001, ISO 14001, PN-N-18001 oraz AQAP 2110. Realizujemy projekt „TQM” - Total Quality Management - opierający się na wprowadzaniu wielu projektów doskonalących nasze działanie, m.in. japońską metodę - Kaizen, SMED, TPM itp. Ponadto, w celu poprawienia parametrów wytwarzania, monitorujemy zużycie mediów i surowców. Nowoczesne narzędzia benchmarkingu typu PIMS (Profit Impact of Market Strategy) służą nam do oceny skuteczności działań firmy na tle branży środków smarnych oraz są wykorzystywane przy planowaniu działań na poziomie strategicznym firmy. Kontrolujemy systemowo zdarzenia zachodzące po zużyciu produktów, dlatego jesteśmy uczestnikiem działań Konsorcjum Olejów Przetworzonych SA. Dodatkowo, od ubiegłego roku, stosujemy controlling produkcyjny, co pozwala na nieustanne doskonalenie procesów produkcyjnych oraz produktów.

■ **Na czym polega rola controllingu w działalności Państwa firmy?**

- Jest jednym z istotnych elementów wspierających zarządzanie firmą, stąd początkowo wdrożyliśmy controlling strategiczny oraz personalny, a następnie controlling produkcyjny. W tworzeniu firmy przywiązujemy ogromną wagę do rozwoju interpersonalnego pracowników, dlatego wiedza

jest dla nas jednym z fundamentalnych kryteriów ich oceny. Stworzyliśmy bibliotekę menadżera, dzięki której nasz zespół posiada dostęp do literatury i materiałów o charakterze naukowo-badawczym. Posiadamy własną Akademię ORLEN OIL, która usprawnia proces kształcenia pracowników. Inwestycja w zespół pracowniczy przekłada się na jakość oraz efektywność ich pracy, czego rezultatem jest sprawnie działająca oraz dynamicznie rozwijająca się firma, która w ubiegłym roku uzyskała rekordowe rezultaty w całej, dwunastoletniej historii.

■ **Państwa pro jakościowa polityka została dostrzeżona przez Kapitułę konkursu JAKOŚĆ ROKU. Co dla ORLEN OIL oznacza ta nominacja?**

- Nominację do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2011 traktujemy jako wyraz uznania rynku dla konsekwentnie realizowanej strategii, w której dobro klienta jest zawsze na pierwszym miejscu oraz jako inspirację do dalszego rozwoju oferty o nowe, zaawansowane technologicznie produkty.

■ **Jakie wyróżnienia otrzymała dotychczas Spółka?**

- Otrzymaliśmy wiele prestiżowych nagród, w tym Lidera Polskiej Ekologii, co utwierdza nas w słuszności podejmowanych działań na rzecz środowiska oraz otoczenia. Otrzymaliśmy również tytuł Perły Polskiej Gospodarki, przyznawany przez przedstawicieli Państwowej Akademii Nauk. Zdobyte wyróżnienia - w tym godło Teraz Polska, Laur Klienta, Top Marka 2011 czy tytuł Solidnego Pracodawcy Roku 2009 - są dla nas nobilitacją i potwierdzeniem naszej wysokiej pozycji na rynku.

■ **Misją Firmy jest więc dążenie do doskonalenia i utrzymania najwyższej jakości?**

- Zdecydowanie tak. Kierujemy się zasadą utrzymania jak najkorzystniejszej relacji jakości do ceny. Działania pro jakościowe traktujemy jako priorytetowe. Naszym celem jest tworzenie produktów o wysokim poziomie technologicznym, odpowiadającym wymaganiom klientów. Nieustannie uczymy się jakości oraz podnosimy poziom naszych kompetencji. Poprzez rozwój i zdobywanie doświadczeń prowadzimy do ciągłej transformacji spółki.

Drzemiący potencjał...

Spółka ORLEN OIL, dawniej funkcjonująca jako Petro-Oil, to dynamicznie rozwijający się producent i dystrybutor środków smarnych dla przemysłu i motoryzacji. Przedsięwzięcie powstało w 1998 roku z inicjatywy polskich rafinerii: w Trzebinii, Jedliczu oraz w Czechowicach. Od początku działalności spółka dążyła do szerokiej ekspansji na rynku polskim jak i zagranicznym, ze szczególnym uwzględnieniem olejów bazowych oraz środków smarnych. W 2002 roku do sprzedaży zostały wprowadzone oleje marki Platinum. W 2010 roku ukazała się nowa linia produktowa - Platinum Classic, dedykowana dla punktów sprzedaży detalicznej oraz nowa linia kosmetyków i chemii samochodowej.

