

**NARZĘDZIA SKRAWAJĄCE** Sandvik Polska Sp. z o.o. – spólna polityka zarządzania i zrównoważony rozwój

## Światowy lider systemów narzędziowych

Szwedzki koncern Sandvik AB od 150 lat jest światowym liderem w produkcji wysokogatunkowych produktów stalowych i narzędzi skrawających. Od blisko 50 lat obecny jest także w Polsce, a należące do grupy przedsiębiorstwo Sandvik Polska Sp. z o.o. (Warszawa) specjalizuje się w produkcji płytek skrawających oraz sprzedaży stali kwasoodpornej, materiałów elektrooporowych, taśm transporterowych i narzędzi skrawających. Strategia, opierająca się na zasadach: Open Mind, Team Spirit i Fair Play, odzwierciedla relacje zewnętrzne i wewnętrzne firmy oraz konsekwentną politykę zarządzania, co jest czynnikiem dynamiki rozwoju koncernu. Świadczone przez Sandvik Polska usługi oraz wyroby powstające w jej Fabryce Tooling w Katowicach przyniosły firmie 2 złote godła piątej edycji Programu QI 2011, natomiast zrównoważona polityka rozwoju i strategia relacji wewnętrznych – tytuł Dobrego Pracodawcy 2011.

**ROZMOWA z Alfredem Zachwiejem, Dyrektorem Generalnym Sandvik Polska Sp z o.o.**

JOANNA CHRUSTEK:  
Na czym polega strategia Sandvik, opierająca się na trzech zasadach: Open Mind, Fair Play i Team Spirit?

ALFRED ZACHWIEJ:

Open Mind, czyli otwarty umysł, to promowanie innowacyjności, usprawnień i nowych rozwiązań w zakresie badań i rozwoju, technologii produkcji, zarządzania i przywództwa. Fair Play, to oczywiście przestrzeganie norm etycznych w odniesieniu do relacji biznesowych, warunków pracy i rozwoju własnego personelu oraz odpowiedzialności społecznej za środowisko, w którym pracujemy i żyjemy. Natomiast Team Spi-

rit (duch zespołowy), odnosi się do współdziałania pracowników w zakresie doskonalenia wyników i warunków pracy. Wartości te, nie-



Stoją od lewej: Maciej Dziembowski – Pełnomocnik ds. Jakości, Joanna Chrustek (Forum Biznesu), Alfred Zachwiej – Dyrektor Generalny Sandvik Polska Sp. z o.o., Iwona Grzybowska – Dyrektor Handlu i Marketingu, mgr inż. Grzegorz Loch – Kierownik ds. Klientów Kluczowych

zmienne od 150 lat, są podstawowymi czynnikami kształtującymi sukces firmy. Zdobyte właśnie przez nas wyróżnienia są potwierdzeniem, że nasze działania są właściwie ukierunkowane. Naszą ambicją jest zgromadzenie najlepszej załogi, zarówno pod względem fachowym, jak i moralnym. Plany rozwoju osobowego, opracowywane dla każdego pracownika, ogromna ilość szkoleń krajowych i zagranicznych, uczestnictwo w grupach roboczych oraz jasne kryteria oceny pracowników, dają podstawy do kształtowania optymalnej ścieżki rozwoju zawodowego dla każdego z nas. Nagroda Najwyższa Jakość QI pozwala nam cieszyć się z jakości wyrobów produkowanych w naszej katowickiej fabryce, które trafiają na rynek krajowy i zagraniczny. Produkujemy

plytki skrawające z najbardziej zaawansowanych technicznie materiałów narzędziowych, o wyjątkowej jakości i cechach użytkowych. Z kolei wyróżnienie nas w kategorii usług pozwala nam na zachowanie pozycji lidera w dziedzinie dostarczania narzędzi skrawających i nowoczesnych technologii obróbki ubytkowej.

**Jakie czynniki decydują o Państwa przewadze konkurencyjnej?**

Najważniejszym jest nasza oferta – jej kompleksowość, zarówno w obszarze aplikacji, asortymentu, jak i serwisu technicznego oraz jej systematyczne modyfikowanie o udoskonalane narzędzia. Oferta oparta jest o idee sprzedaży korzyści, bazującą na wyprzedaniu i spełnianiu oczekiwań klientów, nie tylko w zakresie produktów, ale i kompleksowych opracowań technologicznych, efektywnej organizacji gospodarki narzędziowej i szerokiej oferty szkoleniowej, realizowanej we własnym, nowoczesnym Centrum Produktowości w Katowicach. Centrum wyposażone jest w najnowsze obrabiarki, gdzie prezentowane są narzędzia skrawające, dając klientom możliwość praktycznego sprawdzenia ich jakości, przydatności, a także prawidłowej i efektywnej eksploatacji.

Ważnym czynnikiem budującym naszą przewagę jest, największy

Sandvik Polska Sp. z o.o. – obecne w Polsce od 1962 r., daje dziś zatrudnienie dla blisko 300 osób. Zakres działalności obejmuje produkcję i sprzedaż narzędzi skrawających Coromant, Baildonit i Dormer, stali specjalnych oraz wyrobów produkowanych przez pozostałe zakłady szwedzkiego koncernu Sandvik AB dla przemysłu metalowego, obrabiarkowego, maszynowego, lotniczego, energetyki i przemysłu wydobywczego. Fabryka Tooling w Katowicach, należąca do Sandvik Polska oferuje szeroką gamę nowoczesnych, znormalizowanych, najwyższej jakości produktów, przeznaczonych do różnych zastosowań w obróbce skrawaniem – płytki wieloosłowe z węglików spiekanych, ceramiki, regulamne azotku boru (CBN) i polikrystalicznego diamentu (PCD). Świadczone przez Sandvik Polska usługi obejmują: import, eksport i pełną logistykę, doradztwo techniczne, program szkoleń dla użytkowników narzędzi, działania na rzecz ochrony środowiska dzięki wdrożeniu światowemu programowi Coromant Recycling Concept (wytworzenie płytek skrawających z materiałów pozyskanych z recyklingu).

w branży w Polsce i stale rozbudowywany zespół własnych Inżynierów Serwisu, obecnych na co dzień u klientów. Ich efektywne działania wspiera unikalny, nakierowany na klienta system generowania, rejestracji i dokumentowania korzyści technicznych i ekonomicznych, oparty na specjalnie opracowanym programie Sandvik Coromant (Rejestr Korzyści Klienta, Komputerowy System Analizy Produktowości, Program Poprawy Produktowości).

**Jak przedstawia się dalsza strategia rozwoju firmy?**

Naszym podstawowym celem jest umacnianie pozycji lidera w sprzedaży narzędzi skrawających i pozyskiwanie coraz większej ilości ich użytkowników. Chcemy systematycznie poszerzać ofertę rozwiązań specjal-

nych, zarówno w obszarze konkretnych narzędzi, jak i kompleksowych opracowań technologicznych oraz wdrożeń. W drugiej połowie tego roku wprowadzamy na rynek nową markę pod nazwą Dormer; z ofertą wiertel, gwintowników i frezów. Stawiamy też na kontynuację i stałą aktualizację programu szkoleń, jako efektywnej formy promocji produktów, wsparcia sprzedaży i pozyskiwania zaufania coraz szerszego kręgu klientów oraz na stałe unowocześnianie form współpracy, zarówno w obszarze poziomu technicznego, jak i obustronnej efektywności ekonomicznej – naszej i naszych klientów.



**SIECI HANDLOWE** Tesco Polska Sp. z o.o. zdobywa uznanie klientów

## Zaufanie to podstawa

**ROZMOWA z Ryszardem Tomaszewskim, Prezesem Zarządu Tesco Polska Sp. z o.o.**

TOMASZ POPLAWSKI:

Sklepy Tesco drugi rok z rzędu zdobywają tytuł „Dobrej Marki”. Mają Państwo patent na zaufanie klientów?

RYSZARD TOMASZEWSKI:

„Sensem naszego działania jest zdobycie zaufania i lojalności klientów” – to nasza misja, dosłownie. Najważniejsze zdanie, wyjaśniające po co istniejemy na rynku, mówi właśnie o zaufaniu. Oczywiście, można próbować zachęcić klienta jednorazową promocją, obniżką ceny, bonem rabatowym, ale firma prawdziwy sukces odniesie dopiero wówczas, gdy klient jej zaufa. Gdy będzie miał pewność, że na wysoką jakość czy niskie ceny może liczyć każdego dnia. A skoro Dobrą Markę zdobywamy drugi rok z rzędu, trudno o lepszy dowód, iż klienci doceniają naszą pracę i uważają, że zapracowaliśmy sobie na zaufanie i lojalność.

Mówi się, że „kto stoi w miejscu, tak naprawdę się cofa”. Jak w takim razie Tesco zmienia się na co dzień i czym przekonuje do siebie klienta?

Naszą branżę cechuje duży dynamizm rozwoju i tak naprawdę co roku obserwujemy nowe trendy i zmiany w oczekiwaniach klientów. Przykładowo, średni czas dokonywania większych zakupów skrócił się w ciągu roku o 6 minut. A to znaczy, że mamy coraz mniej czasu i chcemy kupić wszystko co potrzebne w jednym miejscu. Dla-

tego już 2/3 naszych nowo otwieranych sklepów to małe, osiedlowe supermarkety – z niskimi cenami, produktami codziennej potrzeby i możliwością zrobienia szybkich, wygodnych zakupów. W przypadku hipermarketów naszą odpowiedzią na ten trend jest Tesco Extra. To nasz nowy pomysł, pozwalający podczas zakupów zrealizować jak najwięcej bieżących spraw. W naszych placówkach jest optyk, stoisko z telefonami komórkowymi, większy wybór elektroniki i nowe bistro. Każdy nowy, duży hipermarket, który otwieramy powstaje w koncepcji Tesco Extra.

W dzisiejszych czasach, oprócz pełnych półek i szerokiego asortymentu liczą się również ceny oferowanych produktów. Tak, ale to nie zmiana. To zawsze było istotnym oczekiwaniem klientów. W dobie kryzysu nauczyliśmy się tak kupować, by nie przepłacać. Polscy klienci są w luksusowej sytuacji – na rynku jest mnóstwo sieci handlowych, wybór jest ogromny. Dlatego tak mocno stawiamy na niskie ceny. Już w 2009 r. zaproponowaliśmy zupełnie nową gamę markowych produktów w dyskontowych cenach, czyli dobrej jakości wyrobów spożywczych i przemysłowych dostępnych tylko w Tesco. W tym roku pojawiły się „Pewniaki”, czyli produkty potrzebne nam na co dzień, w których przypadku pewność stałej, niskiej ceny jest



szczególnie istotna. A „Pewniaki” to zapewniamy – czego najlepszym przykładem jest chleb za złotówkę.

**Czy tylko ceną sklepy przyciągają dziś klienta?**

Wszyscy detaliści mówią o niskich cenach. Jak już zaznaczyłem wcze-

śniej, są one ważnym, ale nie jedynym czynnikiem sukcesu. Aby odnieść sukces na tak konkurencyjnym rynku, trzeba skupić się na szczegółach. Podam przykład: jedną z najbardziej denerwujących spraw podczas zakupów jest szukanie właściwej monety, by móc wziąć wózek. Zatem zrezy-

gnowaliśmy z tego rozwiązania, oferując klientom wózki bez monet. Dodatkowo, w ostatnim roku, wymieniliśmy wszystkie wózki na nowe. Nie pobieramy także opłat za jednorazowe reklamówki, a nasze największe sklepy czynne są całą dobę. Nagradzamy klientów za wybór Tesco na miejsce swoich zakupów – już teraz miliony Polaków korzystają ze zniżek i rabatów, jakie daje program Clubcard. Nikt tak jak Tesco nie angażuje się w promowanie produktów od małych, regionalnych dostawców. Dziś prawie 500 lokalnych firm dostarcza swoje wyroby – pieczywo, wędliny, nabiał – do naszych sklepów. Dodatkowo pomagamy naszym dostawcom – w zeszłym roku zorganizowaliśmy dla nich cykl bezpłatnych szkoleń z zakresu marketingu, bezpieczeństwa produktów czy prawa handlowego. Dziś klienci coraz większą uwagę zwracają na inne cechy, niż tylko jakość, oferta i ceny. Chcąc, byśmy robili dla nich coś więcej. Dobrym przykładem jest program „Tesco dla szkół”, w którym zachęcamy młodych ludzi do aktywnego zaangażowania się w kwestię ochrony środowiska i zmniejszania zużycia energii. W ostatniej edycji program miał formułę konkursu filmowego o tematyce ekologicznej. W rywalizacji wzięło udział 600 zespołów, a na najlepsze filmy głosy oddało 700 tysięcy osób.

**Marka Tesco cały czas dynamicznie się rozwija. Czym chcą Państwo zapracować na jeszcze większe zaufanie nabywców?** Pracujemy dla klientów, a nastrody i wyróżnienia są tylko do-



wodem, że robimy to dobrze. Dobra Marka 2011 – Jakość, Zaufanie, Renoma, to nagroda przyznawana przez tych, którzy codziennie robią zakupy w naszych sklepach, dlatego jest tak szczególnie cenna. To także zachęta do tego, byśmy nie spoczęli na laurach. Zatem nowości w Tesco w ciągu kolejnych miesięcy z pewnością nie zabraknie. Największą będzie uruchomienie sklepu internetowego. Zakupy przez internet to trend, który naszym zdaniem stopniowo zmienić będzie model robienia zakupów. Ale to tylko jedna z nowinek technologicznych, jakie pomogą nam szybciej i wygodniej robić zakupy. W kolejnych kilkudziesięciu sklepach pojawią się kasy samoobsługowe, zaś w jednym z nich odnajdziemy wyłącznie takie kasy. Będziemy także dostosowywać kolejne sklepy do formatu Extra i wprowadzać w nich nowe rozwiązania, takie jak restauracja Bistro, gdzie za niewielkie pieniądze można zdrowo, szybko i smacznie jeść. Na stoiskach przemysłowych w hipermarketach pojawią się profesjonalni doradcy, którzy pomogą nam wybrać telewizor czy lodówkę. Jako Tesco mamy zarówno małe, osiedlowe sklepy, jak i ogromne hipermarkety. Wszystkie działają pod jednym logo i we wszystkich klient otrzyma to, czego poszukuje – szeroką ofertę produktową, niskie ceny i doskonałą obsługę, a także program Clubcard, czyli nasze podziękowanie dla klientów. Clubcard przyniesie im w przyszłości niejedną miłą niespodziankę.

# Konkurs Najwyższa Jakość QI 2011

## Wyłoniliśmy Laureatów!

W tym numerze Forum Biznesu prezentujemy przedsiębiorstwa i instytucje, nagrodzone godłami Najwyższa Jakość QI 2011. Decyzją Kapituły Konkursu, wyróżnienia wręczone zostały za najwyższą jakość oferowanych produktów, świadczonych usług lub wdrożonych systemów zarządzania.

Serdecznie gratulujemy nagrodzonym!

Do końca sierpnia br. czekamy jeszcze na zgłoszenia przedstawicieli firm i instytucji chcących wziąć udział w tegorocznej edycji konkursu.

Patroni Programu:



POLSKIE  
FORUM  
ISO 9000



Ministerstwo  
Rozwoju  
Regionalnego

PARP 

Organizator:

**FORUM**  
biznesu.pl

Informacje i zgłoszenia:  
redakcja@forumbiznesu.pl  
tel. 32 255 21 21  
tel./fax 32 350 10 40



**SYSTEMY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W NOWOCZESNEJ ONKOLOGII RTA Sp. z o.o. – firma wprowadzająca innowacyjne technologie dla polskiej onkologii otrzymuje kolejny rok z rzędu tytuł Laureata i złote godło QI 2011**

# Systemy Zarządzania Jakością



Wystarczy spojrzeć na każdy z członów tego popularnego określenia, a nasuwa się kilka bardzo ciekawych skojarzeń. Uznajmy to sformułowanie za kluczowy termin do rozpoznania i przyjrzyjmy się, co ono oznacza w sytuacji RTA.

**SYSTEMY** – RTA zajmuje się wyłącznie systemami. System to dość potoczne określenie, ale zakłada złożoność zagadnienia. Tak też jest w przypadku RTA: złożone systemy leczenia przy użyciu radioterapii, kompleksowe rozwiązywanie zagadnień radioterapii, systemowe podejście do zagadnień radioterapii.

**ZARZĄDZANIE** – skomplikowane systemy wymagają również systemowego zarządzania. W przeciwnym przypadku są zbyt zawile w obsłudze, nawet dla specjalistów najwyższej klasy. Dlatego systemy zarządzania radioterapią są niezbędnym elementem oferty RTA.

**JAKOŚĆ** – w dziedzinie onkologii, w tym radioterapii, jest punktem niewrażliwym. Od niej zależy zdrowie i bezpieczeństwo pacjentów, jak również personelu obsługującego. Przy tak niebezpiecznych urządzeniach, jakością jest zagadnieniem absolutnie najważniejszym. To jak z lekiem – podany właściwie – leczy, niewłaściwie – zabija. Tu nie ma miejsca na eksperymenty. Jakość potwierdzona w praktyce jest kluczem do uczciwej i odpowiedzialnej pracy.

RTA działa zgodnie z mottem: kompleksowe rozwiązania dla radioterapii. Wyselekcjonujemy zatem z oferty RTA praktyczną ilustrację dla każdego z członów tego podstawowego sformułowania.



