



# woda i MY

czasopismo Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji S.A. w Krakowie

grudzień 2001 numer 20

ISSN - 1505-2478

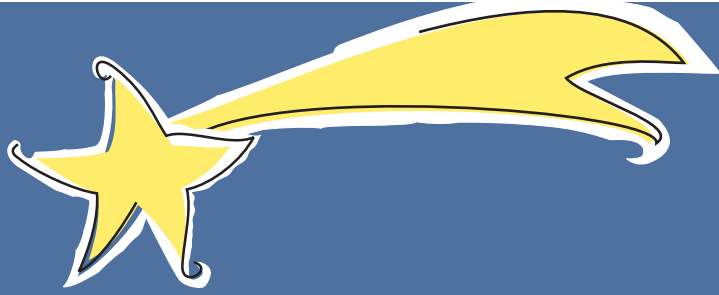


100-lecie wodociągów  
w Krakowie - str. 7

Strategia i rozwój –  
czy są niezbędne? - str. 12



Światowy Kongres  
Wody w Berlinie - str. 1



Wesołych Świąt!

Pomyślnego 2002 Roku

życzy  
Prezes MPWiK  
Ryszard Langer



# Światowy Kongres Wody w Berlinie

## Sprawność zarządzania wodą - urzeczywistnienie

W dniach od 15 do 18 października 2001 r. odbył się w Berlinie II-gi Światowy Kongres Wody IWA.

IWA (International Water Association) to nowe Międzynarodowe Stowarzyszenie Wody z siedzibą w Londynie, powstałe z połączenia dwóch organizacji: IWSA - International Water Supply Association oraz IAWQ - International Association for Water Quality.

Całość obrad kongresowych oraz imprez towarzyszących odbywała się w Międzynarodowym Centrum Kongresowym (ICC) oraz w przylegających do tego Centrum Pawilonach Targowych (Messe Gelände). Tereny Targowe swoją tradycją sięgają do wystaw radiowych, które odbywały się pod uruchomioną w 1926 roku wieżą stacji radiowej (Funkturn) zwaną „małą siostrą” paryskiej wieży Eiffla.



Uczestnicy Kongresu; od lewej: Jan Lemański - PZITS Poznań, Henryk Bulka - Politechnika Poznańska, Paweł Dohnalik - MPWiK W Krakowie S.A.

Samo CENTRUM to 320-metrowej długości i 80-metrowej szerokości budowla z aluminium, w której organizuje się kongresy, koncerty i bale. W tej trzykondygnacyjnej budowli mieszczą się wielkie sale widowiskowe, sale konferencyjne, i kameralne salki do szkoleń, rozmów i negocjacji, bufety, kawiarnie, restauracje, wielkie hole wyłożone dywanowymi wykładzinami, oświetlone dys-

kretnym światłem, a wszystko wyposażone w dziesiątki ruchomych schodów.

W tym budynku przez cztery dni obradowało w godzinach od 9<sup>00</sup> do 17<sup>30</sup> ponad 2 tysiące oficjalnie zarejestrowanych uczestników z prawie 90 krajów świata, przy czym w ogóle nie odczuwało się natłoku gości.

Uroczystego otwarcia Kongresu dokonał Prezydent Republiki Federalnej Niemiec dr Johannes Rau.

Kongres odbywał się pod hasłem przewodnim: „**Sprawność zarządzania wodą – urzeczywistnienie**”.

Problematyka obrad Kongresu sformułowana była w postaci 8 równolegle prowadzonych ścieżek tematycznych:

1. Zintegrowane zarządzanie zasobami wodnymi
2. Zarządzanie usługami wodnymi i sprawnością
3. Systemy dystrybucji wody i odprowadzania ścieków
4. Dezynfekcja (odkazywanie) wody i ścieków
5. Uzdatnianie wody dla celów pitnych - stan obecny i technologie przyszłości
6. Oczyszczanie ścieków - stan obecny i technologie przyszłości
7. Zarządzanie osadami
8. Standardy i monitoring zdrowia

Ta podstawowa tematyka została przedstawiona na 45 sesjach trwających z reguły po 3,5 godz., podczas których wygłoszono ogółem 300 referatów. Prawie wszystkie referaty były prezentowane z notebook'ów wykładawców przy pomocy programu PowerPoint.

Natomiast wszyscy słuchacze we wszystkich salach mogli korzystać z simultaneousnego tłumaczenia na jeden z dwu języków Kongresu: angielski lub niemiecki, przy pomocy osobistych słuchawek.

Obradom towarzyszyła obszerna wystawa posterowa prezentująca dokonania kilkuset

*dokończenie na stronie 3*

# Dni Ziemi 2001 w Krakowie

## Czyste miasto - Twoje marzenie

W dniach od 18 do 21 kwietnia 2001 w Krakowie obchodzono Dni Ziemi pod hasłem „Czyste miasto – Twoje marzenie”. Patronat honorowy sprawował: Prezydent Miasta Krakowa, Wojewoda Małopolski, Marszałek Województwa Małopolskiego oraz Konsul Generalny USA w Krakowie. Organizatorem imprezy była Fundacja „Partnerstwo dla Środowiska”.