ORLEN OIL posiada Zintegrowany System Zarządzania Jakością ISO 9001, 14001, 18001 oraz normy AQAP 2110. Spółka utrzymuje status przedsiębiorstwa przyjaznego środowisku ze względu na proekologiczne podejście do zarządzania. Misją ORLEN OIL jest zaoferowanie klientom możliwie najszerszego asortymentu produktów o najwyższej relacji jakości/cena oraz nieustanne doskonalenie i rozwijanie struktur organizacyjnych firmy.

Prezes spółki, Marian Ćwiertniak, szczególnie ceni kształcenie interpersonalne swoich pracowników, poszerzanie wiedzy oraz poszukiwanie rozwiązań doskonalących firmę i warsztat pracy menadżerów.

ORLEN OIL otrzymał liczne nagrody - m.in. Lidera Polskiej Ekologii, tytuły Perły Polskiej Gospodarki, Top Marka 2011, Teraz Polska i Laur Klienta. W tym roku firma pretenduje do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2011 w największym pro jakościowym konkursie w Polsce.

Spółka posiada ogromny potencjał, który zamierza w pełni wykorzystać, realizując strategię 2010-2013 mającą jej zapewnić pozycję lidera środków smarowych w Europie Środkowej.

nym, odpowiadającym wymaganiom klientów. Nieustannie uczymy się jakości oraz podnosimy poziom naszych kompetencji. Poprzez rozwój i zdobywanie doświadczeń prowadzimy do ciągłej transformacji spółki.

■ **Konkurencyjność europejskiego rynku stale wzrasta. Jak Państwo funkcjonują w tym międzynarodowym obszarze przy tak wysokim współzawodnictwie?**

- Dawniej koncentrowaliśmy się głównie na rynku polskim. Ugruntowana pozycja lidera w segmencie środków smarnych pozwala nam myśleć w szerszych perspektywach, stąd nasza oferta skierowana na rynki zagraniczne. Dziś skupiamy się na Europie Środkowej. Poza sztandarowym produktem, jakim są bazy olejowe, chcemy szerzej rozwijać swoją aktywność oraz poszukiwać nowych możliwości sprzedaży środków smarnych poza granicami Polski. W związku z tym przygotowaliśmy pakiet działań, aby w niedalekiej przyszłości uzyskać pozycję lidera w Europie Środkowej.

■ **Zarówno konkurencyjność, jak i współpracowanie to nieodłączne elementy prowadzenia działalności biznesowej.**

- Jesteśmy członkiem stowarzyszenia europejskiego ATIEL, które zrzesza czołowych producentów olejów silnikowych. W kraju działamy między innymi w Polskiej Organizacji Przemysłu i Handlu Naftowego. Naszym strategicznym partnerem jest Polski Związek Motorowy, z którym od kilku lat współtworzymy Rajdowe Samochodowe Mistrzostwa Polski. Dokładamy wszelkich starań, aby w walce z naszymi konkurentami działać według zasady fair play.

■ **Jak przedstawiają się plany dalszego rozwoju ORLEN OIL?**

- Strategicznym celem firmy ORLEN OIL jest umocnienie pozycji lidera na polskim rynku środków smarnych, dlatego swoje wysiłki będziemy koncentrować na budowaniu wartości firmy elastycznej, procesowej i opartej na wiedzy. W firmie zainicjowane zostały działania, które z jednej strony dostosowują nasze struktury organizacyjne do realiów rynkowych, a z drugiej rozwijają jej kapitał ludzki. Naszym zdaniem tylko sprawnie i efektywnie działająca firma ma potencjał, aby skutecznie zdobywać przewagę konkurencyjną poza granicami kraju, na rynkach Europy Środkowej i również tam budować pozycję lidera. Staramy się dopasowywać naszą ofertę do oczekiwań klientów, dlatego systematycznie monitorujemy zmieniające się trendy i potrzeby rynkowe. Pracujemy również nad udoskonalaniem naszej oferty w zakresie olejów syntetycznych, branżowych i specjalistycznych. Rozszerzamy prace nad olejami biodegradowalnymi, produktami szczególnie ważnymi z perspektywy środowiska.