Leksell Gamma Knife Perfexion



Elekta Synergy



Urządzenie HDR firmy Nucletron

## Systemy

Na przełomie 14 lat, w radioterapii zmieniło się bardzo wiele. Inżynierowie serwisu mówią do mnie – szefie, to już nie są te same przyspieszacze, to nie są te same linie terapeutyczne. Zarówno czas instalacji jak i implementacji oraz szkoleń uległ prawie podwojeniu. Dążąc do poprawy leczenia, przy wprowadzeniu coraz nowszych technik oraz metod, poziom złożoności wzrasta. Faktem jest, że zauważyliśmy ogromną zmianę – mówi dr inż. **Lubomir Jurczak**, Prezes Zarządu RTA Sp. z o.o. Rozwój technologiczny i wyzwania medyczne sprawiają, że nie ma już rozwiązań oderwanych – są systemy. Pojedyncze urządzenia do radioterapii ewoluowały w systemy oferujące mnogość możliwości. Jak zwykle jednak w życiu – większe możliwości, to jednocześnie bardzo podwyższony poziom komplikacji w implementacji, serwisie i w użytkowaniu.

## Zarządzanie

Komplikacja urządzeń, dodajmy – uzasadniona, rozszerza możliwości leczenia, ale jednocześnie powoduje wzrost wymagań na organizację i dokumentowanie leczenia. Spójrzmy na poziom komplikacji diagramu

mu zastosowania radioterapii w przypadku jednego z najpopularniejszych systemów R & V (zarządzania i weryfikacji) radioterapii na świecie – systemu Mosaiq firmy IMPAC. System ten został przygotowany z myślą o „równouprawnieniu” wszystkich rozwiązań radioterapii dostępnych na rynku. Przyspieszacz każdego z głównych producentów doskonale wpisuje się w poniższy schemat. Zresztą udział w rynku światowym, zarówno samego systemu Mosaiq, jak i przyspieszaczy różnych producentów obsługiwanych przez system Mosaiq potwierdza tę tezę.

Tylko system takiej klasy jak Mosaiq umożliwia pełną obsługę zagadnień i wejście w zagadnienie najważniejsze – leczenie skojarzone. Nie zapominajmy, że dzisiejsza radioterapia, aby mogła być skuteczna, musi być stosowana w połączeniu z pozostałymi metodami leczenia – chirurgią i chemioterapią. Mosaiq pozwala na dokumentowanie wszystkich etapów leczenia onkologicznego w jednym miejscu, a takie podejście jest kluczowe dla podejmowania prawidłowych decyzji przez lekarzy zajmujących się pacjentami.

## Jakość

Jakość – oznacza właściwe narzędzia użyte dla właściwych zastosowań. W tym przypadku, oznacza rzetelną refleksję nad możliwościami realizacji leczenia versus, potrzeby najlepiej rozumianego dobra pacjentów i personelu medycznego. Tę część oferty RTA obrazuje diagram poniżej. W sposób udokumentowany zabezpiecza ona, w zakresie urządzeń zastosowanych, przy leczeniu radioterapią pełne spektrum zastosowań.

## RTA – kompleksowe rozwiązania dla radioterapii

RTA powstała wraz z początkiem rozwoju nowoczesnej radioterapii w Polsce (1996), kiedy to możliwe stały się pierwsze inwestycje w nowoczesne systemy terapeutyczne dla ośrodków onkologicznych. Spółka jest jednym z czołowych polskich dostawców zaawansowanych technologii dla radioterapii (w tym teleradioterapii, brachyterapii i neuroradioterapii), jak również urządzeń i systemów kontroli jakości procesów leczniczych. Zakres działalności firmy obejmuje pełne wsparcie techniczne i serwis urządzeń, gwarantując ośrodkom medycznym bezpieczeństwo i odpowiednią wydajność sprzętu. Firma oferuje także oprogramowanie do planowania leczenia, zarządzania i weryfikacji, integrując cały szereg systemów, wspomagających realizację leczenia radioterapeutycznego.

Przedsiębiorstwo RTA Sp. z o.o. na przestrzeni 15 lat działalności zyskało uznanie polskiego rynku, jako profesjonalny partner, dostarczający innowacyjne technologie, nieustannie dbający o dostarczone urządzenia i wysoką jakość ich funkcjonowania, gwarantujący ośrodkom onkologicznym bezpieczeństwo i odpowiednią wydajność w ich użytkowaniu.

Zapraszamy na nową stronę firmy:

[www.rta.com.pl](http://www.rta.com.pl)

mózgu, zwłaszcza nowotworowymi – podkreśla prezes L. Jurczak.

## Co dalej z jakością w RTA?

– Zachęceniu uznaniem postanowiliśmy zrobić znaczący krok. Praca, którą wykonujemy jest naszą pasją, co przyczyniło się do uruchomienia pionu produkcji oprogramowania, którego pierwszym zadaniem jest stworzenie innowacyjnego systemu zarządzania jakością w przedsiębiorstwie. W tym roku naszym priorytetem jest jego wdrożenie we własnej firmie. Prace są bardzo zaawansowane. Myślę, że będziemy w stanie nieco zaskoczyć, a na pewno zaproponować coś nowatorskiego i użytecznego – podsumowuje Lubomir Jurczak.

Jacek Majewski

której w Polsce znalazło się tak innowacyjne i rewolucyjne urządzenie, mając nadzieję, że znacznie być w pełni wykorzystywane w walce z chorobami

## ROZMOWA z Ewą Małgorzatą Flis, Prokurentem RTA Sp. z o.o.

JACEK MAJEWSKI:

Ostatnie miesiące przynoszą wyjątkową dynamikę rozwoju firmy RTA i umocnienie jej pozycji na rynku technologii onkologicznych. Jakie czynniki najbardziej wpłynęły na obecne miejsce firmy w dziedzinie rozwiązań onkologicznych, a zwłaszcza radioterapii?

EWA MAŁGORZATA FLIS:

Uruchomiliśmy 4 lokalne bazy serwisowe na terenie kraju, co zdecydowanie podniosło jakość oraz szybkość serwisowania. Odnotowujemy również rozwój organiczny firmy. Będąc stałym reprezentantem m.in. marek Elekta i Nucletron w Polsce, jesteśmy już jednym z trzech najbardziej liczących się graczy w branży technologii onkologicznych. Nasza pozycja będzie jeszcze mocniejsza po połączeniu się w tym roku obu tych marek w jeden podmiot. Spodziewane korzyści Elekta płynące z nabycia firmy pojawiają się najprawdopodobniej już w przeciągu dwunastu miesięcy od zawarcia tej transakcji. Transakcja podlega zatwierdzeniu regulacyjnemu, które z dużą dozą prawdopodobieństwa zostanie przyjęte wczesną jesienią 2011 r. Będziemy mogli zaoferować jeszcze bardziej kompleksową, jednolitą ofertę, bez konfliktu interesów, w odniesieniu do brachyterapii (Nucletron) i radioterapii (Elekta). W zakresie ten doskonale wpisze się nasz najbardziej zaawansowany technologicznie produkt IT – otwarty System Informacji Onkologicznej

(OIS) MOSAIQ®, którego zadaniem jest kompleksowe zarządzanie zagadnieniami, związanymi z planowaniem, realizacją i dokumentowaniem leczenia onkologicznego pacjentów. Nie bez znaczenia pozostaje tutaj także kwestia kondycji oraz płynności finansowej firmy, a tym samym dobrego imienia RTA Sp. z o.o. jakim możemy się poszczycić w kręgach instytucji finansowych (banków) oraz instytucji związanych z finansowaniem służby zdrowia.

Czynniki te, z jednej strony umacniają Państwa pozycję na rynku, a z drugiej sprawiają, że RTA jest jednym z polskich przedsiębiorstw, które wnoszą swój wkład w rozwój nowoczesnej radioterapii onkologicznej.

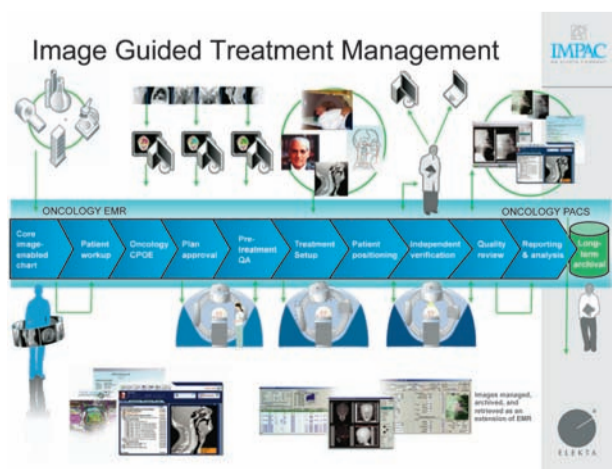
Wierzymy, że wszystkie nasze działania przyczyniają się do poprawy jakości i skuteczności leczenia nowotworów w Polsce, a przede wszystkim w polskich szpitalach pojawi się jeszcze więcej specjalistycznych urządzeń. Często powtarzam, że naszym nadrzędnym celem jest odpowiedzialność za techniczną sprawność każdego dostarczonego urządzenia oraz świadomość, że niezawodność sprzętu ma bezpośredni wpływ na ratowanie ludzkiego życia i zdrowia.



Chodzi o to, by z powodu braku w asortymencie nie wymuszać metod suboptimalnych. Połączenie systemu MOSAIQ z pozostałymi elementami oferty RTA zapewnia pokrycie wszystkich zagadnień radioterapii, przy zachowaniu najwyższej jakości.

## Jeśli nie ma któregoś z elementów zwrotu kluczowego?

Wówczas mamy sytuację, jak w przypadku ostatniej implementacji Leksell Gamma Knife Perfexion® w Warszawie. Urządzenie to umożliwia realizację unikalnej metody do bezinwazyjnego leczenia w radiochirurgii. Urządzenie precyzyjnie lokalizuje



**UBEZPIECZENIA „Życie Plus” Concordii Capital S.A. laureatem godła Najwyższa Jakość QI 2011 w kategorii produkt**

# Solidność w parze z jakością

Concordia Ubezpieczenia to dwa prężnie rozwijające się Towarzystwa Ubezpieczeniowe: Concordia Polska Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych oraz Wielkopolskie Towarzystwo Ubezpieczeń Życiowych i Rentowych Concordia Capital S.A., które są obecne na polskim rynku od kilkunastu lat. 140-letnia tradycja oraz gwarancje kapitałowe głównego akcjonariusza – Concordia Versicherung Holding AG z Hanoweru, dają podstawy rzetelnego prowadzenia biznesu w Polsce. Silną stroną Concordii jest wieloletnia współpraca i powiązania kapitałowe z polskimi Bankami Spółdzielczymi. Concordia Ubezpieczenia zatrudnia ponad 800 pracowników w 10 oddziałach na terenie kraju, a Centrala firm znajduje się w Poznaniu. Concordia stawia na jakość i prostotę zasad ubezpieczania się oraz uczciwość handlową w zakresie likwidacji szkód. Klienci i Partnerzy biznesowi postrzegają Concordię Ubezpieczenia jako solidną instytucję finansową, co znajduje odzwierciedlenie w minimalnej ilości skarg kierowanych do Rzecznika Ubezpieczonych. Na Concordię odnotowano tylko 18 takich skarg, z 11 947 zgłoszonych do Rzecznika Ubezpieczonych w 2010 roku.

## Przejrzystość i rzetelność

Ogólne warunki ubezpieczenia w Concordii mają czytelne i zrozumiałe zapisy, dlatego Klienci nie mają kłopotów ze zrozumieniem, co pozwala na uniknięcie wielu nieporozumień. Dzięki wprowadzeniu nowoczesnego Systemu Obsługi Sprzedaży Rubinet, wypełnienie formularza wniosku trwa nie dłużej niż 3 minuty. – W praktyce zawarcie umowy musi trwać dłużej, albowiem Klient powinien mieć czas na zrozumienie oferty i zapoznanie się z ogólnymi warunkami ubezpieczeń. Tylko wtedy wybór jest świadomy i nie prowadzi do nieporozumień. Dążymy do tego, by Klienci oceniali działalność Concordii nie tylko na podstawie proponowanych warunków umowy, ale brali pod uwagę przede wszystkim poziom świadczonych usług.

Jest to sfera, która powinna coraz bardziej ewoluować, być mierzalną i przybrać formę ratingu jakościowego. Firmy ubezpieczeniowe powinny zyskiwać prawdziwą renomę na rynku dzięki sprawnej likwidacji szkód popartej szybką wypłatą odszkodowania, niską ilością odmów oraz skarg. Klienci ubezpieczają się dla pieniędzy, które otrzymują w przypadku wystąpienia szkody i dla poczucia bezpieczeństwa, a nie dla wyrafinowanych, kosztownych reklam i blichtru – twierdzi Piotr Narloch, Prezes Zarządu Concordia Ubezpieczenia.

Ważną rolę doradczą dla Klientów pełni współpracujący z Concordią Agenci ubezpieczeniowi (ok. 1,2 tys.), Banki Spółdzielcze (450) i komercyjne, Brokerzy (200) i Pracownicy. Przypominają o wygasających



Piotr Narloch, Prezes Zarządu Concordia Ubezpieczenia z dyplomem Najwyższa Jakość QI 2011

terminach polis, a przede wszystkim wspierają Klientów, w przypadku zaistnienia szkody. – Podczas klęsk żywiołowych, np. minionej wiosny, kiedy miały miejsce przymrozki i wiele plantacji rolnych odnotowało straty, czy podczas ubiegłorocznych powodzi, poszkodowanych, ubezpieczonych w Concordii odwiedził zespół składający się m.in. z przedstawicieli Zarządu, dyrektora Biura Likwidacji Szkód oraz rzeczoznawców – mówi Katarzyna Jankowska, dyrektor Biura Marketingu Concordia Ubezpieczenia. – Docieraliśmy do ich domów, przedsiębiorstw i gospodarstw rolnych, by bezpośrednio i szybko oszacować zakres strat – dodaje Jankowska.

## Dedykowane ubezpieczenia

W swojej ofercie Concordia posiada produkty ubezpiecze-

niowe skierowane do różnych grup odbiorców. Typowe ubezpieczenie dla rodzin to **Concordia Plus**, produkt pakietowy, w obrębie którego można ubezpieczyć mieszkanie, zdrowie, życie, samochód czy nawet wakacyjny wyjazd. Podmioty gospodarcze mogą skorzystać z systemu ubezpieczeń o nazwie **Concordia Profit**. Natomiast dla sektora rolnego przeznaczono pakiet **Concordia Agro**.

Najnowsze ubezpieczenie indywidualne „Życie Plus”, nagrodzone tytułem Najwyższa Jakość Quality International 2011, jest produktem o charakterze ochronnym, w którym Klient może sam, w zależności od własnych potrzeb i możliwości zbudować ubezpieczenie. Obejmuje ono ochroną Ubezpieczonego i jego najbliższych na wypadek utraty życia przez głównego żywiciela rodziny, choroby i konieczności leczenia, w tym hospitalizacji. Zabezpiecza finansie rodziny w sytuacji śmierci najbliższych np. współmałżonków, dzieci, rodziców, teściów, ale również gwarantuje świadczenia w sytuacjach zwiększonego zapotrzebowania na kapitał, jak choćby po urodzeniu dziecka.

Z czterech podstawowych zakresów ubezpieczenia, Klient dokonuje wyboru jednego, który może uzupełnić o jeden z dwóch pakietów ochrony zdrowia oraz o jeden z dwóch pakietów ochrony rodziny. Łącznie daje to aż 36 zróżnicowanych możliwości stworzenia oferty



według potrzeb Ubezpieczonego.

## Promocja profilaktyki zdrowotnej

Cechą charakterystyczną, wspólną dla gamy produktów oferowanych Klientom indywidualnym, jest promowanie właściwych postaw i profilaktyki w życiu. – Realizujemy to zadanie poprzez wypłaty dodatkowych świadczeń (15 proc.), np. gdy nastąpi wypadek komunikacyjny, a Klient spełnił obowiązkowe warunki bezpieczeństwa, jak np. zapięcie pasów. Z kolei dodatkowe 50 proc. poza podstawową sumą odszkodowania wypłacamy w sytuacji, gdy u naszej Klientki zdiagnozowany zostanie rak szyjki macicy lub rak piersi, a przeprowadzała ona regularnie badania profilaktyczne – tłumaczy Lesław Skibiński, dyrektor Biura Ubezpieczeń Osobowych Concordia Ubezpieczenia – Analogicznie, w przypadku mężczyzny przedmiotem dodatkowego, 50-proc. świadczenia jest profilaktyka związana z nowotworem gruczołu krokowego (tzw. rak prostaty) – dodaje Skibiński. Ubezpieczony może uzyskać świadczenie nawet wtedy, gdy podczas wypadku nie stwierdzono trwałego uszczerbku na zdrowiu, ale skutki były związane z uciążliwością leczenia (m.in. 30-dniowe zwolnienie lekarskie lub pobyt w szpitalu).

