

Jakość i ekologia

– dwa wymiary sukcesu firmy

Rozmowa z Andrzejem Malinowskim,
prezesem zarządu, dyrektorem generalnym
PRZEDSIĘBIORSTWA
WODOCIĄGÓW I KANALIZACJI Sp. z o.o.
w Dąbrowie Górniczej



www.pwik-dabrowa.pl

Dziś podstawowym kryterium i wskaźnikiem pozycji firmy jest wysoka jakość usług i produktów. W jaki sposób starają się państwo zagwarantować swoim klientom spełnienie najwyższych wymagań jakościowych?

– Firma, którą zarządzam, dostarcza wodę dla ponad 130 tysięcy mieszkańców Dąbrowy Górniczej. Wiedząc, że jest to jeden z najważniejszych czynników ludzkiego życia, mamy duże poczucie odpowiedzialności za jakość wody, ale także za jakość świadczonych usług. Jej gwarancją są potencjał techniczny, profesjonalizm oraz doświadczenie naszych pracowników. Znajduje to uznanie u naszych klientów oraz organizacji gospodarczych. Kierując

Klient. On może zwolnić każdego w firmie, od prezesa w dół – po prostu wydając swoje pieniądze gdzie indziej”. Wprawdzie w przypadku firmy z sektora naturalnego monopolu można się spierać, czy te słowa mają zastosowanie, ale tylko takie podejście pozwala stworzyć firmę przyjazną klientowi.

Uzyskane tytuły, na przykład Przedsiębiorstwo Fair Play czy Solidna Firma, traktuję jako przepustki do łatwiejszego nawiązywania współpracy z partnerami biznesowymi oraz do swobody w budowaniu relacji, ponieważ obie strony posiadają gwarancję wiarygodności firmy.

Certyfikat Firma Bliska Środowisku rzeczywiście jest dla nas szczególnym

my także w edukację ekologiczną, realizując między innymi projekty i konkursy ekologiczne dla dzieci i młodzieży. Promujemy wszelkie działania przyjazne środowisku.

Z jakimi planami w obszarze inwestycji czy strategii firmy jest związany 2007 rok?

– Rok 2007 jest kolejnym rokiem wyzwań w zakresie rozwoju firmy. W celu uzyskania efektywnego modelu zarządzania wdrożyliśmy nowoczesne narzędzie systemu zarządzania – Strategiczną Kartę Wyników (Balanced Scorecard). To pierwszy rok, w którym cele strategiczne spółki kaskadowane są na niższe szczeble zarządzania. Spodziewamy się podniesienia skuteczności i efektywności firmy. Dodam, że jesteśmy jedną z pierwszych firm wodociągowych w Polsce, która wykorzystuje tę metodę zarządzania.

Oczywiście, jak co roku, realizujemy szeroki plan inwestycyjny i modernizacyjny. Program obejmuje rozwój własnych ujęć, które mają stanowić alternatywne źródła wody, modernizację i wymianę rurociągów oraz pierwszy etap modernizacji Oczyszczalni Ścieków „Centrum”. Będziemy się starali pozyskać środki finansowe z funduszy unijnych. Modernizacja Oczyszczalni Ścieków „Centrum” jest elementem programu realizowanego przez gminę Dąbrowa Górnicza. Zakłada on kompleksowe uporządkowanie gospodarki wodno-ściekowej w mieście. Warto podkreślić, że dzięki naszemu partnerowi, niemieckiej firmie RWE Aqua GmbH, spółki światowego koncernu RWE, mamy wsparcie w zakresie nowoczesnych technologii. To istotna kwestia, ponieważ przyszłość firmy jest bezpośrednio związana z rozwojem w europejskich wymiarach, co przyniesie wymierne korzyści dla klientów i środowiska naturalnego.

Dziękuję za rozmowę i życzę dalszych sukcesów.

Rozmawiał Piotr Nowacki

Certyfikat Firma Bliska Środowisku jest dla nas szczególnym wyróżnieniem. To potwierdzenie skuteczności w realizacji naszej misji oraz wynik świadomości i wrażliwości ekologicznej

się głosami interesariuszy, stawiamy na ciągły rozwój przy zachowaniu dbałości o środowisko naturalne.

Uważam, że dobrymi przykładami zmian zachodzących w przedsiębiorstwie są wdrożenie nowoczesnego systemu obsługi klienta czy uzyskany certyfikat systemu zarządzania jakością ISO 17025 w laboratorium badawczym.

Firma jest laureatem wielu wyróżnień. Szczególnie istotnym, ze względu na prowadzoną działalność, jest certyfikat Firma Bliska Środowisku. Jakie znaczenie ma on dla państwa?

– Wysoki poziom zarządzania oraz efektywność naszych działań są dostrzegane przez mieszkańców, partnerów i władze samorządowe. Najważniejsze jest dla nas zadowolenie klienta. Lubię cytować słowa Sama Waltona: „Jest tylko jeden szef.

wyróżnieniem. To potwierdzenie skuteczności w realizacji naszej misji oraz wynik świadomości i wrażliwości ekologicznej. W strategii przedsiębiorstwa uwzględniłmy obszar rozwoju proekologicznych zachowań firmy jako jeden z kluczowych czynników sukcesu, mający wpływ na pozycję rynkową firmy, oraz element społecznej odpowiedzialności biznesu.

W naszych działaniach staramy się minimalizować negatywne oddziaływanie na środowisko naturalne – stosujemy nowoczesną technologię oczyszczania ścieków, wykorzystujemy osad ściekowych do rekultywacji terenów poprzemysłowych, wykorzystujemy biogaz jako źródło energii cieplnej, odpowiedzialnie gospodarujemy odpadami, pozyskujemy i dystrybuujemy wodę zgodnie z warunkami ochrony środowiska. Wiele zaangażowania wkłada-