■ **Dziękuję za rozmowę.**
Katarzyna Burdach



OCHRONA ŚRODOWISKA | GRUPOWA OCZYSZCZALNIA ŚCIEKÓW W ŁODZI pretenduje do tytułu JAKOŚĆ ROKU 2011

Pozyskujemy energię z odpadów

Rozmowa z **Euzebiuszem Zawadzkim**, prezesem zarządu Grupy Oczyszczalni Ścieków w Łodzi Sp. z o.o.

■ **Grupowa Oczyszczalnia Ścieków w Łodzi funkcjonuje dla dobra lokalnej społeczności i środowiska już 15 lat. Jaki jest dzisiaj pełny zakres Państwa usług?**

- Przyjmujemy ścieki z Łodzi i okolicznych miejscowości, m. in. Pabianic, Konstantynowa, Nowosolnej i Ksawerowa, co daje ponad 200 tys. m³ dziennego napływu ścieków na oczyszczalnię. Naszym zadaniem jest oczyszczanie z zanieczyszczeń i odprowadzenie ścieków oczyszczonych do rzeki Ner. Kolejnym ważnym elementem naszej działalności jest zagospodarowanie osadu powstałego w procesie oczyszczania ścieków, z którego uzyskujemy biogaz. W tym celu w ostatnich latach zbudowaliśmy instalację do termicznego przekształcania osadu zawierającego pewną ilość minerałów i węgla organicznego, podlegającego procesowi spalania. Osad spalany jest w dwóch piecach tzw. fluidalnych, gdzie zwykły osad zostaje przekształcony w pył, popioły i gazy odlotowe. Z 240 ton dziennego osadu uzyskujemy około 20-22 ton popiołu, który jest odwożony na skła-



dowisko popiołów. Planujemy go zagospodarować i wykorzystać do celów budowlanych.

Spaliny oczyszczane są metodą suchą i spełniają wymogi ochrony powietrza.

■ **Na czym polegają nowoczesne technologie stosowane w GOŚ?**

- W tej chwili korzystamy z technologii oczyszczania MUCT, która pozwala nam na oczyszczenie ścieków przy pomocy bakterii i środków chemicznych. Efektem oczyszczania ilość azotu w każdym litrze odprowadzanej wody jest zminimalizowana do 10 mg, a fosforu do 1 mg! Dzięki temu nasze odprowadzanie do rzeki Ner ścieki spełniają wszystkie restrykcyjne warunki norm polskich i europejskich. Wprowadzenie tej technologii wpłynęło na to, że dziś rzeka Ner funkcjonuje jako normalna rzeka. Do Neru wróciły ryby, bobry, a ww. dolinie powstały duże siedliska ptaków.

Od początku działalności oczyszczalni pojawił się problem dużej ilości osadów ściekowych i odpad ten należało zagospodarować. W tym celu osad był i jest poddawany procesowi fermentacji w specjal-

nych, zamkniętych komorach fermentacyjnych. Produktem fermentacji jest ustabilizowany osad (obecnie spalany) i biogaz. Przed procesem spalania osadu osad składowany był na wydzielonych składowiskach odpadów - tzw. lagunach.

Powstający biogaz, którego dużą zawartość stanowi metan, z uwagi na ochronę powietrza musiał być spalany na pochodni. Mając tak cenne zielone paliwo, postanowiliśmy szukać innych, korzystniejszych dla środowiska rozwiązań. Dzięki naszej inicjatywie i zaangażowaniu władz samorządu wygraliśmy przetarg i zorganizowaliśmy instalację do produkcji energii elektrycznej. W 2002 roku rozpoczęliśmy pracę nad tym systemem, dzięki czemu w kwietniu 2004 roku pierwsze generatory zaczęły produkować energię elektryczną i ciepłą. W tej chwili wytwarzamy około 50 MWh energii elektrycznej na dobę. Stanowi to 50% energii elektrycznej, której potrzebuje oczyszczalnia na prawidłowe funkcjonowanie. Wykorzystujemy ją więc do własnych celów, ale nie tylko! Jednocześnie uzyskujemy około 220 GJ/dobę energii cieplnej, która prawie w 100% pokrywa nasze potrzeby na ogrzewanie i ciepło technologiczne.