## Kompetentna ocena potrzeb

Concordia Polska TUV otrzymała dofinansowanie na szkolenia z Unii Europejskiej. Umożliwiło to w ciągu minionego roku

przeznaczenie 1 mln zł na rozwój kompetencji Pośredników, Partnerów biznesowych i Pracowników. Dzięki zdobytej wiedzy teoretycznej, a także utrzymywaniu stałych kontaktów i wymianie informacji z Pośrednikami oraz Klientami, Pracownikom Concordii łatwiej jest ocenić potrzeby Ubezpieczonych oraz zagrożenia, na jakie są narażeni w życiu codziennym. Pracując w specjalistycznych zespołach, na bieżąco mogą poszerzać i wzbogacać ofertę pakietów ubezpieczeniowych. – Każdy produkt, także ubezpieczeniowy, ma swój cykl życia, musi być ciągle uaktualniany. Na bieżąco sprawdzamy jakie są wyniki ubezpieczeń – tłumaczy Prezes P. Narloch. – W ubezpieczeniach powinna być założona sensowna „szkodowość” – nie za duża, ale też nie za mała. Większość pieniędzy ze składek musi trafiać z powrotem do Klientów poprzez wypłaty świadczeń, z drugiej strony firma sprawnie realizująca cały proces powinna na nim zarabiać kilka procent marży.

Dyrektor L. Skibiński twierdzi, że Concordia dba zarówno o to, aby wypłaty świadczeń były regularne i na czas, jak też o właściwe dostosowanie oferty do oczekiwań Klientów – Dzięki przeprowadzanym przez Concordię badaniom rynku oraz wymianie informacji w obrębie naszych struktur, mają oni możliwość korzystania z produktów i usług, które realnie zaspokajają ich indywidualne i kluczowe potrzeby. Nie jest to łatwe, ale jest możliwe i tego mogą spodziewać się Klienci Concordii.

Beata Sekula

**POMOC SPOŁECZNA Modelowy System Zarządzania Jakością MOPS w Gdańsku**

# Profilaktyka i aktywizacja

## Gdański MOPS jeszcze bliżej klientów

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Gdańsku, to pierwsza tego typu instytucja w Polsce, która samodzielnie wdrożyła i funkcjonuje dziś w oparciu o System Zarządzania Jakością. System wspiera realizację nowoczesnej pomocy społecznej, co wymaga ciągłego poszukiwania innowacyjnych form pracy z klientami, mających na celu aktywizację społeczną i zawodową osób zagrożonych wykluczeniem społecznym. Placówka każdego roku współpracuje z blisko 10 tys. rodzin, przeznaczając w swoim budżecie na realizację zadań pomocy społecznej ponad 160 mln zł rocznie.

Opracowane standardy, wytyczające nowe kierunki działania dla tego typu instytucji w Polsce, przyniosły gdańskiemu MOPS tytuł Laureata i złote godło QI 2011.

**ROZMOWA z Janiną Liedtke-Jarema, p.o. Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Gdańsku**



JANINA LIEDTKE-JAREMA:

Przede wszystkim zapewnienie ciągłego doskonalenia funkcjonowania Ośrodka oraz podnoszenie skuteczności realizacji poszczególnych procesów na rzecz poprawy współpracy z naszymi klientami. W myśl nowoczesnej pomocy społecznej są oni takimi samymi klientami, jak każdej innej organizacji. System z pewnością ułatwia monitorowanie bieżących zadań oraz podejmowanie działań doskonalących, co ma bezpośredni wpływ na jakość obsługi klientów, ułatwienie dostępu do naszych pracowników i szybkość podejmowanych decyzji. System oparty jest o międzynarodowe standardy, ułatwia nam również współpracę z organizacjami pozarządowymi w kraju, jak i instytucjami partnerskimi z zagranicy. Ma również znaczenie w sprawniejszym

zarządzaniu i funkcjonowaniu strukturą samego Ośrodka, dając możliwość osobistego angażowania się pracowników w dokonywanie zmian i reform w funkcjonowaniu instytucji. To szczególnie ważne w odniesieniu do wielkości naszego Ośrodka, wydającego rocznie 86 tysięcy decyzji. Naszą intencją jest praca bliżej mieszkańców i zajmowanie się nie tylko samą pomocą społeczną, ale szerszą działalnością na rzecz wspierania rodziny. Łączenie zadań pomocy społecznej z kompleksowym wsparciem rodziny (dodatki mieszkaniowe, świadczenia rodzinne, pielęgnacyjne, dla rodzin wielodzietnych) daje lepsze efekty i zapobiega wykluczeniu społecznemu naszych klientów. Dla odzwierciedlenia zmiany w podejściu do problemów pomocy społecznej jako wszechstronnego wspierania rodziny, zamierzamy zmienić nazwę na Miejski Ośrodek Pomocy Rodzinie.

## Jakie zatem zmiany udało się wprowadzić?

Naszym celem jest tworzenie warunków do budowy zintegrowanego i efektywnego systemu zapobiegania problemom społecznym i ich skutecznego rozwiązywania. Jednym z kluczowych założeń w realizacji zadań jest wyspecjalizowanie się naszego Ośrodka w pracy socjalnej z konkretnymi grupami klientów. Ukierunkowaliśmy naszych pracowników socjalnych na wspar-

cie rodzin, opiekę nad dziećmi, pracę z seniorami, osobami niepełnosprawnymi i bezdomnymi. W tym ukierunkowaniu kładziemy duży nacisk na różne formy profilaktyki, aktywizacji społecznej i zawodowej poszczególnych grup i podejmowanie intensywnych działań w celu ich usamodzielniania. Wykorzystujemy narzędzia, które powstały w okresie funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością: standardy pracy socjalnej, program pomocy rodzinie, program działań na rzecz osób niepełnosprawnych, sieć mieszkań treningowych i chronionych, sieć placówek wsparcia dziennego dla osób niepełnosprawnych, seniorów i dzieci, rodzinne domy dziecka, centrum integracji społecznej.

## Proszę coś więcej opowiedzieć o innowacyjnych projektach, realizowanych przez MOPS.

Jednym z najbardziej innowacyjnych w skali kraju projektów jest uruchomienie „Osiedla Sitowie”. To zespół 7 jednorodzinnych domków z ogródkami, przekazanych przez Miasto, zaadaptowanych na potrzeby naszych klientów, gdzie umożliwiamy im usamodzielnienie się. Miejsce na czasowy pobyt w każdym z domów znaleźć mogą 3-4 rodziny (głównie bezdomne matki z dziećmi i osoby niepełnosprawne), z którymi współpracują specjaliści (pracownicy socjalni, do-



„Osiedle Sitowie” w Gdańsku

radcy zawodowi, psychologzy, pedagodzy). Taka bezpośrednia praca połączona z oderwaniem od dotychczasowego ich środowiska sprzyja szybszemu usamodzielnieniu się. Program odbywa się przy pomocy organizacji pozarządowych. W ramach programu, rodziny muszą dbać o nieruchomości, uczyć się oszczędności i ponosić koszty eksploatacji. Wprowadziliśmy zasadę kontraktowania: MOPS-klient-organizacja pozarządowa. Każdy z klientów podpisuje umowę, zobowiązując się do współdziałania. Okazało się, że ma to niebagatelne znaczenie, zwłaszcza u osób biernych i niezadowolonych z życia. Udział w projekcie przygotowuje osoby do drugiego etapu, realizowanego przez nas pomysłu jakim jest podjęcie stałej pracy w powołanej Gdańskiej Spółdzielni Socjalnej (np. przy produkcji wyrobów z drewna i tekstyliów, naprawy urządzeń, poligrafii, usług remontowo-budowlanych, utrzymania porządku, handlu i wielu innych). To na razie pierwsza spółdzielnia socjalna w Gdańsku, utworzona pod patronatem Prezydenta Lecha Wałęsy. Ogromną wrażliwość na politykę społecz-

na wykazuje Prezydent Miasta Gdańska Paweł Adamowicz, który daje „zielone światło” dla tego typu inicjatyw.

Spółdzielnia socjalna oprócz rozwijania różnych form działalności gospodarczej będzie stanowić rodzaj inkubatora dla kolejnych inicjatyw z zakresu ekonomii społecznej. Następne spółdzielnie będą mogły być zakładane zarówno przez organizacje pozarządowe, jak i przez osoby fizyczne, a Gdańska Spółdzielnia Socjalna zapewni im pomoc prawną, organizacyjną, marketingową i finansową. Taki łańcuch działań, a więc funkcjonowanie bliżej klientów, profilaktyka, aktywizacja społeczna i zawodowa, jest rozwiązaniem modelowym i mamy nadzieję, że zwiększa znacząco szansę na zahamowanie procesu wykluczenia społecznego osób z różnymi problemami, a zatem szybszy ich powrót do samodzielnego funkcjonowania w życiu.



PRZEMYSŁ PETROCHEMICZNY ORBITON – asfalty modyfikowane polimerami – Najwyższa Jakość QI 2011



# Jakość w każdym szczególe

**ROZMOWA z Krzysztofem Suszkiem, Prezesem Zarządu ORLEN Asphalt Sp. z o.o.**



MAGDALENA TULECKA:

**Czym są nagrodzone w Programie Najwyższa Jakość QI 2011 asfalty modyfikowane ORBITON?**

KRZYSZTOF SUSZEK:

Na początek krótkie wyjaśnienie. Firma ORLEN Asphalt jest producentem asfaltów, które zazwyczaj stanowią 4-6 procent nawierzchni asfaltowej, pozostała część to różnej grubości kruszywa. Produkcją mieszanki mineralno-asfaltowej, po której jeździmy samochodami, zajmują się przedsiębiorstwa drogowe. Mówię o tym, ponieważ często nasza spółka jest utożsamiana z producentem i wykonawcą ostatecznego wyrobu czyli nawierzchni asfaltowych.

Wracając do pytania, asfalty modyfikowane ORBITON to jeden z rodzajów lepischer asfaltowych, przeznaczonych do budowy nawierzchni dróg i ulic o największym natężeniu ruchu. Nasze asfalty modyfikowane są na rynku od 2003 roku i mają swój udział w budowie niemal wszystkich najważniejszych inwestycji drogowych w Polsce. Grupę ORBITON stanowi pięć, zróżnicowanych pod względem parametrów, produktów wchodzących oczywiście w skład mieszanki mineralno-asfaltowej. Zróżni-

cowane właściwości użytkowe asfaltów modyfikowanych pozwalają na elastyczne zastosowanie ich w różnorodnych nawierzchniach drogowych, w odniesieniu specyfiki, obciążenia ruchem czy warunków klimatycznych.

**Co oznacza sformułowanie – modyfikowane polimerami?** Produkcja asfaltów modyfikowanych polega na połączeniu asfaltu drogowego ze specjalnie dobranym zestawem polimerów, tzn. składników, które poprawiają właściwości. Zmodyfikowany w ten sposób asfalt jest w stanie sprostać zwiększonym wymaganiom stawianym nawierzchniom drogowym, głównie w zakresie zmian temperatury powietrza i obciążenia ruchem. Warto przypo-

a nawierzchnia jest bardziej trwała.

**Gdzie zatem ORBITON może znaleźć zastosowanie?**

Ta nowoczesna grupa drogowych asfaltów modyfikowanych jest przeznaczona specjalnie do stosowania w nawierzchniach przenoszących ruch ciężki i bardzo ciężki, w rejonach o dużej rozpiętości temperatury oraz w nawierzchniach specjalnych, np. na mostach. Prawdopodobnie zaprojektowane mieszanki mineralno-asfaltowe z użyciem tych lepischer wykazują najlepsze właściwości użytkowe. Paleta zastosowań jest bardzo szeroka w odniesieniu zarówno do rodzaju mieszanki, jak i kategorii ruchu. Ich parametry zapewniają m.in. przedłużoną trwałość nawierzchni, większą odporność na powstawanie kolein i zniszczeń zimowych. Bardzo dobre właściwości użytkowe tych asfaltów

wpływają na wydłużone okresy użytkowania dróg i zmniejszenie liczby remontów, co w konsekwencji przynosi oszczędności inwestorom, którymi są przede wszystkim państwo i samorządy. W konsekwencji, bardziej racjonalnie wydatkowane są pieniądze podatników. Warty podkreślenia jest, że choć asfalty modyfikowane nie należą do najtańszych lepischer, ich stosowanie jest uzasadnione. Wystarczy dokonać kalkulacji efektywności ekonomicznej uwzględniając choćby zmniejszenie liczby remontów i skrócenie trudności w ruchu dla kierowców w porównaniu ze źle wykonaną nawierzchnią, w której nieprawidłowo dobrano asfalt do parametrów drogi. Kwestie te powinny być określone już podczas projektowania i w warunkach przetargowych. Niestety, system wyboru najtańszej oferty wyklucza zastosowanie najlepszych komponentów w tego typu projektach inwestycyjnych.

**Jakie rodzaje asfaltów wchodzi w skład grupy ORBITON?** Grupę asfaltów ORBITON stanowi pięć rodzajów produktów o różnej twardości. Najtwardszy z nich przeznaczony jest do warstw obciążonych ruchem powolnym i ciężkim tj. place postojowe, pasy powolnego ruchu, skrzyżowania. Następne dwa, nieco bardziej miękkie mają zastosowanie w budowie dróg obciążonych ruchem ciężkim oraz

**ORLEN Asphalt Sp. z o.o.** (Grupa Kapitałowa ORLEN) jest jednym z największych w Polsce przedsiębiorstw produkujących i sprzedających asfalty (ok. 40-proc. udział w rynku). Udziałowcami spółki są PKN ORLEN S.A. oraz Rafineria Trzebinia. To nowoczesny, wiarygodny partner inwestorów budownictwa drogowego, skoncentrowany na ciągłym rozwoju, podnoszeniu efektywności oraz partnerskich relacjach z klientami. Posiada dwa centra produkcyjne i handlowe (Płock, Trzebinia). Spółka posiada jedną z największych i najnowocześniejszych w Europie instalacji do produkcji asfaltów modyfikowanych polimerami ORBITON o wydajności 100 tys. ton rocznie (ok. 4 tys. cystern samochodowych). Ofertę ORLEN Asphalt Sp. z o.o. stanowią także asfalty drogowe i asfalty wielorodzajowe BITREX oraz asfalty utlenione i specyfiki asfaltowe.

Dzięki konsolidacji segmentu asfaltowego w Grupie Kapitałowej ORLEN przedsiębiorstwo stało się ważnym graczem w tej branży w naszej części Europy, zapewniając ciągłość dostaw dla inwestycji. ORLEN Asphalt dostarcza dziś swoje wyroby na wszystkie ważne inwestycje drogowe w Polsce, w tym większość w ramach realizowanego Programu Budowy Dróg i Autostrad.

**Państwa asfalty modyfikowane zdobyły już olbrzymie uznanie rynku. Jak udaje się zachować najwyższą jakość w odniesieniu do tej produkcji?**

W przypadku asfaltów, trudno zdefiniować ich jakość na etapie produktowym. Określenie to

klientach oraz w trosce o coraz lepszą jakość nawierzchni asfaltowych budowanych w Polsce, opracowujemy i wydajemy „Poradnik asfaltowy” ORLEN Asphalt. Ponadto od ośmiu lat corocznie organizujemy specjalne, bezpłatne seminaria technologiczne dla drogowców samorządowych pod nazwą „ABC Nawierzchni Drogowych”. Nasze produkty powstają zgodnie z wymaganiami Norm Europejskich, a w niektórych przypadkach stosujemy dodatkowe, wewnętrzne, ponadnormatywne zaostrożenia wymagań. By wyjść naprzeciw oczekiwaniom najbardziej wymagających klientów i mieć pewność, że produkty spełniają ich potrzeby, stworzyliśmy wewnętrzny Standard Jakości i Jednorodności oraz wdrożyliśmy Zintegrowany System Zarządzania Jakością (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001). Wszystkie te działania gwarantują nie tylko nowoczesne zarządzanie produkcją, ale zapewniają także pełną kontrolę nad zagadnieniami ochrony środowiska i BHP pracowników. Dzięki tym standardom zajmujemy dziś pozycję lidera w branży.



mieć, że Polska jest jednym z krajów, gdzie są bardzo duże amplitudy temperatur między latem a zimą, i gdzie dość często temperatura oscyluje wokół wartości 0°C. Woda, wnikać w drobne pęknięcia nawierzchni, w temperaturze poniżej zera zamara. Wielokrotny cykl zamarzania i topnienia powoduje powiększanie się pęknięć nawierzchni. Zastosowanie polimerów powoduje, że asfalt jest bardziej elastyczny i mniej kruchy. W konsekwencji minimalizuje się liczbę pęknięć,

wpływają na wydłużone okresy użytkowania dróg i zmniejszenie liczby remontów, co w konsekwencji przynosi oszczędności inwestorom, którymi są przede wszystkim państwo i samorządy. W konsekwencji, bardziej racjonalnie wydatkowane są pieniądze podatników. Warty podkreślenia jest, że choć asfalty modyfikowane nie należą do najtańszych lepischer, ich stosowanie jest uzasadnione. Wystarczy dokonać kalkulacji efektywności ekonomicznej uwzględniając choćby zmniejszenie liczby remontów i skrócenie trudności w ruchu dla kierowców w porównaniu ze źle wykonaną nawierzchnią, w której nieprawidłowo dobrano asfalt do parametrów drogi. Kwestie te powinny być określone już podczas projektowania i w warunkach przetargowych. Niestety, system wyboru najtańszej oferty wyklucza zastosowanie najlepszych komponentów w tego typu projektach inwestycyjnych.

do mieszanek asfaltu lanego. Czwarty z kolei jest zalecany do zastosowań specjalnych, w miejscach, gdzie wymagana jest jednocześnie duża elastyczność i odporność na deformację nawierzchni. Ostatni, najbardziej miękkie asfalt z tej grupy został zaprojektowany specjalnie do zastosowań wymagających relatywnie miękkiego lepischer o bardzo dobrej ciągliwości i sprężystości. Znajduje więc zastosowanie przede wszystkim w cienkich warstwach ściernych oraz w budowie nawierzchni na mostach.

nabiera pełnego wymiaru dopiero po kilku latach eksploatacji pokrytej nimi nawierzchni. Dziś, po ośmiu latach obecności naszych asfaltów na drogach, mamy dowody ich najwyższej jakości. Nasze produkty są wytwarzane i dystrybuowane z dbałością o szeroko rozumianą jakość – począwszy od procesu produkcyjnego, bezpieczeństwa, ochrony środowiska, poprzez dystrybucję produktów i obsługę kontrahentów, aż po doradztwo technologiczne. Również z myślą o naszych

**ORLEN Asphalt**

**DRZWI I OKNA Okna drewniane DAKO w Programie Najwyższa Jakość QI 2011**

## Ciepłe, bezpieczne, funkcjonalne

**ROZMOWA z Jerzym Studzińskim, Prezesem Zarządu Fabryki Okien DAKO Sp. z o.o.**



MAGDARZATA BACHÓRZ:

**Na jakich obszarach koncentruje swoją działalność Państwa firma?**

JERZY STUZIŃSKI:

Nasza działalność to przede wszystkim produkcja stolarki otworowej. Oznacza to zarówno wytwarzanie okien i drzwi z PVC, drewna, aluminium i stali, jak też bram garażowych, rolet, roletek i moskitier. W swojej ofercie mamy również konstrukcje aluminiowe, bramy przemysłowe i konstrukcje przeciwpożarowe.

