

## Audyty certyfikacyjne

PKM Sp. z o.o. w Gliwicach jest jedną z pierwszych firm komunikacji miejskiej w Polsce, która może poszczycić się wdrożeniem, najnowocześniejszego systemu zarządzania i certyfikatami ISO 9001 i ISO 14001. Decyzję o wdrożeniu, w PKM Gliwice systemu zarządzania ISO, zarząd Spółki podjął w lipcu roku 2000. W wyniku przetargu wybrano firmę konsultingową, z którą podpisano umowę o udzielenie pomocy szkoleniowej i konsultacyjnej. Firma ta przeprowadziła szkolenia, a następnie współpracowała z pracownikami PKM przy opracowaniu i wdrażaniu Systemu. Jako firmę certyfikującą wybrano, znaną i renomowaną, szczególnie w branży motoryzacyjnej, firmę TÜV NORD Polska, działającą z upoważnienia niemieckiej TÜV NORD CERT GmbH & Co.KG.

W dniach 24 maja 2002 r. (audyt wstępny) oraz 25-26 lipca 2002 r. (audyt certyfikacyjny) przeprowadzona została certyfikacja Zintegrowanego Systemu Zarządzania (ZSZ) w PKM Gliwice. Decyzją TÜV NORD CERT GmbH & Co. KG, Przedsiębiorstwo Komunikacji Miejskiej, Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w Gliwicach otrzymało certyfikaty potwierdzające zgodność wdrożonego ZSZ z normami DIN EN ISO 9001 i DIN EN ISO 14001. Certyfikaty przyznano na okres 3 lat i w tym okresie firma TÜV NORD Polska przeprowadziła dwa audyty nadzorcze, których celem było potwierdzenie efektywnego działania i doskonalenia Systemu przez PKM. W lipcu 2005 oraz w sierpniu 2008 firma TÜV NORD Polska przeprowadziła audyty recertyfikacyjne, w wyniku których przedłużono ważność certyfikatów do sierpnia 2008 roku, a następnie do sierpnia 2011 roku. Do przeprowadzenia audytu recertyfikacyjnego w 2011 roku, wybrano firmę TÜV Rheinland Sp. z o.o. Audyt został przeprowadzony w sierpniu 2011 roku. Na podstawie rekomendacji audytora wiodącego oraz dokumentacji z audytu Jednostka Certyfikująca TÜV Rheinland stwierdziła, że system zarządzania jest zgodny z wymaganiami norm ISO 9001:2008 oraz ISO 14001:2004. Ważność certyfikatów uległa przedłużeniu do dnia 31 sierpnia 2014 roku.

## Polityka Jakości oraz cele jakościowe

Mając na uwadze dobro naszych Klientów deklarujemy, że jakość jest dla nas jednym z najważniejszych elementów zarządzania. Celem Przedsiębiorstwa Komunikacji Miejskiej Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w Gliwicach jest być najlepszym spośród przedsiębiorstw świadczących usługę przewozu pasażerów. Naszym Klientom zapewniamy bezpieczny i niezawodny, zgodny z ich oczekiwaniami przewóz. W swojej działalności dostosowujemy usługę przewozową do potrzeb osób niepełnosprawnych. Doskonalimy organizację pracy oraz realizowane procesy tak, aby nasza usługa coraz lepiej spełniała oczekiwania Klientów oraz dawała satysfakcję naszym pracownikom.

Powyższe osiągamy poprzez realizację następujących celów:

- podnoszenie kwalifikacji i świadomości jakościowej pracowników oraz promowanie wśród załogi działań projakościowych,
- zapewnianie sprawnego i coraz nowocześniejszego taboru autobusowego,
- bezpieczny i punktualny przewóz pasażerów,
- miła i uprzejma obsługa,
- szybka reakcja na uwagi i zastrzeżenia klientów,
- zmniejszanie kosztów eksploatacji autobusów,
- zapewnianie pracownikom coraz lepszych warunków pracy,
- rozwój systemu zarządzania jakością, opartego o wymagania normy ISO 9001,
- wymaganie od pracowników realizacji ustanowionej Polityki Jakości.

## **Polityka Środowiskowa oraz cele środowiskowe**

Znając oddziaływanie naszego przedsiębiorstwa na otoczenie oraz uznając jego wpływ na ogólny stan środowiska, deklarujemy, że dbałość o środowisko naturalne i jego ochrona jest dla Przedsiębiorstwa Komunikacji Miejskiej Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w Gliwicach jednym z najważniejszych elementów zarządzania. Tworzymy Przedsiębiorstwo przyjazne dla środowiska naturalnego. Ddoskonalimy realizowane procesy tak, aby minimalizować nasze negatywne oddziaływanie na środowisko. Doskonalimy również nasze struktury organizacyjne oraz stosowane metody zarządzania. Naszą działalność prowadzimy zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami prawa.

Powyższe osiągamy poprzez realizację następujących celów:

- podnoszenie świadomości ekologicznej i promowanie zaangażowania pracowników w działania na rzecz ochrony środowiska,
- prawidłowe gospodarowanie wytwarzanymi odpadami,
- rozsądne korzystanie z energii,
- ograniczanie emisji zanieczyszczeń,
- racjonalizacja gospodarki wodno-ściekowej,
- unowocześnianie wykorzystywanego taboru autobusowego,
- rozwój systemu zarządzania środowiskowego, opartego o wymagania normy ISO 14001,
- wymaganie od wszystkich pracowników realizacji ustanowionej Polityki Środowiskowej.

## **Deklaracja Zarządu**

Wolą Zarządu Przedsiębiorstwa Komunikacji Miejskiej Spółka z

ograniczoną odpowiedzialnością w Gliwicach jest świadczenie usług na jak najwyższym poziomie, przy jednoczesnym stosowaniu się do wymagań prawnych oraz dbaniu o środowisko naturalne w celu spełnienia wymagań i oczekiwań klienta. Sposób osiągnięcia wytyczonych celów oraz swoje zobowiązania Kierownictwo Przedsiębiorstwa przedstawiło w Polityce Jakości i Polityce Środowiskowej. W celu nadzoru nad wdrażaniem i utrzymywaniem Zintegrowanego Systemu Zarządzania, Zarząd powołał Pełnomocnika ds. Zarządzania Jakością oraz Pełnomocnika ds. Zarządzania Środowiskowego.

## **Korzyści z ZSZ**

Wśród korzyści wynikających z wdrożenia Zintegrowanego Systemu Zarządzania na uwagę zasługują w szczególności:

- możliwość zapewnienia klientom, że współpracują z firmą zwracającą uwagę na środowisko naturalne
- podtrzymywanie dobrych stosunków z opinią publiczną oraz społecznością lokalną
- satysfakcjonujące kryteria inwestycyjne i większy dostęp do kapitału
- zwiększenie udziału w rynku poprzez polepszenie wizerunku firmy
- spełnienie warunków współpracy z innymi firmami
- zwiększenie kontroli kosztów
- zmniejszenie ilości wypadków, prowadzących do odpowiedzialności finansowej
- demonstrowanie troski o środowisko naturalne
- mądrzejsze zarządzanie surowcami i energią
- łatwiejsze uzyskanie odpowiednich zezwoleń
- wpływ na rozwój i współtworzenie rozwiązań przyjaznych dla środowiska.