■ **Czyli energia elektryczna i ciepła pozyskiwana z odpadów?**

- Tak. Dzięki tej technologii przyczyniamy się do ochrony tego, co dla nas wszystkich najcenniejsze, czyli środowiska naturalnego. Wtórnie wykorzystaliśmy biogaz do produkcji energii. Warto podkreślić, że jesteśmy zsynchronizowani z siecią krajową, czyli możemy dostarczać energię elektryczną do całej Polski.

■ **Wiadomo, że Państwa działalność wiąże się z misją powiązaną ze służbą na rzecz ochrony środowiska i poprawy życia mieszkańców. Jak ważna jest dla Państwa jakość usług?**

- Oczyszczalnia jest to fabryka, która musi prawidłowo funkcjonować 24 godziny na dobę. W związku z tym niezwykle ważne jest to, aby pra-

cując w systemie zmianowym zachować powtarzalność procesów związanych z jakością. Wdrożone systemy zarządzania jakością są dla nas doskonałym rozwiązaniem dla zachowania tej konsekwencji. Po to, żeby ujednolicić procesy związane z codzienną pracą, postanowiliśmy wdrożyć system zarządzania jakością. W 2005 roku uzyskaliśmy certyfikat Zintegrowanego Systemu zarządzania ISO 9001:2001 oraz ISO 14001:2005. Certyfikaty te obejmują zarówno proces oczyszczania ścieków i gospodarkę osadową, jak i działania na rzecz ochrony środowiska. W celu kontroli tego, co dzieje się na naszym terenie, otrzymujemy dzienny raport o ilości i jakości ścieków przepływających przez oczyszczalnię, ilości osadów,

powstałego biogazu, energii i pozostałych odpadów. Ponadto posiadamy system automatycznej kontroli, podglądu i sterowania procesami technologicznymi.

■ **Co jeszcze wpływa na tak wysoki poziom Państwa usług?**

- Od 1996 roku posiadamy nowoczesne laboratorium, które w 2007 roku uzyskało certyfikat akredytacji PN-EN ISO/IEC 17025:2005. Laboratorium wykonuje badania ścieków, osadów, wód powierzchniowych i podziemnych. Poziom wykonywanych badań gwarantuje wysokospecjalizowaną kadrę inżyniersko-techniczną. Potwierdzeniem kompetencji personelu i wysokiej jakości badań jest regularny udział w badaniach biegłości wykonywanych przez laboratorium organizowanych przez Quality Managment Ltd. oraz Aquacheck Ltd. z Wielkiej Brytanii.

■ **Jakie są Państwa plany na przyszłość?**

- W ciągu najbliższych lat zamierzamy wybudować zespół zbiorników do retencji, która pomoże nam zebrać ścieki w okresie deszczowym i przywrócić na oczyszczalnię w okresie bezopadowym.

■ **Dziękuję za rozmowę.**

Natalia Zarzeka

REKLAMA

www.pcbc.gov.pl

**Wybierz
Wiarygodnego
Partnera
w Biznesie**

Nasze atuty:

Ludzie
uznanie
doświadczenie
Eksperti
Tradycja

**Zgłoś się do nas
już dziś i skorzystaj
z naszych usług**

www.pcbc.gov.pl


OFERUJEMY:

• **CERTYFIKACJĘ SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA**

• **BADANIA I CERTYFIKACJĘ WYROBÓW**

• **SZKOLENIA I CERTYFIKACJĘ PERSONELU**

www.pcbc.gov.pl


**Polskie
Centrum
Badań i
Certyfikacji S.A.**


www.pcbc.gov.pl
www.podrozuj.com.pl

Podrózuj.com.pl
biuro najlepszych podróży

Poczuj smak

**Wielkanocy
na wczasach**

CH Auchan, 43-300 Bielsko-Biała, ul. Bohaterów Monte Cassino 421
T: 33/8223169, F: 33/8223169, M: biuro@podrozuj.com.pl