W Państwa branży panuje duża konkurencja. Czym Fabryka Okien DAKO wyróżnia się na rynku, co jest wyznacznikiem nieprzerwanego rozwoju firmy?

Główną cechą, odróżniającą nas od kolegów działających w naszej branży, jest kompleksowe podejście do oczekiwań klienta. Po pierwsze, oferujemy niezwykle szeroką gamę produktów – klienci poszukujący doskonałej jakości stolarki różnego typu mogą oprzeć się wyłącznie na produktach grupy DAKO. Mogą kupić od nas zarówno okna jak i drzwi, a następnie dobrać bramę garażową i odpowiednie akcesoria. Po drugie, profile używane do produkcji naszych wyrobów malujemy proszkowo i okleinujemy we własnym zakresie. Dzięki najnowocześniejszym maszynom pracującym w naszym parku technologicznym, możemy zatem wziąć na siebie pełną odpowiedzialność za jakość wykonania wyrobów. To również stanowi element kompleksowego podejścia.

Gdy idzie o źródła dynamicznego rozwoju DAKO, są nimi ciągłe in-



nowacje podporządkowane oczekiwaniom rynku oraz polityka kadrowa. Z jednej strony inwestujemy w najnowocześniejsze technologie, pozwalające nam odpowiadać na rosnące potrzeby klientów. Z drugiej strony dbamy, aby nasi pracownicy byli zdatni do obsługi związanych z tym procesów – często bardzo skomplikowanych. Najlepsze technologie obsługiwane przez najlepiej wykwalifikowaną kadre – oto nasz pomysł na nieustanny rozwój.

**Jak definiują Państwo jakość w ramach oferowanych produktów?**

Produkt wysokiej jakości to taki, który spełnia wymagania klientów. W przypadku okien są one dość przejrzyste: okno powinno izolować od niekorzystnych warunków atmosferycznych, chro-

nić przed włamaniami i hałasem oraz zapewniać odpowiednią wentylację. Powinno też być estetyczne i wygodne w obsłudze.

Okno wysokiej jakości jest zatem ciepłe, ciche, bezpieczne, funkcjonalne, dobrze wentylowane i piękne. Tylko tyle – i aż tyle, biorąc pod uwagę, że dla klienta znaczenie ma także cena.

**Produktom zgłoszonym w Programie Najwyższa Jakość QI 2011 jest okno drewniane DDF-92, na czym polega oryginalność produktu?**

Najważniejszą cechą okien z serii DDF-92 jest profil o grubości 92 mm, zapewniający podwyższoną izolację termiczną i akustyczną okna. Gruby profil umożliwia też montaż potrójnego pakietu szybowego o grubości nawet do 50 mm. Standardem jest zespolenie szybowe 4/14/4/14/4 o Ug = 0,6 W/m<sup>2</sup>K. Całe okno osiąga dzięki temu współczynnik

przenikalności cieplnej między Uw = 0,8 W/m<sup>2</sup>K, a Uw = 1,0 W/m<sup>2</sup>K.

Kolejną ważną zaletą okien DDF-92 jest trójpowłokowe wykończenie drewna w technologii PowerFeed oraz zastosowanie zaokrąglonych profili o promieniu 12 mm. To ostatnie rozwiązanie wpływa dodatnio na estetykę okna i wydłuża żywotność lakieru.

Warto także wspomnieć o bogatym standardzie serii DDF-92, obejmującym rewelacyjne okucie activPilot, dwie uszczelki wykonane z termoplastycznego elastomeru TPE, aluminiową listwę osłonową skrzydła, okapnik montowany na zaczepach tworzywowych, mechanizm czterostopniowego uchyłu okna oraz system mikrowentylacji ułatwiający kontrolę wymiany powietrza.

**Jakie korzyści dla użytkownika wynikają z zastosowania w domu okien drewnianych?**

Najbardziej rzucającą się w oczy zaletą okien drewnianych jest niezwykle piękno samego surowca – walory estetyczne drewna są naprawdę trudne do przecenie-



nia. Poza tym, drewno jest materiałem naturalnym, ekologicznym, przyjaznym i bardzo stylowym. Posiada wyjątkowy charakter, którego udziela zarówno wnętrzu jak i elewacji. Z tego powodu, w przypadku architektury zabytkowej lub stylizowanej wydaje się właściwie jedynym wyborem.

Zaznaczmy też, że gatunki drewna wykorzystywane do produkcji okien mają bardzo dobre własności izolacyjne. Dzięki temu okna drewniane mogą być bardzo energooszczędne, co również stanowi ich wielką zaletę.

**Jakie nowoczesne rozwiązania firma wykorzystuje obecnie w swoich produktach?**

W tym miejscu warto wymienić podnoszone-przesuwne drzwi tarasowe HST wykonane w drewnie, o wyjątkowej grubości skrzydła wynoszącej 92 mm.

System HST to bardzo nowoczesne rozwiązanie, dzięki któremu nawet bardzo duże skrzydła drzwi można przesunąć bez wysiłku. To pozwala budować spore przeszklenia bez obawy, że ich użytkowanie będzie sprawiać kłopoty.

Wprowadzając profil o grubości 92 mm postanowiliśmy sięgnąć po niego także przy produkcji skrzydeł drzwi z systemem HST. W ten sposób powstał produkt bardzo zaawansowany i wyjątkowy: drewniane drzwi HST o profilu skrzydła grubości 92 mm. DAKO jest jedną z bardzo niewielu firm, które mają go w swojej ofercie.

**INFRASTRUKTURA KOLEJOWA BWP SABEL Roman Sabat**  
– Najwyższa Jakość QI 2011

# Usługi na miarę złota

Biuro Wdrożeniowo-Projektowe SABEL Roman Sabat (Wrocław) realizuje usługi z zakresu projektowania, budowy i modernizacji infrastruktury kolejowej na terenie całego kraju. Obejmują one m.in.: automatykę, teletechnikę oraz elektroenergetykę. Firma po raz kolejny zyskała uznanie kapituły Programu Najwyższa Jakość Quality International, zdobywając złote godło, co przyniesie firmie w tym roku również wyróżnienie specjalne – Perłę QI 2011.

**ROZMOWA z Romanem Sabatem, właścicielem BWP SABEL**

ZUZANNA ŻYDEK:

W jaki sposób definiuje Pan politykę jakości w odniesieniu do świadczonych przez Pana firmę usług?

ROMAN SABAT:

Od początku naszej działalności staramy się świadczyć usługi na jak najwyższym poziomie, dbając jednocześnie o to, aby podczas realizacji poszczególnych prac wykorzystywane były nowoczesne rozwiązania rynku. Strategia działania BWP SABEL opiera się na ciągłym rozwoju i doskonaleniu jakości usług – dlatego, obok dotychczasowych norm ISO, przyjęliśmy w tym roku program, którego celem jest wdrożenie międzynarodowej normy IRIS, odnoszącej się do bezpieczeństwa w ruchu kolejowym.

Jakie inwestycje udało się zrealizować w ciągu ostatnich miesięcy?

Zakończyliśmy budowę Dolnośląskiego Centrum Diagnostyki i Serwisu Urzędzeń Bezpieczeństwa Ruchu Kolejowo-Drogowego firmy SABEL

styk i Serwisu Urzędzeń Bezpieczeństwa Ruchu Kolejowo-Drogowego i obecnie czekamy na uzyskanie pozwolenia na jego użytkowanie. Ponadto w ciągu ostatniego roku udało nam się zakończyć realizację 3 znaczących kontraktów, związa-



Centrum Diagnostyki i Serwisu Urzędzeń Bezpieczeństwa Ruchu Kolejowo-Drogowego firmy SABEL

nych z infrastrukturą ruchu kolejowego na trasie Opole-Wrocław-Legnica linii E-30. W czerwcu zakończyliśmy duże prace modernizacyjne

stacji Malczyce, obejmujące również przebudowę stycznego szlaku Środa Śląska-Malczyce.

Jakie kolejne prace będą Państwo realizowali w najbliższym czasie?

Wkrótce uruchomimy nowy obszar działalności w postaci usług serwisowo-diagnostycznych na terenie nowopowstałego Centrum. Chcemy w ten sposób wesprzeć naszych partnerów biznesowych w szybkim diagnozowaniu kolejowych urzędzeń sterowniczych, lokalizacji ewentualnych usterek i szybkim ich usuwaniu. Zamierzamy także dalej rozwijać

firmę, poprzez planowaną budowę nowego zakładu z innowacyjną technologią produkcji wzmocnionych rur polietylenowych.

**OŚRODKI BADAWCZO-ROZWOJOWE Program optymalizacji i prywatyzacji Ośrodka Badawczo-Rozwojowego Przemysłu Rafineryjnego S.A.**

# Ambitny plan rozwoju

OBR PR S.A. (Płock) jest wiodącym producentem benzyny lotniczej w Europie Środkowo-Wschodniej, a swoje paliwa sprzedaje na rynkach całego świata. To jedyny taki biznes w Polsce, a na benzynie płockiego ośrodka latają wszystkie samoloty biznesowe z silnikami tłokowymi w Polsce oraz znaczna ilość w Rosji i krajach WNP, na Bałkanach, w Rumunii, na Węgrzech, w Czechach, na Słowacji, a nawet w Arabii Saudyjskiej, Zjednoczonych Emiratach Arabskich, na Filipinach i Komorach. OBR produkuje ponadto dodatki do paliw. Pakiet dodatku do lekkiego oleju opałowego produkowany przez OBR PR S.A. otrzymał złote godło w Programie Najwyższa Jakość QI 2011.

**ROZMOWA z Marcinem J. Moskalewiczem, Prezesem Zarządu Ośrodka Badawczo-Rozwojowego Przemysłu Rafineryjnego S.A., menedżerem kryzysowym, który zrealizował w spółce, na zlecenie Ministra Skarbu Państwa, „test prywatnego inwestora”, przeprowadził proces optymalizacji oraz przygotowuje ośrodek do prywatyzacji.**

MAGDALENA TULECKA:

Po co w spółce Skarbu Państwa menedżer kryzysowy? Teoretycznie, rynek produkcji paliw lotniczych i dodatków do paliw jest tak dynamiczny, że nie potrzebuje ręcznego sterowania.

MARCIN J. MOSKALEWICZ:

Spółka, pomimo imponującej pozycji na rynku, borykała się z kłopotami i potrzebowała pilnego programu optymalizacji. Przeprowadziliśmy „test prywatnego inwestora”, czyli proces, w którym prowadzi się analizę zwrotu zaplanowanych inwestycji. Badaliśmy, czy inwestycje kapitałowe w spółkę skarbu państwa są dokonywane na warunkach, które byłyby akceptowalne również dla inwestora prywatnego, który wzięby pod uwagę

przede wszystkim oczekiwany zwrot z zainwestowanego kapitału oraz poziom ryzyka inwestycji. Podszedłem do spółki jak do własnego biznesu. Wprowadziłem w ośrodku program inwestycyjny i optymalizacyjny. Moim zadaniem jest poprawić rentowność OBR i przestawić zakład na produkcję wysokodochodową, jednocześnie dbając o interes załogi, bo jesteśmy ważnym pracodawcą w Płocku. Chcemy zmniejszyć koszty spółki o 15 proc. i zwiększyć sprzedaż o 16 proc., poszukując nowych nisz, w zakresie zasobów produkcyjnych, które mamy.

Jak chce Pan wykorzystać zasoby spółki i na czym ma zarabiać OBR?

Właśnie zakończyliśmy program inwestycyjny w zakresie produk-

cji specjalistycznej folii, używanej m.in. do podbudowy autostrad oraz do uszczelniania wałów przeciwpowodziowych. Chcemy wykorzystać koniunkturę i do końca przyszłego roku objąć 30 proc. rynku produkcji geomembrany (specjalistyczna folia służąca do uszczelniania składowisk odpadów, terenów rekultywowanych, zbiorników i obiektów hydrotechnicznych). Spółka, oprócz tego, że jest znana na rynku produkcji paliw, jest jednocześnie jednym z największych producentów folii polietylenowych w kraju. Produkowaliśmy folie opakowaniowe, termokurczliwe, worki na śmieci, folie basenowe i rury do budowy konstrukcji tuneli – dziesiątki produktów opartych na polietylenie, ale po analizie opłacalności, zdecydowaliśmy się zrezygnować z produkcji większości z nich. Koncentrujemy się tylko na produktach, gdzie mamy przewagę konkurencyjną i zdobyliśmy dużą część rynku. Stawiamy na rynek, którego wartość jest liczona w setkach milionów złotych rocznie – drogownictwa, ochrony środowiska i hydrologii. Sam rynek produkcji geomembrany w Polsce jest wart 350 mln zł rocznie, a w Rosji i w krajach nadbałtyckich, gdzie OBR eksportuje, trzy razy więcej.



**PRZEMYSŁ CIĘŻKI Największy polski producent kombajnów górniczych**

# Urządzenia i usługi dla górnictwa

Zabrzańskie Zakłady Mechaniczne S.A. (ZSM S.A.) są największym polskim producentem górniczych kombajnów ścianowych. Posiadające ponad 60-letnią historię Zakłady są obecnie częścią Grupy KOPEX, będącej udziałowcem ponad 50 firm na całym świecie. Rynek przedsiębiorstwa stanowi głównie branża przemysłu wydobywczego, a maszyny i urządzenia produkcji ZSM S.A. zdobyły uznanie jako produkty najwyższej jakości nie tylko w kraju wśród użytkowników – producentów węgla kamiennego, ale i za granicą – m.in. w Rosji, Chinach, Czechach, Rumunii.

Jedną z najnowszych maszyn firmy – innowacyjny kombajn ścianowy z napędem elektrycznym typu KSW-1500EU zdobył złote godło w Programie Najwyższa Jakość QI 2011.



Stoją od lewej: Artur Pawluś – Członek Zarządu, Andrzej Meder – Prezes Zarządu, Henryk Smoliński – Kierownik Działu Handlowego ZSM S.A.

Kombajn ścianowy typu KSW-1500EU stanowi innowacyjne rozwiązanie na poziomie światowym dla przemysłu wydobywczego węgla kamiennego.

Jest to całkowicie nowy projekt maszyny górniczej. W fazie projektowania, skoncentrowano się na podniesieniu wydajności pracy maszyny, podniesieniu poziomu bezpieczeństwa pracy górników, wzroście jakości urabianego węgla oraz redukcji zużycia surowców.

Wśród unikatowych rozwiązań w kombajnie są m.in.: powietrzno-wodna instalacja zraszająca „system AWASS”, nowy system automatyki, funkcja zapamiętywania skrawu wzorcowego, przemienniki częstotliwości z funkcją oddawania energii do sieci, możliwość współpracy z różnymi systemami sterowania radiowego, duży, kolorowy wyświetlacz LCD i wyświetlacze na pilotach sterowania radiowego wraz z no-

woczesnym interfejsem użytkownika.

Kombajn wyróżnia zainstalowanie bardzo dużej mocy (1705 kW), co w stosunku do jego niewielkich gabarytów, pozwala na płynną pracę także w najtrudniejszych warunkach górniczo-geologicznych.

Kombajn spełnia wymogi dyrektywy ATEX (wymagania dla urządzeń pracujących w strefach zagrożonych wybuchem) i może pracować w warunkach, gdzie istnieje niebezpieczeństwo wybuchu metanu oraz pyłu węglowego.

KSW-1500EU jest jednym z wielu kombajnów górniczych, oferowanych przez Zabrzańskie Zakłady Mechaniczne S.A., których ofertę stanowi również wiele innych urządzeń dla górnictwa, m.in. organy urabiające do kombajnów, uchwyty nożowe czy filtry do układów zraszania.

ZSM S.A. oferują również szereg usług z zakresu naprawy urządzeń i spawalnictwa konstrukcji stalowych oraz remontów podzespołów.

