

Realizuje konsorcjum:



ARUP

A. Wiśniewski
Kancelaria Prawnicza
Spółka Komandytowa



Jak wdrożenie normy ISO 9001:2000 może wpłynąć na wartość firmy komunalnej

Zakres seminarium:

- **Wpływ wzrostu stopnia zadowolenia klienta z oferowanych usług na wzrost wartości firmy** – zwiększenie wartości marki oraz pozyskanie lojalnych klientów;
- **Znaczenie implementacji Systemu Zarządzania Jakością dla wzrostu wizerunku i zaufania do firmy** – zwiększenie wartości dla właściciela i potencjalnych inwestorów oraz pracowników;
- **Wpływ odpowiedniej współpracy z dostawcami na wzrost jakości oferowanych usług** – zwiększenie przejrzystości procesów organizacji;
- **Ciągłe doskonalenie i wzrost wartości firmy w wyniku stałej poprawy skuteczności procesów i jakości usług** – wpływ wskaźników procesów na wskaźniki finansowe;
- **Znaczenie zmniejszenia braków i reklamacji dla wzrostu wartości firmy** – wpływ nadzoru nad usługami niezgodnymi z wymaganiami na wartość firmy;
- **Pętla autokorekty i jej wpływ na podniesienie wartości firmy** – poprawa funkcjonowania przedsiębiorstwa, dostosowanie do potrzeb rynku;
- **Zarządzanie zasobami a wzrost wartości firmy** – zmniejszenie kosztów i poprawa efektywności wykorzystania zasobów.

Międzynarodowe normy dla systemów zarządzania jakością funkcjonują już na rynku europejskim od początku lat 80. Do Polski trafiły na początku lat 90-tych, głównie za pośrednictwem obecności firm będących częścią lub zależnych od dużych koncernów międzynarodowych. Na rynku polskim konkurencyjnym wzmogła się znacząca walka o klienta oraz walka o wyniki finansowe, dlatego też firmy wdrażają systemy zarządzania pozwalające nie tylko kontrolować swoje procesy, ale również wyprzedzać oczekiwania klientów a także podnieść wartość firmy. Podobnie otoczenie firm komunalnych znacznie się zmieniło. Powstają wokół nich prywatni konkurenci, klienci (niegdyś petenci) coraz uważniej przyglądają się funkcjonowaniu 'ich' lokalnych podmiotów komunalnych. Rosną wymagania klientów ale w tym samym czasie maleje ich skłonność do 'słonego' płacenia za usługi komunalne. Dlatego też podmioty komunalne coraz częściej sięgają po sposoby poprawienia swojej konkurencyjności oraz wzmocnienia a niejednokrotnie utrzymania dobrego wizerunku w oczach klientów. Powszechnie stosowanym narzędziem usystematyzowania procesów, pozwalającym na pozytywną komunikację z lokalną społecznością oraz dogłębny nadzór nad wynikami działalności są systemy zarządzania jakością wg normy ISO 9001:2000. Systemy takie wdrażają z powodzeniem firmy z sektora energetycznego, ciepłowniczego, wodno-kanalizacyjnego oraz oczyszczania miasta i innych usług komunalnych.

Seminarium zostanie przygotowane i przeprowadzone przez Konsultanta Działu Jakości firmy DORADCA Consultants Ltd. Sp. z o.o. na co dzień wdrażającego systemy zarządzania jakością zgodnie z normą ISO 9001:2000. Podczas seminarium zostaną wskazane główne aspekty związane z wpływem wdrożenia Systemu Zarządzania Jakością na wartość firmy komunalnej oraz korzyści i problemy przedsiębiorstw związane z tematyką ISO 9001.

Finansowanie i nadzór:



MINISTERSTWO
SKARBU PAŃSTWA