Odbiorców swoich usług przedsiębiorstwo znajduje nie tylko w kraju, ale również w Niemczech, Austrii i Czechach.

Obecnie Zabrzańskie Zakłady Mechaniczne S.A. znajdują się w obrębie Katowickiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej, dając zatrudnienie ponad 900-osobom i koncentrując się na zapewnieniu wysokiej jakości produktów oraz obsługi klientów.

Joanna Chrustek



**WYGRAJ WEEKEND w światowej stolicy MODY!**



**moda na PEŁNĄ DESKĘ**



- KUP MIN. 25 M<sup>2</sup> PODŁOGI WE WZORZE PEŁNEJ DESKI Z LINII ELITE LINE NAGRODZONEJ ZŁOTYM GODŁEM PROGRAMU **NAJWYŻSZA JAKOŚĆ QUALITY INTERNATIONAL 2011**
- WYPEŁNIJ FORMULARZ DOSTĘPNY W PUNKCIE SPRZEDAŻY
- PRZEŚLIJ ZDJĘCIE I WYGRAJ WYCIECZKĘ DLA DWÓCH OSÓB DO MAGICZNEGO PARYŻA!

SZCZEGÓŁY I REGULAMIN NA [WWW.MODANADESKE.BALTICWOOD.PL](http://WWW.MODANADESKE.BALTICWOOD.PL)

„Podłogi doskonałe”

BUDOWNICTWO SPOŁECZNE TBS „Motława” Sp. z o.o. – zaspokajając potrzeby mieszkaniowe Gdańska

# Nowoczesne, społeczne budownictwo mieszkaniowe

Towarzystwo Budownictwa Społecznego „Motława” Sp. z o.o. w ramach swej działalności buduje mieszkania na wynajem. Oferta Spółki skierowana jest głównie do ludzi młodych, na dorobku, których nie stać na kupno własnego mieszkania, ale stać ich na opłacenie czynszu wyższego wprawdzie od czynszu w zasobach komunalnych, ale znacznie niższego od czynszu z rynku komercyjnego. W ten sposób Spółka realizuje zadania na rzecz Gminy Miasta Gdańska w zakresie zaspokajania potrzeb mieszkaniowych mieszkańców Gdańska. Spółka zajmuje się również administrowaniem własnym zasobem mieszkaniowym. W ramach prowadzonej działalności, poczynając od 2003 r. Spółka wybudowała 19 budynków z ponad 650-mieszkaniami. Przygotowując się do rewitalizacji przekazanych jej obszarów zdegradowanych Spółka rozpoczyna budowę nowych mieszkań w dzielnicach: Letnica (4 budynki, 71 mieszkań), oraz Orunia (3 budynki, 137 mieszkań). Najwyższej jakości usługi w realizacji inwestycji mieszkaniowych przyniosło TBS „Motława” tytuł Laureata QI 2011.

**ROZMOWA z Sewerynem Wyganowskim, Prezesem Zarządu TBS „Motława” Sp. z o.o.**



JACEK MAJEWSKI:

W ramach prowadzonej działalności oddajecie państwu do użytku ok. 100 mieszkań rocznie. Jak udaje się Państwu realizować kolejne zadania w sytuacji likwidacji Krajowego Funduszu Mieszkaniowego, na którym opierał się cały system finansowania budownictwa społecznego?

SEWERYN WYGANOWSKI:

Spółka nasza powstała w celu wykorzystania możliwości finansowania ze środków Krajowego Funduszu Mieszkaniowego budownictwa czynszowego, wspomagającego Gminę w zakresie zaspokajania potrzeb mieszkaniowych Gdańska. Spłata kredytu z KFM w kalkulowana jest w czynsz lokatorski. Wobec preferencyjnych warunków kredytowania, możliwym było zachowanie stawek czynszów na średnim krajowym poziomie. Niestety, od 2003 roku, kiedy zaczęliśmy faktycznie budować, systematycznie malały kwoty przekazywane na ten cel z budżetu państwa do Banku Gospodarstwa Krajowego, który zajmował się obsługą kredytów. W 2009 r. doszło do całkowitej likwidacji KFM. Ostatnie wnioski, złożone przez TBS-y w całej Polsce w 2009 r. opiewały na kwotę 700 mln zł, tymczasem

przeznaczono na ten cel niespełna 30 mln. Do ubiegania się o promesę zakwalifikowało się aż 7 wniosków z Gdańska, jednak do dzisiaj, po blisko 2 latach, nadal nie mamy decyzji o przyznaniu promesy kredytu. Wkrótce musimy rozpocząć realizację inwestycji, do czego obligują nas zawarte kontrakty z wykonawcami i harmonogram robót. Rozpoczęcie zaś prac budowlanych przed uzyskaniem promesy skutkuje, zgodnie z przepisami BGK, utratą możliwości przyznania kredytu. W obecnej chwili wszyscy czekamy na nowe regulacje prawne, które umożliwią TBS-om dalsze budowanie. Życzeniem całej społeczności TBS-owskiej jest moc funkcjonować w tym zakresie w stałej, przewidywalnej rzeczywistości.

**Duży obszar Państwa działalności zajmuje rewitalizacja zdegradowanych zasobów mieszkaniowych.**

Projekty związane z rewitalizacją zaniedbanych obszarów miejskich realizujemy przy ścisłej współpracy z miastem. To w ramach tych działań rozpoczynamy budowę 4 budynków wielorodzinnych w dzielnicy Letnica. Tereny te są zlokalizowane w bezpośrednim sąsiedztwie stadionu PGE Arena.

W ramach rewitalizacji zaniedbanych, atrakcyjnie zlokalizowanych terenów, w tym roku rozpoczynamy także budowę kolejnych 3 budynków przy Trakcie św. Wojciecha na Oruni. Znajdujące się tam dotychczas nieruchomości uległy zalaniu podczas powodzi w 2001 r., a ich stan był na tyle zły, że większość z nich



rozebrano. W sumie rozebrano 13 budynków z 45 mieszkańami, a po rewitalizacji terenu, w nowych budynkach znajdzie się 137 mieszkań.

TBS „Motława” jest także właścicielem nieruchomości w Gdańsku na Dolnym Mieście, gdzie znajdują się budynki z przełomu XIX/XX wieku. Jesteśmy w trakcie przygotowań do rewitalizacji tego terenu, której realizacja potrwa do 2015 r. Przy realizacji tej inwestycji ściśle współpracujemy z Wojewódzkim Konserwatorem Zabytków oraz Wydziałem Rewitalizacji Urzędu Miejskiego, który koordynuje projekt rewitalizacji całej dzielnicy, realizowany w znacznej części z funduszy unijnych. Oprócz lokali mieszkaniowych i użytkowych, projekt zakłada m.in. przebudowę ciągów komunikacyjnych, budowę sieci podziemnych oraz systemu odwodnienia.

Planujemy, iż dzięki tym inwestycjom, do 2015 r. ilość mieszkań administrowanych przez TBS „Motława” wyniesie ponad tysiąc.

**Główny trzon Państwa działalności stanowi jednak budowa nowych domów wielorodzinnych. Jaki jest standard mieszkań oddawanych do użytku?**

Od 2003 roku sukcesywnie budujemy nowoczesne osiedle „Zielone Wzgórze”, gdzie wybudowaliśmy już 19 budynków z 655 mieszkańami. W tym roku rozpoczynamy budowę ostatniego na tym osiedlu budynku z 53 mieszkańami. Powierzchnia mieszkań waha się od 30 do 60 m<sup>2</sup>, ich średnia wielkość wynosi 48 m<sup>2</sup>. Lokale, budowane z udziałem kredytu z KFM, oddawane są „pod klucz”, całkowicie wyposażone i gotowe do zamieszkania. Są wyposażone w kompletną stolarkę okienną i drzwiową, wraz z wykończeniem ścian, stropów i podłóg. W łazienkach ułożone są płytki ceramiczne oraz zainstalowane wanna i umywalka. W kuchni zainstalowany jest zlewozmywak oraz kuchenka gazowa lub elektryczna. Lokale posiadają

wszystkie instalacje oraz wyposażone są w białą armaturę.

**Jak ocenia Pan dziś pozycję TBS „Motława” i udział spółki w gdańskim rynku mieszkaniowym?**

Jesteśmy drugim co do wielkości TBS-em w Gdańsku. Posiadamy renomę wymagającego inwestora, ale też solidnego, niezawodnego płatnika. W ramach budowy mieszkań i lokali użytkowych oraz ich późniejszego administrowania, naszym zadaniem jest nadzór nad firmami zewnętrznymi (prace projektowe, roboty budowlane, konserwacja, utrzymanie terenu). Zatrudniamy wysoko wykwalifikowanych pracowników i kładziemy duży nacisk na ich dalsze doskonalenie. Każda inwestycja uwzględnia potrzeby mieszkaniowe właściciela Spółki, Gminy Miasta Gdańska i już na etapie koncepcji przyjmujemy do realizacji konkretne założenia w zakresie funkcjonalności mieszkań, zastosowanych materiałów i technologii, które później są egzekwowane od projektanta i wykonawcy. Całość inwestycji stanowią budynki wraz z pełnym zagospodarowaniem terenu, na którym powstaje wiele elementów małej architektury, w tym place zabaw, bezpieczne ciągi komunikacyjne dla pojazdów i pieszych oraz dużo zieleni.



BRANŻA MEBLARSKA SZYNAKA-MEBLE Sp. z o.o. – złote godło QI 2011 dla mebli mieszkaniowych

## Przyjazna przestrzeń w domu i firmie



Przedsiębiorstwo SZYNAKA-MEBLE Sp. z o.o. (Lubawa, woj. warmińsko-mazurskie) na przestrzeni ponad 50 lat działalności, zyskało miano eksperta w produkcji wysokiej jakości mebli mieszkaniowych, zarówno z drewna, jak i płyty wiórowej laminowanej (zestawy dzieńne, młodzieżowe, sypialnie, kuchnie, jadalnie) oraz mebli do sklepów i biur. Firma jest najważniejszym podmiotem Grupy Meblowej SZYNAKA, w skład której wchodzi fabryki w Lubawie – „SZYNAKA-MEBLE” Sp. z o.o. i Iławie MM „SZYNAKA-LIVING” Sp. z o.o. oraz spółki w Nowym Mieście Lubawskim „SZYNAKA-INTERLINE” Sp. z o.o. i FABRYKA MEBLI SZYNAKA Sp. z o.o. Wszystkie fabryki Grupy są nowoczesnymi zakładami produkcyjnymi, dostosowanymi pod względem wymogów do warunków i wysokich standardów UE.

**Imponujący rozwój**

Firmę założył w 1957 r. w Lubawie Jan Szynaka senior, który prowadził warsztat stolarski, a doświadczenie zdobywał pracując również w spółdzielni meblarskiej. Główna siedziba firmy do dziś mieści się w Lubawie, a jej właścicielami pozostaje nadal rodzina Szynaka. Na przestrzeni lat, skromny przydomowy warsztat zastąpiły fabryki wyposażone w innowacyjne linie technologiczne w 5 zakładach produkcyjnych oraz nowoczesne centrum logistyczne (ponad 40 tys. m<sup>2</sup>.)

– W obecnych strukturach własnościowych zaczęliśmy w 1989 roku od jednego warsztatu, zatrudniającego jednego pracownika, ale na przestrzeni tych 20 lat przedsiębiorstwo doczekało się imponujących inwestycji – mówi Alina Szynaka, Wiceprezes Zarządu Spółki. – Najpoważniejszą była budowa od podstaw fabryki w Nowym Mieście Lubawskim. Dziś w strukturach Grupy są także dwa zakłady zakupione przez nas po upadku zakładów Mazurskich Mebli w Iławie, gdzie produkujemy meble z płyt i w Nowym Mieście,

gdzie powstają meble drewniane. Najnowszą inwestycją jest zakupione kilka miesięcy temu centrum logistyczno-magazynowe i powołany do jego obsługi nowy podmiot Logistic Szynaka w Iławie. W tym miejscu już wkrótce firma otworzy specjalnie przygotowaną powierzchnię ekspozycyjną, gdzie prezentowane będą najnowsze kolekcje mebli.

**Najwyższa jakość na każdym poziomie**

Bogata oferta najwyższej jakości wyrobów marki SZYNAKA-MEBLE tworzą kolekcje zestawów do mieszkań, głównie do sypialni, pokoiw dziecięcych, salonów i linie mebli kuchennych, produkowanych w zakładzie z 60-letnimi tradycjami (Wolsztyńska Fabryka Mebli), a także meble do biur oraz sklepów. – Po przejęciu przez nas uznanego producenta, jakim była Wolsztyńska Fabryka Mebli, postanowiliśmy zachować tę markę, która na przestrzeni dziesięcioleci zdobyła uznanie na rynku. Udało nam się również zachować najwyższą jakość powstających tam mebli – dodaje A. Szynaka

Zachowanie wysokich standardów jakościowych zapewnia wdrożony w firmie System Zarządzania Jakością ISO 9001:2008, a ich potwierdzeniem są systematycznie wręczane firmie nagrody branżowe, gospodarcze i konsumenckie.

Wysokiej jakości produkty marki SZYNAKA-MEBLE obecne są w 8 salonach firmowych i w ponad 350 sklepach partnerskich w całej Polsce. Oferta producenta dostępna jest rów-

nież w sklepie internetowym (www.sklep.szynaka.pl). Część produkcji realizowana jest na zlecenie koncernu IKEA i dostępna w sklepach tej sieci. To jeden z największych kooperantów SZYNAKA-MEBLE, którego wyroby zyskały uznanie również za gra-

nicą, znajdując nabywców niemal na wszystkich kontynentach. Ok. 30 proc. produkcji własnej SZYNAKA-MEBLE trafia na rynki zagraniczne (nie licząc realizacji na zlecenie kooperantów). Pojęcie jakości firma definiuje nie tylko w odniesieniu do produktów, ale całego procesu produkcyjnego, zwłaszcza do dbałości o środowisko naturalne. – Uważamy za swój obowiązek uczynić proces produkcyjny neutralnym dla środowiska naturalnego. W tym celu wdro-

dzyskać ogrzane powietrze, oszczędzając energię – podkreśla prezes A. Szynaka.

**Tradycja i nowoczesność**

W SZYNAKA-MEBLE umiejętnie łączone są elementy tradycji i nowoczesności. Spółka z ponad 50-letnią historią otwartą jest na nowoczesne rozwiązania, dążąc do wdrażania innowacyjnych zastosowań przy zachowaniu tradycyjnego wzornictwa. – W projektowaniu stylistyki mebli wykorzy-



stujemy własne wieloletnie doświadczenia i nasz gust. Oczywiście mamy również swoje własne biuro projektowe, gdzie opracowywane są wzory mebli – zaznacza Alina Szynaka. Efektem jest olbrzymie uznanie rynku i rokrocznie rosnąca liczba sprzedanych mebli,

cenionych za wysoką jakość i funkcjonalność.

Wyroby poddawane są bieżącej kontroli w najbardziej rygorystycznej w Polsce placówce atestującej meble – Instytucie Technologii Drewna w Poznaniu, który przyznał im klasę higieniczności E1 (gwarancja bezpieczeństwa w wyposażeniu nawet pokoi małych dzieci). W meblach stosowane jest szkło hartowane (w razie stłuczenia rozpada się na łupki, małe kawałki, minimalizując możliwość skałeczenia). W produkcji wykorzystywane jest drewno brzoźowe, a także inne gatunki, np. sosna, dąb lub wysokiej jakości laminowana płyta wiórowa, odporna na zarysowania, wysoką temperaturę, środki chemiczne i promienie UV (światło słoneczne).

Funkcjonalność mebli daje możliwość użycia ich do wielu zastosowań, aranżacyjnych. Firma oferuje systemy meblowe, które można dowolnie komponować. Systemy zbudowane modularnie, ze względu na różnorodność elementów i ich uniwersalność, mogą zmieniać się wraz z upodobaniami właścicieli.

Firma stawia na dalszy rozwój i zajmowanie coraz znaczącej pozycji na rynku w Polsce i za granicą. – Liczymy na dalsze utrzymywanie współpracy z naszymi kooperantami, jak i zwiększenie własnego udziału w rynku. Mimo systematycznie rosnących cen surowców, udaje się utrzymać stałą cenę oferowaną klientom i zachować odpowiednią, stałą relację między ceną, a jakością produktów – podsumowuje Alina Szynaka.

Magdalena Tutecka,  
Jacek Majewski

BANKOWOŚĆ SPÓŁDZIELCZA Bankomaty biometryczne podbijają Podkarpacie – złote godło QI 2011

# Giełdowy debiut w jubileuszowym roku

## Dziś Podkarpacki Bank Spółdzielczy wchodzi na rynek obligacji GPW

Podkarpacki Bank Spółdzielczy (Sanok) w tym roku świętuje jubileusz 140-lecia. Posiadając blisko 90 placówek, rozsiadanych na terenie całego województwa podkarpackiego jest jednym z największych banków spółdzielczych w Polsce, a jednocześnie należy do grona liderów wdrażania najnowocześniejszych technologii (bankomat biometryczny, karty zbliżeniowe). Jest liczącym się partnerem w kreowaniu polityki ekonomicznej w Polsce, będąc stałym członkiem licznych gremiów gospodarczych i finansowych. PBS w ub. roku wyemitował 25 mln obligacji i dzisiaj, jako pierwsza tego typu instytucja w Polsce, debiutuje na rynku obligacji Giełdy Papierów Wartościowych (Catalyst).

**ROZMOWA z Lesławem Wojtasem, Prezesem Zarządu Podkarpackiego Banku Spółdzielczego**

MAGDALENA TULECKA:

**PBS mocno stawia na rozwój technologii elektronicznych. To ewenement w skali kraju wśród banków spółdzielczych.**

LESŁAW WOJTAS:

Nasz pakiet bankowości elektronicznej stanowi alternatywę wobec konieczności odbywania częstych wizyt klientów w placówce banku, co przekłada się dla nich na oszczędność czasu i pieniędzy. Pozwala także na bezpieczny i komfortowy dostęp do rachunków i dokonywanie wielu czynności bankowych za pomocą różnych mediów, jak komputer lub telefon komórkowy. Naszym nadrzędnym celem jest wprowadzanie technologii, które usprawnią codzienną obsługę klientów, ułatwią dostęp do produktów i zwiększą bezpieczeństwo dokonywanych transakcji.

W pakiet usług elektronicznych wpisują się wprowadzane przez PBS karty zbliżeniowe.

W ostatnim czasie dokonaliśmy całkowitego zreformowania usług bankomatowych i całkowicie samodzielnie uruchomiliśmy własny system obsługi kart płatniczych, których dziś wydajemy w sumie 11 rodzajów. W tym zakresie nie ustajemy w dalszych staraniach uruchamiania kolejnych innowacji, pojawiają się m.in. karty pre-paid. Naszym celem jest wprowadzenie takich kart, które realizowałyby nie tylko usługi globalne (jak płatności), ale i lokalne, tak, by wykluczyć w jak największym stopniu obrót gotówkowy na każdym poziomie. Rozwój bankowości elektronicznej, nie odbywa się kosztem tradycyjnych form obsługi klientów. Jesteśmy bankiem na wskroś uniwersalnym, stawiającym rów-



Bankomat biometryczny PBS

niez na kontakt osobisty z klientem poprzez dalszy rozwój sieci oddziałów na terenie całego Podkarpacia. Posiadamy dziś już prawie 90 zmodernizowanych placówek, dzięki czemu stały się jeszcze bardziej otwarte i przyjazne dla klientów – m.in. zlikwidowaliśmy okienka i obsługa odbywa się w sposób bardziej przyjazny i bezpośredni.

**Najbardziej innowacyjnym rozwiązaniem pakietu bankowości elektronicznej PBS było uruchomienie w ub. roku pierwszego w Polsce bankomatu biometrycznego. Jak oceniają Państwo funkcjonalność tej technologii po pierwszych miesiącach?**

Rozwiązanie sprawdziło się doskonale i zostało tak dobrze przyjęte, że już ponad 60 na-

szych bankomatów posiada czytnik biometryczny. Każdego miesiąca odbywa się ok. 2 tys. transakcji za pomocą tej technologii. Jest to innowacyjne rozwiązanie uwierzytelnienia użytkownika, poprzez skanowanie układu naczyń krwionośnych palca, co najskuteczniej zabezpiecza przed przestępstwami bankomatowymi (układ ten jest niepowtarzalny u każdego człowieka i niemożliwy do podrobienia czy fałszerstwa). PBS jako pierwszy bank w Polsce wykonał testy funkcjonalności nowego rozwiązania. W związku z jego dużymi możliwościami (w tym wypłacaniem pieniędzy z dokładnością do 1 grosza) został on udostępniony także osobom pobierającym świadczenia socjalne i zasiłki. Na razie z bankomatu można wypłacić całość świadczenia jednorazowo, jednak pracujemy nad tym, aby to klient sam decydował jaką kwotę chce wypłacić. Z uwagi na prostotę działania i bezpieczeństwo transakcji, pracujemy nad tym, aby technologia biometrii wykorzystywana była nie tylko w zakresie bankomatów, ale wszędzie tam, gdzie odbywa się autoryzacja danych podczas dokonywanych transakcji, zleceń czy podpisywania dokumentów i umów kredytowych.

**Proszę jeszcze powiedzieć, w jaki sposób świętują Państwo tegoroczny jubileusz 140-lecia banku?**

**140-lat bankowości spółdzielczej na Podkarpaciu**

Początki PBS sięgają 1871 r. kiedy powstało Powiatowe Towarzystwo Zaliczkowe w Sanoku, protoplasta obecnego Podkarpackiego Banku Spółdzielczego w Sanoku. Bank jest zaliczany do najstarszych tego rodzaju instytucji w Polsce. Na przestrzeni lat sieć PBS systematycznie się rozrastała i po konsolidacji banków spółdzielczych Podkarpacia (1997 r.) liczy dziś blisko 90 placówek, rozsiadanych na terenie całego województwa. Oferta banku zapewnia obsługę klientów indywidualnych, instytucjonalnych i jednostek samorządowych w pełnym zakresie (ROR-y, rachunki walutowe, lokaty, kredyty, karty płatnicze, polisy ubezpieczeniowe oraz fundusze kapitałowe). Bank rozbudowuje grupę 3 spółek holdingowych – spółka giełdowa PBS Finanse (oddziały w Katowicach, Krakowie i wkrótce w Gdyni oraz Warszawie), PBS Partner (ubezpieczenia, factoring) oraz PBS Leasing.

PBS w ub. roku wyemitował 25 mln obligacji, a w tym roku odbędzie się kolejna emisja 10 mln obligacji. Obok 3 innych banków spółdzielczych w Polsce, jest pierwszą tego typu instytucją, która dziś (28.07) ma swój debiut na rynku obligacji GPW (Catalyst).

Wykorzystujemy go do jeszcze większej promocji banku, jako instytucji, mającej jedną z najdłuższych tradycji bankowych na ziemiach polskich, jednocześnie stawiającą na najnowocześniejsze technologie i na najwyższą jakość świadczonych usług. To także okazja do bliższego poznania naszych klientów, 14 tys. zrzeszonych członków, jak i kontrahentów, którym chcemy udowodnić, że dobrze wykorzystujemy te 140 lat doświadczeń. Na przestrzeni całego roku organizujemy spotkania jubileuszowe o charakterze biznesowo-politycznym na szczeblu lokalnym, regionalnym i centralnym. Są one okazją do wstąpienia się w oczekiwania rynku, ale także przekazania pewnych impulsów decyzyjnym w zakresie oczekiwanych przez nas zmian w polityce finansowej

w Polsce. Oczekujemy spójności i stabilności obowiązujących przepisów. Oczekujemy prawdziwych konsultacji społecznych i stworzenia podstaw do tego, aby dziś młodzi, aktywni ludzie mieli zagwarantowane bezpieczeństwo rozwoju i byli w stanie wykorzystywać w pełni swój potencjał.

Nadal dążyć będziemy do umacniania naszej pozycji na rynku, wprowadzania kolejnych innowacyjnych rozwiązań i technologii oraz dalszego systematycznego rozwoju Podkarpackiego Banku Spółdzielczego, jako jednego z największych banków tego sektora w kraju.

**PBSBank**

Podkarpacki Bank Spółdzielczy

**HOTELE Hotel Lubicz w Ustce – Najwyższa Jakość QI 2011**

## W(SPA)niały relaks



Budynek Hotelu Lubicz\*\*\*\* w Ustce, swoim wyglądem nawiązuje do dawnego młyna, który został przebudowany na hotel. Odrestaurowany i dobrze wkomponowany w centrum architektoniczne miasta, stał się jego znaczącą ozdobą. Elewacja, z eklektycznym wyglądem, przyciąga uwagę przechodniów i zachęca do wejścia. Wnętrza hotelowe wraz z wyposażeniem, swoim standardem zaspokajają potrzeby estetyczne każdego, kto zechce skorzystać ze świadczonych usług hotelowych i Wellness & SPA.

Właściciele hotelu postawili na wysoką jakość świadczonych usług, w doskonale wyposażonych gabinetach Hotelowego Centrum Wellness & SPA. W komfortowych gabinetach goście hotelowi skorzystają z kompleksowych zabiegów relaksacyjnych oraz odnowy biologicznej. Doskonale przy-

lulitowych, przeciwmarszczkowych lub ujędrniających biust i całe ciało. Panom natomiast proponuje się różnego rodzaju masaże.

Goście hotelowi mogą również wybrać sesję z okładami borowinowymi lub pełnej kosmetyki twarzy i ciała.



Hotel Lubicz \*\*\*\* Wellness &amp; SPA w Ustce

gotowana kadra, komponuje indywidualne formy zabiegów, zaspakajając oczekiwania pacjentów.

W gabinetach Centrum, oprócz bogatego wyposażenia, gościom oferuje się podczas zabiegów najwyższej klasy kosmetyki marki Thal'ion.

Ponadto hotel oferuje usługi pakietowe, z obszaru Wellness lub SPA, skierowane na subiektywne potrzeby gości. Panie mogą skorzystać z zabiegów antyce-

Zarząd hotelu dokonuje nieprzerwanych inwestycji, aby standardy oferowanych usług, spełniały zapotrzebowanie najbardziej wyrafinowanych gości.

Janusz Koralewski



**SAMORZĄD Sławno k. Opoczna – jedna z najlepiej zarządzanych gmin woj. łódzkiego**

## Lepsza przyszłość

Rozwojowi, leżącej w odległości 10 km od Opoczna, gminie Sławno (woj. łódzkie), sprzyja dobra infrastruktura drogowa i kolejowa, jak również bliskość aglomeracji łódzkiej oraz jej strefy ekonomicznej, leżącej częściowo na obszarze gminy. Sławno ukierunkowane jest na produkcję rolną oraz rozwój przemysłu na gruntach o niskiej bonitacji, a także na dynamicznie rozwijającą się bazę oświatową i sport.



Oczyszczalnia ścieków w miejscowości Trojanów

Atutem gminy Sławno jest położenie w centralnej części Polski oraz bogate złoża surowców naturalnych, piasków kwarcowych i margla, stosowanego do produkcji cementu i wapna. Proinwestycyjne działania w północnej części gminy, nastawione są na rozwój przemysłu wydobywczego i ceramicznego, przy zachowaniu pełnej kontroli oddziaływania na środowisko naturalne. Na obszarze południowym dominuje produkcja rolnicza.

Zapotrzebowanie gminy na energię elektryczną wysokich mocy, spowodowało podjęcie decyzji budowy stacji transformatorowej – GPT (110/15 kV). W trzecim kwartale br. zostaną oddane do eksploatacji dwie

oczyszczalnie ścieków, do których zgodnie z planami zostanie podłączonych 21 miejscowości, w których trwają budowy kanalizacji.

Władze samorządowe zadbały o rozwój infrastruktury, tworząc dogodne warunki do realizacji zarówno inwestycji, jak i budownictwa indywidualnego.

Janusz Koralewski

www.ugslawno.pl



**GOSPODARKA KOMUNALNA PGK Sp. z o.o. w Słupsku – kompleksowe zarządzanie przez jakość**

## Jakość potwierdzona w działaniu

Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej Sp. z o.o. w Słupsku, po raz kolejny zostało uhonorowane złotym godłem i tytułem Laureata Programu Najwyższa Jakość QI tym razem za zarządzanie najwyższej jakości. Uroczystości wręczenia dyplomu Andrzejowi Gazickiemu, Prezesowi Zarządu słupskiego PGK, odbyła się w słupskim ratuszu 7 lipca br. w obecności Andrzeja Kaczmarczyka, Zastępcy Prezydenta Miasta Słupska.

Nagroda, którą wręczył Jacek Koziół, z-ca red. nac. Forum Biznesu jest wyróżnieniem za stałe utrzymywanie najwyższych standardów w odniesieniu do świadczonych usług komunalnych, których realizację wspiera wdrożony i recertyfikowany System Zarządzania Jakością ISO 9001:2008. – To wyróżnienie – jak podkreślał Andrzej Kaczmarczyk – jest potwierdzeniem niezwykle ważnych, najwyższej jakości usług, świadczonych na bardzo wrażliwym społecznie gruncie.

W uroczystości udział wzięli poza Prezydentem i organizatorem konkursu także kierownicy pionów, zakładów i działów słupskiego PGK, członkowie Rady Nadzorczej firmy oraz goście. – Tegoroczne złote godło QI jest ważnym elementem konsekwencji działania i układa się w logiczną całość, która mogła zaistnieć dzięki pracy całej załogi. To właśnie pracownikom PGK, którzy przyczynili się do kolejnego sukcesu, składam wyrazy uznania – stwierdził dr Andrzej Gazicki, Prezes Zarządu PGK.

Słupskie PGK to nowoczesna firma o 50-letniej tradycji, dysponująca specjalistycznym sprzętem i świadcząca kompleksowe usługi komunalne. Zajmuje się kilku-



Stoją od lewej: dr Andrzej Gazicki – Prezes Zarządu PGK, Andrzej Kaczmarczyk – Zastępca Prezydenta Miasta Słupska, Jacek Koziół (Forum Biznesu).

dziesięcioma rodzajami działalności, realizując je na terenie 12 gmin i 2 województw, a jej głównym celem jest zaspokajanie potrzeb społeczeństwa w zakresie odbioru i unieszkodliwiania odpadów.

Firma uzyskuje znaczące wskaźniki odzysku odpadów, około 145 proc. Wynosi dynamika wzrostu ekonomicznego, systematycznie zwiększa się liczba klientów (w ostatnim 3 latach – dwukrotnie), co stawia PGK w czołówce przedsiębiorstw tej branży w Polsce.

Jacek Majewski





BRANŻA MEBLARSKA Dynamiczny rozwój marki BODZIO – wzrost przewagi konkurencyjnej

# BODZIO umacnia pozycję

**ROZMOWA z Bogdanem Szewczykiem, Dyrektorem Generalnym Fabryki Mebli BODZIO**



MAGDALENA TULECKA:

**Do kogo kierują Państwo swoją ofertę i czy trudno jest dziś pozyskać nowych klientów?**

BOGDAN SZEWCZYK:

Polityka firmy w tej kwestii jest dosyć klarowna. Naszą ofertę adresujemy do coraz szerszego grona odbiorców. Obecnie należą do nich nie tylko klienci indywidualni, ale także podmioty i instytucje użyteczności publicznej. Potrafimy sprostać wymaganiom właścicieli hoteli, czy pensjonatów. Mamy także doświadczenie w urządzaniu szkół, przedszkoli itp. Aby sprostać tym oczekiwaniom przygotowaliśmy szereg usług, zwłaszcza tych kompleksowych, dzięki którym możemy zrealizować niemal każde zlecenie. Najważniejszym oczywiście pozostaje jednak specjalna oferta produktowa, przygotowana właśnie pod kątem wymagań klienta instytucjonalnego.

**Czy dodatkowe salony sprzedaży mają dać firmie przewagę nad konkurencją? Jaki jest cel tworzenia tak licznej sieci sklepów?**

Dzisiaj w Polsce jest ponad 300 salonów BODZIO, z czego 60 są naszą własnością. To wielkopowierzchniowe nowo wybudowane obiekty handlowe. Liczebność naszej sieci sklepów jest konsekwencją skrupulatnie realizowanej strategii, która ma także wzmocnić naszą konkurencyjność. W ciągu zaledwie kilku lat potroiliśmy liczbę salonów. Jesteśmy obecni w najważniejszych ośrodkach aglomeracji w kraju, ale nie tylko. Docieramy do coraz szerszego grona klientów, w coraz to nowych regionach. Systematycznie umacniając swą pozycję na rynku krajowym, akcentujemy także nasz rosnący potencjał. Najważniejsze jednak, że proces ten trwa nieprzerwanie od lat i nadal zamierzamy go kontynuować.

**Jak ocenia Pan dzisiejszą kondycję firmy, zwłaszcza w kontekście wyników finansowych za pierwsze półrocze tego roku?**

Rok bieżący jest pod wieloma względami znacznie korzystniejszy od poprzedniego. Wyniki sprzedaży za pierwsze półrocze okazały się o ponad 20 proc. wyższe od analogicznego okresu roku poprzedniego. Ma to oczywiście swój ścisły związek ze wzrostem produkcji, a także zatrudnienia, które obecnie przekroczyło już

liczbę 2 tys. pracowników. Co istotne, nadal odnotowujemy tendencję wzrostową. Analizy wyników z ostatnich miesięcy potwierdzają, że weszliśmy w fazę dynamicznego rozwoju. Zamierzamy w pełni wykorzystać warunki jakie stwarza nam obecna sytuacja, mając jednak na uwadze, że koniunktura na rynku jest zmienna i nie do końca przewidywalna. Jesteśmy jednak przygotowani na każdy scenariusz.

i usprawniania procesu produkcji. Zakup nowych maszyn i urządzeń, czy też modyfikacja linii technologicznych, to tylko niektóre inwestycje, jakie bezpośrednio wiążą się z bieżącymi zmianami. Stopniowe poszerzanie asortymentu oraz wdrażanie nowych standardów jakości sprawiają, że spora część nakładów przeznaczana jest właśnie na tego typu projekty. Skonkretyzowanie niektórych planów, jak np. rozbudowa hal fabrycznych,

Przy spełnieniu określonych warunków jest to oczywiście możliwe. Nawet bardzo duże przedsiębiorstwo może sprostać rygorom jakościowym, jeśli w proces produkcji wdroży odpowiednie standardy i normy kontroli. Nowoczesny park maszynowy, odpowiedni dobór materiałów i komponentów, a przede wszystkim wysokie kwalifikacje załogi, to kwestie które warunkują uzyskanie takich standardów. Jesteśmy dobrym przy-

go etapem, począwszy od samego planowania.

**Jaki wpływ na sprawne funkcjonowanie firmy ma sposób zarządzania przedsiębiorstwem? Czy istnieje jakiś sprawdzony system?**

W naszym przypadku proces budowy skutecznego systemu zarządzania był niemal od początku na bieżąco dostosowywany do zmieniających się okoliczności zewnętrznych oraz rosnącego potencjału firmy. Dzisiaj opiera się on na ścisłym podziale kompetencji i obowiązków pomiędzy wszystkimi współpracownikami. Jako dyrektor generalny pełnię rolę swego koordynatora prac zarządkowych, odpowiedzialnego za kreowanie głównych kierunków rozwoju firmy. Jednak to na moich współpracownikach, żonie oraz dzieciach leży główny ciężar bieżącego jej kierowania. Wspólnie jednak podejmujemy najważniejsze decyzje w spółce, co gwarantuje ich przejrzystość oraz odpowiedzialność za ich skutki. Jeśli rozwój naszej firmy, czy jej obecną sytuację uznać za sukces, to w głównej mierze był on możliwy dzięki temu, że udało nam się wypracować taki model zarządzania, który sprawdza się nawet w najtrudniejszych warunkach. Bezpośredni wpływ sposobu zarządzania na pozytywne procesy, zachodzące w naszej firmie jest niepodważalny. To on w głównej mierze warunkuje nasz dynamiczny rozwój.



**Jakie najważniejsze zmiany zachodzą obecnie w przedsiębiorstwie i jakie są plany firmy na najbliższe miesiące?**

Dynamika naszego rozwoju wpływa bezpośrednio na rodzaj i zakres inwestycji jakie obecnie realizujemy. Obecnie prowadzimy bardzo intensywną politykę modernizacji

będzie jednak uzależnione nie tylko od kondycji finansowej spółki, ale przede wszystkim od generalnych uwarunkowań gospodarczych.

**Czy trudno jest pogodzić masową skalę produkcji i szeroki asortyment z zachowaniem norm jakościowych?**

kładem na to, że pomimo tak dużego poziomu produkcji udaje nam się zachować odpowiednie wymogi jakościowe. Same inwestycje w najbardziej zaawansowane technologie, mogą okazać się niewystarczające, jeśli zrezygnuje się ze stałego monitorowania procesu produkcji na każdym je-

**BODZIO**

**WYDAWNICTWA INTERAKTYWNE** Seria programów komputerowych eduSensus oraz portal Nauczyciel.pl nagrodzone godłem QI 2011

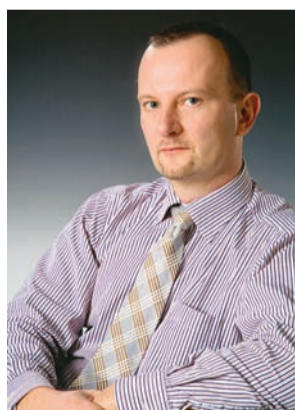
## Nowoczesna edukacja

Young Digital Planet SA (YDP) z Gdańska jest wiodącym wydawcą elektronicznych materiałów edukacyjnych oraz producentem rozwiązań w zakresie nowoczesnej edukacji wykorzystujących technologie informacyjne. Adresatami innowacyjnych rozwiązań YDP są instytucje edukacyjne, wydawnictwa, administracja publiczna, przedsiębiorstwa oraz Klienci indywidualni. Przez ponad 20 lat swojej działalności firma zrealizowała setki programów edukacyjnych do wszystkich etapów kształcenia. Young Digital Planet SA jako pionier wdrażania technologii informatycznych, wyznacza standardy rozwiązań w pracy dydaktycznej, stawiając na nowoczesną, multimedialną edukację.

Nowoczesna edukacja w Polsce nie odbiega dziś już od standardów zachodnich. Uczniowie należą do generacji, która dorasta w otoczeniu nowych technologii, a internauci stanowią aż 96 proc. tej populacji. Niemal całe swoje dotychczasowe życie spędzili w otoczeniu urządzeń multimedialnych (komputerów, konsol, odtwarzaczy mp3, aparatów cyfrowych, telefonów komórkowych), zatem i dzisiejsza nowoczesna edukacja musi wziąć pod uwagę te trendy.

Dostarczane przez YDP rozwiązania, charakteryzują się najwyższą jakością oraz sprawdzoną efektywnością, a unikalne technologie, trafiając nie tylko do Klientów w Polsce, ale i w wielu krajach świata, wychodzą na przeciw tym oczekiwaniom.

Ofertę firmy stanowią serie produktów, które zdobyły już uznanie rynku, m.in.: Euro-Plus+ (interaktywne kursy językowe) i eduROM (multimedialne podręczniki), a także, nagrodzone w Programie Najwyższa Jakość QI 2011: eduSensus (programy wspomagające rozwój dzieci) oraz portal Nauczyciel.pl (innowa-



**Dariusz Bożeński, Prezes Zarządu Young Digital Planet SA**

cyjna interaktywna platforma dla nauczycieli).

Portal Nauczyciel.pl jest pierwszą taką aplikacją dla nauczycieli w Polsce. Jest przede wszystkim bazą pomysłów, które umożliwiają przygotowanie scenariuszy ciekawych lekcji oraz różnorodnych zadań dla uczniów wszystkich typów szkół. Dzięki zdjęciom, animacjom, symulacjom, filmom, prezentacjom, grom i ćwiczeniom, proces nauczania staje się prostszy i bardziej efektywny i ciekawszy. Por-

tal skupia ponad 16 tys. zasobów i wzbogacony jest o komputerowe kursy językowe (angielski, niemiecki) oraz kursy specjalistyczne (np. Mój pierwszy biznes, Vademecum rowerzysty). Dodatkowo udostępnia nauczycielom narzędzia tworzące środowisko pracy nauczyciela, pozwalające przygotować się do zajęć z uczniami, jak również zlecać i sprawdzać zadania domowe.

Young Digital Planet SA od lat również skutecznie wspiera terapeutów, oferując innowacyjne rozwiązania do wykorzystania podczas zajęć. Jednym z nich jest seria eduSensus – multimedialne narzędzie, dzięki któremu każde dziecko może usprawniać konkretne obszary umiejętności i wszechstronnie je rozwijać. W skład serii wchodzi specjalistyczne programy komputerowe do diagnozy, stymulacji i terapii oraz specjalistyczny sprzęt do terapii w zakresie logopedii, dysleksji czy terapii pedagogicznej (np. Cyfrowy korektor mowy, Ustomysz, Inteligentny długopis z tabletem). Od września br. uruchomiony zostanie Portal eduSensus.pl – platforma dla terapeutów oraz rodziców, wspomagająca terapię logopedyczną dzieci i zwiększająca jej efektywność przez wprowadzenie terapii do domu w formie interesujących ćwiczeń i zabaw terapeutycznych do wykonania przez dzieci.

Magdalena Tulecka



**KOMUNIKACJA AUTOBUSOWA** PKS Rzeszów w V edycji Programu Najwyższa Jakość QI

## Wygodnie i bezpiecznie

Przedsiębiorstwo Komunikacji Samochodowej w Rzeszowie S.A. jest największym przewoźnikiem przewozów pasażerskich w regionie Podkarpacia. Firma, obchodząca w 2006 r. 60-lecie swojej działalności, obsługuje trzy województwa w zakresie komunikacji miejskiej oraz międzymiastowej. Spółka świadczy również usługi na liniach międzynarodowych m.in. do Włoch, Austrii i na Ukrainę.

Tradycje przedsiębiorstwa sięgają okresu międzywojennego, ale dopiero po II wojnie światowej utworzono Okręgową Bazę Transportową w Rzeszowie, która dała początek obecnemu PKS Rzeszów. Przez kolejne la-

ta przewozy międzynarodowe, otwarto stację paliw i stację kontroli pojazdów, czego efektem jest obecna, dobra kondycja ekonomiczna przedsiębiorstwa.

Aktualnie przedsiębiorstwo zatrudnia blisko 500 osób, a tabor

w okresie wakacyjnym, obsługująca rejon Bieszczad.

Symbolem innowacji ostatnich lat, było wprowadzenie w 2005 r. systemu karty elektronicznej. W tym przedsięwzięciu PKS w Rzeszowie S.A. był pierwszy na Podkarpaciu. EM-karta to elektroniczna, zbliżeniowa karta działająca z wykorzystaniem fal radiowych. Umożliwia wielokrotny zapis i odczyt informacji w niej zawartych, co ułatwia zarówno obsługę pasażerów, jak i systematyczne monitorowanie rynku.

– Miarą naszego sukcesu jest zadowolenie klientów. Staramy się zapewnić pasażerom jak najlepsze warunki podróży. Chcemy być postrzegani jako solidny i nowoczesny przewoźnik, a nasze działania zmierzają do sukcesywnej wymiany taboru na nowocześniejszy, bardziej ekonomiczny, spełniający normy ekologiczne – mówi

**Kazimierz Jarecki, Prezes Zarządu PKS Rzeszów.**

Marek Przybylski



ta, wprowadzane reformy administracyjne i polityczne wpływały również na przeobrażenia w organizacji spółki. Przełomowym okresem były lata 90., kiedy to wkręcono na drogę gospodarki rynkowej.

W tym czasie, poza przewozami krajowymi, firma wprowadzi-

autobusowy liczy prawie 200 jednostek. Firma posiada 5 dalekobieżnych, komfortowych autobusów typu LUX, które przeznaczone są również na wynajem. Obecna oferta firmy, w 80-proc. stanowi komunikacja regionalna: podmiejska i międzymiastowa, a także turystyczna, zwłaszcza



**EKRANY AKUSTYCZNE** Przedsiębiorstwo Usługowe GEOCARBON Sp. z o.o. – Najwyższa Jakość QI 2011

## Walczymy z hałasem

Przedsiębiorstwo Usługowe GEOCARBON Sp. z o.o. w Katowicach od wielu lat specjalizuje się w realizacji prac z zakresu geologii, geofizyki, wiertnictwa, hydrogeologii, budownictwa, górnictwa i ochrony środowiska. W ostatnich latach profil przedsiębiorstwa został poszerzony o usługi z zakresu budowy ekranów akustycznych.

W związku z polityką Państwa pojawiło się stosunkowo duże zapotrzebowanie na usługi w zakresie budowy nowych szlaków drogowych i modernizacji już istniejących. W ramach tych prac jednym z najbardziej efektywnych elementów są ekrany akustyczne.

Ciągle rosnąca liczba samochodów na polskich drogach powoduje znaczne utrudnienia dla mieszkańców gdyż wytwarzają one dużo zanieczyszczeń powie-

trza toksycznymi związkami oraz bardzo dużo hałasu, którego negatywny wpływ na organizm ludzki jest powszechnie znany. Dlatego tak ważnym elementem budowy dróg są ekrany akustyczne, które w zależności od swej konstrukcji pochłaniają lub odbijają hałas. Wychodząc na przeciw oczekiwaniom rynku w tym zakresie uruchomiliśmy kompleksowe wykonawstwo ekranów akustycznych od prac projektowych do realizacji w terenie, wykonując tak-

że panele do ekranów akustycznych typu „Zielona Ściana” i Panel Aluminiowy dla własnych realizacji i dla obcych odbiorców.

Naszą ambicją jest uruchomienie produkcji ekranów akustycznych na indywidualne zamówienia, które uwzględniają w ramach walki z monotonią i brzydotą walory krajobrazu lub zabudowy danego regionu, co naszym zdaniem podniesie bezpieczeństwo użytkowników dróg przez zmniejszenie szkodliwego oddziaływania monotonnych ekranów na kierowców prowadzących pojazdy.

Aktualnie realizujemy zadania związane z budową ekranów akustycznych na terenie całej Polski.

Zuzanna Żydek



Budowa ekranów akustycznych w Tarnowie

**UZDROWISKA** Turnusy rehabilitacyjne, sanatoryjne i szpitalne Uzdrowiska Polczyn S.A.

## Źródło zdrowia i relaksu

Polczyn-Zdrój (woj. zachodniopomorskie), malowniczo położony w kotlinie wśród wzgórz morenowych, jest niezwykle atrakcyjnym krajobrazowo miejscem. Leży na obszarze Drawskiego Parku Krajobrazowego i Pojezierza Drawskiego (tzw. „Szwajcaria Polczyńska”) z czystymi jeziorami połodowcowymi. Walezy przyrodnicze i klimatyczne sprzyjają rozwojowi uzdrowskiego regionu, a najdynamiczniejsze w tym zakresie jest Uzdrowisko Polczyn S.A., w skład którego wchodzi m.in. 4 sanatoria, hotel SPA oraz schronisko młodzieżowe.

Początki tradycji uzdrowskich w Polczynie sięgają 1688 r., kiedy przypadkowo odkryto tu źródło wody źródlanej oraz borowiny. Źródła szybko stały się podstawą prężnego rozwoju miasta. Już w 1705 r. wybudowano tu pierwszy dom zdrojowy.

Dzisiaj tradycje te kontynuuje Uzdrowisko Polczyn S.A., którego działalność ukierunkowana jest

na zaspokajanie potrzeb kuracjuszy w zakresie profilaktyki, leczenia i rehabilitacji, w ramach rozwijających się profili lecznictwa uzdrowskiego, przy wykorzystaniu naturalnych surowców balneologicznych, klimatu oraz osiągnięć współczesnej medycyny. Systematyczne, kompleksowe modernizacje obiektów i perfekcyjnie pracujący personel, gwarantują

dostosowanie oferty uzdrowskiej do standardów europejskich.

Infrastrukturę leczniczą Uzdrowiska Polczyn S.A. stanowią przede wszystkim 4 sanatoria, z bazą zabiegową i gastronomiczną, usytuowane w otoczeniu parku zdrojowego, gdzie panuje leczniczy mikroklimat. Największym z obiektów jest XIX-wieczny „Gryf” na 430 miejsc, z dwoma basenami, położony w angielskiej części parku. Połączony z Gryfem jest nowo otwarte SPA Zdrojowe Zacisze przygotowane na wysokim poziomie do przyjęcia 48 gości. Kolejny, to sanatorium „Podhale” dla 130 gości, które specjalizuje się w leczeniu niepłodności. Najbardziej ka-

**PRZEMYSŁ METALOWY** Srebrne godło QI 2011 dla PPUH PERFOPOL Sp. z o.o.

## Branzowy lider

Od 1990 r. głównym przedmiotem działalności PERFOPOL Sp. z o.o. Starachowice jest produkcja blach perforowanych, siat szczelinowych, siatek plecionych, zgrzewanych i cięto-ciągnionych oraz urządzeń, zawierających elementy perforowane i zgrzewane. Od początku firma działa w oparciu o własny, polski kapitał, a systematycznie prowadzone inwestycje spowodowały, iż jest dziś największym polskim producentem w tej branży i stanowi poważną konkurencję dla wielu producentów zagranicznych.



Ofertę firmy uzupełniają estetyczne metalowe meble perforowane, regały ekspozycyjne, konstrukcje metalowe, linie do segregacji odpadów komunalnych oraz ekrany akustyczne a także profesjonalna obróbka metalu (elektroiskrowa i laserowa) oraz produkcja odzieży roboczej.

– Widzimy swoją szansę w nietypowych, niestandardowych, trudnych technicznie i technologicznie projektach. Często podejmujemy zlecenia, z którymi nie radzi sobie konkurencja. Nasza wyspecjalizowana kadra i zaplecze techniczne pozwalają na zdiagnozowanie problematyki, pro-

fesjonalną i sprawną realizację zamówienia – podkreśla Krzysztof Chaja, Prezes Zarządu – Udaje nam się to m.in. dzięki stałym inwestycjom w zaplecze produkcyjne i nowoczesne technologie. Wiele z naszych specjalistycznych maszyn do produkcji zaprojektowaliśmy i wykonaliśmy we własnym zakresie, co przekłada się na innowacyjność wyrobów i ich konkurencyjność na rynku.

Przedsiębiorstwo zatrudnia blisko 300 osób, z których zdecydowaną większość stanowią osoby niepełnosprawne, co ma niebagatelne znaczenie w regionie w zakresie aktywizacji zawodowej tych osób.

Wyroby trafiają do odbiorców z branż przemysłowych: spożywczej, meblowej, maszynowej, wydobywczej, chemicznej, stoczniowej, motoryzacyjnej czy ochrony środowiska.

Produkty firmy dostępne są również w sklepach internetowych: [www.metale-online.pl](http://www.metale-online.pl) oraz [www.mebleperforowane.pl](http://www.mebleperforowane.pl).

Maria Leżucha



Jan Koman, Prezes Zarządu Uzdrowiska Polczyn S.A.

meralny (45 miejsc), ale jednocześnie o wysokim standardzie jest obiekt „Irena”, z komfortowymi pokojami i najnowocześniejszą bazą zabiegową. Najpiękniej położony, nad Zalewem Połczyńskim, jest natomiast ośrodek „Borkowo” dla 180 gości. Wszystkie obiekty oddają do użytku

kuracjom w pełni wyposażone 1-, 2- i 3-os. pokoje.

Uzdrowisko oferuje pakiety turnusów rehabilitacyjnych, rehabilitacyjno-szpitalnych, rehabilitacyjno-sanatoryjnych oraz typowo szpitalnych i sanatoryjnych, specjalizując się w leczeniu schorzeń kobiecych, reumatycznych, neurologicznych. Uzdrowisko ma własną kopalnię najwyższej jakości borowiny oraz ujęcie wody solankowej.

Kuracjusze mają możliwość skorzystania z gamy ponad 50 zabiegów w zakresie kinezyterapii, termoterapii, światłoterapii, elektroterapii, szerokiej oferty masażu oraz ponad 60 zabiegów pielęgnacyjno-relaksacyjnych na twarz i ciało w SPA Zdrojowe Zacisze.

Oprócz ogromnej popularności, jaką cieszy się uzdrowisko wśród polskich rekonwalescentów, coraz więcej przybywa tu gości z zagra-



nicy – z całej Europy, a nawet z USA. Uzdrowisko ma również propozycje dla klienta biznesowego. W „Gryfie”, z dala od miejskiego zgiełku, otwarto centrum konferencyjne na 250 miejsc.

Uzdrowisko Polczyn S.A. jest również jednym z organizatorów corocznego KONGRESU UZDROWISK POLSKICH, który w tym roku Honorowym Patronatem objęła Małżonka Prezydenta RP Pani Anna Komorowska.

Maria Leżucha



**SIECI ODZIEŻOWE** 5 lat dobrego stylu w salonach ELEGANZA

## ŚWIAT DOBRYCH UBRAŃ

**Anatol Świeżak, inicjator i pomysłodawca marki Eleganza:**

Marka „Eleganza – Świat Dobrych Ubrań” zadebiutowała na rynku we wrześniu 2006 roku, podczas uroczystej gali z udziałem mediów w Łazienkach Królewskich w Warszawie. Zaprezentowana została podczas niej idea projektu oraz bazowa kolekcja strojów.

Inicjatorami koncepcji Eleganza są uczestnicy Porozumienia Domów Handlowych „Społem”, które zawiązane zostało w 1996 roku. Celem Porozumienia było negocjowanie umów handlowych oraz podejmowanie wspólnych zakupów. Już od momentu zainicjowania współpracy przynosiła wszystkim uczestnikom wymierne korzyści dzięki efektywności oraz korzystnej pozycji negocjacyjnej. Prace w sferze handlowej od startu koncepcji były wspierane intensywnymi działaniami marketingowymi. Nie szczędziliśmy wysiłków oraz funduszy na marketing i reklamę i nie bez kozery możemy powiedzieć, że dzięki temu dzisiaj Eleganza jest marką rozpoznawalną.

**Irena Psiuk, koordynator Porozumienia:**

Drugą nurt naszych wspólnych prac polegał na ustawicznym doskonaleniu portfela marki oraz dążeniu do zapewnienia najwyższej jakości oferowanych kolekcji. „Eleganza – Świat Dobrych Ubrań” stanowi składową produktów wielu znanych i cenionych polskich i zagranicznych producentów. Najważniejsze z nich to firmy rodzime: AB Nahlik, Jumitex, Bialcon, Kastor, Kate, Lanta, Lattore, Maria Bland, Roy, Vistula, Votum, Wagab, Wärmia, Wólczanka, Bonetta, Classic, Con Duo, Folstop, Getex, Hal-Kaz, Vito Vergelis oraz zagraniczne: Brandtex, Hegler, Silkwear.

Koncepcja marki oscyluje wokół kolekcji klasycznych i ponadczasowego stylu. Równie ważny biegun stanowi poszukiwanie nowinek i czerpanie z najnowszych trendów. Grupa docelowa zdecydowanych i wymagających klientów w wieku 35+ potrzebuje zaspokojenia obu typów potrzeb – zapewnienia ponadczasowej elegancji oraz możliwości zdobywania nowinek z rynku mody. Wspólny mianownik tych potrzeb stanowi jednak najważniejsza przesłanka marki „Elegan-



za – Świat Dobrych Ubrań” – dbałość o zapewnienie najwyższej jakości oferowanych kolekcji. Nasze cele nadrzędne to nieustanna dbałość o: nienaganny krój, odszyście, jakość tkanin oraz wygodę i komfort użytkowania oferowanych kolekcji. Personel salonów jest stale szkolony z zakresu towaroznawstwa oraz obowiązujących trendów.

**Anatol Świeżak:**

Pierwsze salony Eleganza z odzieżą tworzoną dla dojrzałego i wymagającego grona klientów powstały w Warszawie, Rzeszowie i Białymstoku. Obecnie dysponujemy siecią osiemnastu salonów zlokalizowanych w domach handlowych należących do uczestników Porozumienia. Poza wymienionymi miastami znajdują się także w: Białej Podlaskiej, Wyszakowie, Łodzi, Kielcach, Krakowie, Częstochowie, Tychach, Katowicach, Opolu i Wrocławiu. Nie zamierzamy na tej liczbie poprzestać, wręcz przeciwnie priorytetem jest dla nas dołączanie kolejnych lokalizacji.

Rok 2010 zakończyliśmy sprzedażą na zadawalającym poziomie z dynamiką ponad 20 proc. do roku poprzedniego. Na rok jubile-

uszowy, który obchodzimy z radością, również dynamicznie przyrost sprzedaży. Dla posiadaczy naszej karty klienta Eleganza, która wydawana jest w salonach bezpłatnie przygotowaliśmy szereg urodzinowych atrakcji i promocji cenowych. Nie zapominamy także o mniej lojalnych nabywcach. Piąte urodziny obchodzimy wspólnie ze wszystkimi klientami przez okrągły rok. To tylko dzięki nim jesteśmy i stale się rozwijamy. Najlepszym urodzinowym prezentem jest dla nas przyznane godło Dobra Marka 2011.

**Lilia Wiśniewska, koordynator ds. marketingu marki:**

Twarzami naszej kampanii reklamowej na oba tegoroczne sezony zostały nieprzypadkowo osoby życia publicznego i sportu. Zapraszając do reprezentowania marki Rozalię Manciewicz, Miss Polonii 2010 oraz Marka Twardowskiego, wielokrotnego medalistę mistrzostw świata i Europy w kajakarstwie, pragniemy podkreślić wyjątkowość naszego pierwszego, okrągłego jubileuszu. Wyrażamy nadzieję, że kolejne będą dla naszych klientów jak i dla nas równie przyjemne.

## AGENCJE ROZWOJU GOSPODARCZEGO

Projekty unijne, szkolenia, pożyczki, doradztwo – RAR „Inwestor” Sp. z o.o.

## Kompleksowe wsparcie

Rudzka Agencja Rozwoju „Inwestor” Sp. z o.o. (Ruda Śląska, woj. śląskie) jest instytucją, która od 1996 r. zajmuje się wspieraniem i promocją przedsiębiorczości w mieście i regionie, oferując głównie usługi pomocy w pozyskiwaniu środków z UE, udzielania pożyczek i realizacji szkoleń. Udziałowcami spółki są jednostki samorządu terytorialnego, w tym miasto Ruda Śląska (75 proc.).

W ramach Agencji funkcjonują 4 działy: Akademia Kształcenia, Fundusz Pożyczkowy, Biuro Projektów i Centrum Doradztwa Gospodarczego.

Akademia Kształcenia oferuje pakiety usług szkoleniowych i kursów dla osób bezrobotnych i poszukujących pracy (ponad 50 proc. klientów), a także dla klientów instytucjonalnych, przedsiębiorców i osób indywidualnych, chcących rozwijać zainteresowania, także związane z karierą zawodową.

Usługi finansowe Funduszu Pożyczkowego, to niskoprocentowane pożyczki dla mikro, małych i, od niedawna, – średnich przedsiębiorstw – udzielanych z kapitału własnego, którego wysokość wynosi dziś aż 13 mln zł. Biuro Projektów przygotowuje oraz realizuje projekty doradcze, szkole-

niowe i badawcze dofinansowane z EFS, które mają na celu wzmocnienie potencjału kadr gospodarki, służące integracji społecznej i zawodowej oraz promocji przedsiębiorczości.

Centrum Doradztwa Gospodarczego realizuje zadania, związane ze świadczeniem usług na rzecz ogólnego rozwoju przedsiębiorczości w regionie, w tym doradztwo w zakresie pozyskiwania zewnętrznych źródeł finansowania inwestycji dla przedsiębiorstw i jednostek samorządu terytorialnego.



## NAUKA Badania z zakresu katalizy i chemii powierzchni

## Badamy powierzchnie

Instytut Katalizy i Fizykochemii Powierzchni im. Jerzego Habera PAN (Kraków), to jedyna placówka naukowa w Polsce i jedna z ośmiu na świecie, która prowadzi prace badawcze, dotyczące określenia zależności pomiędzy strukturą powierzchni, a ich reaktywnością na poziomie molekularnym. Prace łączą w sobie podstawy teoretyczne z badaniami eksperymentalnymi i wdrożeniowymi, które są pomocne w usprawnieniu procesów technologicznych.

Badania prowadzone przez IKiFP dotyczą fizykochemii zjawisk, zachodzących w układach powierzchniowych ciał stałych, gazach oraz cieczach i są analizowane głównie pod kątem znaczenia tych zjawisk dla procesów katalitycznych (np. dopalania zanieczyszczeń organicznych) i układów koloidalnych (dwufazowe mieszaniny, w których jedna z substancji jest rozproszona w drugiej). W dziedzinie katalizy heterogenicznej (wielofazowej) działania dotyczą głównie opracowywania nowych nanomateriałów, dostosowanych do wymogów konkretnej reakcji katalitycznej. Celem tych prac jest głównie zastosowanie opracowanych materiałów w procesach przekształcania węglowodorów, katalitycznych technik ochrony środowiska, utylizacji dwutlenku węgla, ogniwach paliwowych i reakcjach zielonej chemii (dział chemii środowiska zajmujący się optymalizacją procesów technologii chemicznej w celu zmniejszenia ryzyka związanego z zanieczyszczeniem środowiska).

Badania z zakresu katalizy homogenicznej (jednofazowej) i enzymatycznej (mikrowielofazowej) odnoszą się do układów bioaktywnych i naśladujących układy biologiczne, a w dziedzinie fizykochemii powierzchni układów zdypergowanych – zjawisk adsorpcji, właściwości surfaktantów, mechanizmów formowania się pian, oddziaływań między nano- i mikrocząstkami, cienkich warstwach polimerów, enkapsulacji aktywnych składników chemicznych m.in. dla kontrolowanego dostarczania leków oraz złożonych powłok o właściwościach

biokompatybilnych (biogodnych) do zastosowań biomedycznych. Ważnym aspektem prac prowadzonych w IKiFP PAN jest dostarczanie teoretycznych podstaw do badań eksperymentalnych. W kręgu zainteresowań pracowników Instytutu są zagadnienia m.in. z zakresu modelowania mechanizmów reakcji i struktury katalizatorów, tlenków metali przejściowych, materiałów kompozytowych, enzymów oraz surfaktantów. Ponadto prowadzone są badania w zakresie zastosowania metod fizykochemicznych w konserwacji zabytków.

Jednym z centralnych punktów zainteresowania badaczy IKiFP PAN jest ochrona środowiska naturalnego. Instytut ma znaczące zasługi w dziedzinie opracowania nowych technologii ochrony środowiska. Jedną z nich – SWINGTHERM – nowoczesny, energooszczędny proces, bazujący na zasadzie regeneracyjnego utleniania katalitycznego służący do oczyszczania wylotowych gazów przemysłowych z zanieczyszczeń organicznych, znalazł zastosowanie w wielu krajach. W Instytucie działa akredytowane laboratorium CEZAŚ, które prowadzi pomiary emisji lotnych zanieczyszczeń oraz wykonuje ekspertyzy w zakresie wyboru i realizacji metody jej redukcji.

Zuzanna Żydek



## BANKOWOŚĆ SPÓŁDZIELCZA Bank Spółdzielczy w Szczucinie – rekomendowane usługi bankowe

# Bank przyjazny od pokoleń

Klienci korzystający z usług Banku Spółdzielczego w Szczucinie (woj. małopolskie) wiedzą, że otrzymają tutaj pełną pomoc i profesjonalną ofertę w zakresie bankowości i możliwości wykorzystania właściwych instrumentów finansowych. „Zawsze blisko i w przyjaźni” – głosi motto banku, a kolejne pokolenia pracowników konsekwentnie od ponad stu lat realizują tę ideę. Dzięki temu BS w Szczucinie utrzymuje stabilną i silną pozycję w regionie, świadcząc wysokiej jakości usługi, za co uhonorowany został złotym godłem Najwyższa Jakość QI 2011.

– Zadowolony z usług klient, jest podstawą funkcjonowania każdej firmy. W tym półroczu położyliśmy ogromny nacisk na jakość obsługi, tak, aby dotychczasowi, jak i nowi klienci, korzystający z naszych produktów byli w pełni zadowoleni. Cieszymy się, że rekomendują oni nasz bank innym podmiotom, rodzinie, przyjacielom i znajomym. Uważam, że taka rekomendacja dzisiaj jest najlepszą formą reklamy, ponieważ pozytywne wrażenia naszych klientów, potwierdzają i gwarantują jakość naszej obsługi – mówi Elżbieta Podosek, prezes zarządu Banku Spółdzielczego w Szczucinie.

Rozwój techniki oraz procedur bankowych sprawił, iż osoba chcąc skorzystać z wybranego produktu niejednokrotnie odczuwa zagubienie w gąszczu informacyjnym, nie tylko z powodu hermetycznej terminologii formalno-prawnej, ale również proceduralnej. Wnioskodawcy, określając swoją potrzebę, oczekują



Elżbieta Podosek, Prezes Zarządu Banku Spółdzielczego w Szczucinie

nie tylko opisanie produktu, ale również daleko idące pomocy. W interesie banku jest, aby jego pracownicy byli doskonale przygotowani merytorycznie, ale również wykazali się pewną elastycznością w zakresie doradztwa i decyzyjności. Wymagana jest od nich wszechstronność merytoryczna i praktyczna, co powoduje uniwersalizację na stanowisku pracy w ramach ich kom-

petencji. Takie rozwiązanie wpływa na zwiększenie efektywności pracy i pozwala na oferowanie kompleksowej obsługi.

Kierownictwo banku szczególną uwagę przywiązuje do właściwego budowania więzi i pozytywnych relacji, pomiędzy bankiem, a klientami. Początek te-



stawowych i komplementarnych. Pracownik staje się opiekunem merytorycznym, doradcą, ale również partnerem w biznesie. Rosnące zadowolenie klientów, oczekujących otwartej współpracy, staje się wyznacznikiem dobrej oceny BS. Właśnie oni wspomagają promocję banku, poprzez polecenie jego usług innym.

Konsekwencją w działaniu i jasną, przejrzystą polityką finansową, daje bankowi większe możliwości współpracy z wykorzystaniem szerokiej gamy instrumentów finansowych. W ten sposób zdobywane jest zaufanie klientów i wzbogacony portfel kredytowy oraz depozytowy.

– Otrzymane godło Najwyższa Jakość QI 2011 jeszcze bardziej obciąża nas do podejmowania działań na rzecz jakości i potwierdza właściwy kierunek naszej polityki. Chcę podziękować wszystkim pracownikom za zaangażowanie i utrzymywanie wysokiego poziomu usług, a klientom za ich lojalność i utrwalanie dobrych relacji w naszej współpracy – dodaje prezes E. Podosek. Janusz Koralewski



Reklama



## YTONG MULTIPOR

### – izolacja od wewnątrz

**YTONG MULTIPOR**  
– materiał do dociepleń, ze specjalnym zastosowaniem w dociepleniu ścian od wewnątrz

- pozwala zachować oryginalny wygląd fasady ocieplanego obiektu
- w optymalny sposób ociepla elewacje budynków zabytkowych
- umożliwia szybkie ogrzanie ocieplonego budynku
- gwarantuje zdrowy i przyjemny mikroklimat pomieszczeń
- zapewnia wysoki komfort użytkowania, bezpieczeństwa i trwałości
- montaż bloczków YTONG MULTIPOR przebiega szybko i sprawnie

Skontaktuj się z nami · [www.ytong-silka.pl](http://www.ytong-silka.pl)  
 infolinia 801 122 223 · 29 767 03 60  
 Zobacz, jak budują inni · [www.budowane.pl](http://www.budowane.pl)





# Kanlux



Panel oświetleniowy  
BRAVO LED360 z pilotem

**Kanlux S.A.**  
 ul. Objazdowa 1-3, 41-922 Radzionków  
 tel.: +48 32 388 74 00, fax: +48 32 388 74 99  
 e-mail: [kanlux@kanlux.pl](mailto:kanlux@kanlux.pl), [www.kanlux.pl](http://www.kanlux.pl)

# IV edycja Programu Liderzy Społecznej Odpowiedzialności DOBRA FIRMA 2011



## Dołącz do grona liderów!

Organizator:

**FORUM**  
biznesu.pl

Patronat:

**IF** INSTYTUT FILOZOFII  
I SOCJOLOGII  
POLSKIEJ AKADEMII NAUK

Informacje i zgłoszenia: tel. 32 255 21 21, tel./fax 32 350 10 40, redakcja@forumbiznesu.pl

Reklama



**Sposób na zdrową skórę latem!**

- łagodzi podrażnienia po oparzeniach i nadmiernym opalaniu
- odbudowuje uszkodzoną strukturę skóry
- naprawia mikrouszkodzenia
  - przyspiesza gojenie
- intensywnie nawilża i regeneruje skórę

**aż 10% d'panthenolu  
dostępne w aptekach**

**Pantenol**  
OCHRONA DLA CAŁEJ RODZINY

**FARMONA**<sup>®</sup>  
medica