Obchody Dni Ziemi na pl. Wolnica

Tak jak w zeszłym roku, tak też w tym roku MPWiK S.A. zostało zaproszone do wzięcia udziału w Wystawie Ekologicznej na Placu Wolnica. Z II Krakowskiej Wystawy Ekologicznej można było się dowiedzieć, co dla środowiska robią: miasto Kraków, organizacje pozarządowe, fundusze ekologiczne, firmy komunalne, straż pożarna, firmy prywatne, szkoły.

Początek obchodów „Dni Ziemi” wywodzi się ze Stanów Zjednoczonych. Tam po raz pierwszy w 1970 roku ludzie wyrazili troskę o stan naszego globu. Poprzez manifestacje Amerykanie pokazali determinację w walce o stan naszej planety. Od tamtej pory rząd Stanów Zjednoczonych Ameryki zaczął przywiązywać większą wagę do spraw związanych z ekologią i środowiskiem naturalnym. W roku 1990 idea ta zaczęła się przenosić na państwa europejskie. Dotarła także do nas. Wiele przedsiębiorstw i instytucji

podejmuje wysiłki, aby środowisko, w którym żyjemy było przyjazne dla człowieka.

W roku 1999 na mocy ustawy o ochronie i kształtowaniu środowiska został powołany Gminny i Powiatowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Krakowie. Jako główne cele stawia on sobie: likwidację kotłowni opalanych paliwem stałym, dofinansowanie budowy oczyszczalni ścieków „Kujawy”, 4 lokalnych oczyszczalni ścieków, renowację rowów melioracyjnych, budowę 120 km kanalizacji sanitarnej, sponsoring „Dni Ziemi”, „Sprzątania Świata”, budowę parków miejskich, monitoring wód powierzchniowych, pracę na rzecz ochrony Krakowa przed powodzią, a także wiele innych działań poprawiających warunki naszego życia. Dochodami PFOSiGW są wpływy z tytułu opłat za składowanie odpadów i kar związanych z niewłaściwym ich składowaniem oraz pozostałe opłaty za gospodarze korzystanie ze środowiska i wprowadzanie w nim zmian.

Wystawę Ekologiczną na placu Wolnica poprzedziły przygotowania stoiska MPWiK S.A.,



które miało się znajdować w namiocie wystawowym. W wannie na tle żółtym i niebieskim kąpał się „ludek”, który czytał gazetę o 100-leciu naszej firmy. Zza gazety było mu widać tylko nogi. Po lewej stronie znajdowała się instalacja z przezroczystego plastiku, w której



dr Robert Wierzbicki

napowietrzano wodę, co dawało efekt unoszących się do góry bąbelków. Odprowadzenia boczne wody odchodziły do dwóch zaworów odcinających. Jeden „zapewniał życie” rybce pływającej w akwarium, a drugi symbolicznie stwarzał możliwość ugaszenia pragnienia wodą

poprzez nabranie wody do szklanki. Na naszym stoisku można było przeprowadzić analizę wody, uzyskać informacje na temat jakości wody, jak również o samej firmie. Często odwiedzających wystawę cukierkami, a dzieciom rozdawaliśmy baloniki. Zorganizowaliśmy również konkurs dla dzieci wymagający udzielenia trzech odpowiedzi na temat wodociągu krakowskiego. Karteczki z odpowiedziami dzieci wrzucały do specjalnej urny. Za prawidłowe – wylosowane z tej urny – odpowiedzi rozdawaliśmy atrakcyjne nagrody.

Na naszym stoisku dr Robert Wierzbicki podpisywał swoje dzieło o historii wodociągów. Autor wzbudzał ogromne zainteresowanie wśród dorosłych, młodzieży i dzieci. Na wystawie znajdowały się specjalistyczne samochody z naszej firmy: do telewizyjnej inspekcji kanalizacji oraz sieci wodociągowej. Na placu znajdował się też samochód do ciśnieniowego czyszczenia kanalizacji. Pracownicy MPWiK S.A. udzielali wyczerpującej informacji na temat funkcjonowania sprzętu. Uważam, że II Krakowska Wystawa Ekologiczna była bardzo udaną imprezą towarzyszącą obchodom 100-lecia naszego Przedsiębiorstwa.

„Światowy Kongres...” *cd. ze strony 1*  
ośrodków naukowych, wdrożeniowych i laboratoriów całego świata. Ponadto odbywały się prezentacje producentów oraz targi wodociągowo-kanalizacyjne na terenie targowym.

Obsługa Kongresu była bardzo troskliwa, uczynna i kompetentna. Była to cała rzesza nienagannie ubranej młodzieży niemieckiej, władającej językiem angielskim.

Moje uczestnictwo w Kongresie wynikało z racji tego, że byłem autorem raportu narodowego na temat strat wody w sieciach wodociągowych. Koszty uczestnictwa oraz hotelu zostały zapłacone przez Niemieckie Stowarzyszenie Gospodarki Wodnej, Inżynierii Ścieków i Odpadów, na mocy porozumienia z Zarządem Głównym PZITS.

Wrażenia z pobytu w Berlinie bardzo pozytywne, zwłaszcza w porównaniu do wspomnień z mojego poprzedniego pobytu w roku 1974 tylko w jego części wschodniej.

Miasto otwarte na turystów, komunikacja wspaniała, obsługa wszędzie dokładna i uprzejma, młodzież różnokolorowa, wesoła posługująca się różnymi językami.

Strefę łączącą dawny Berlin wschodni z zachodnim poznać po liczbie pracujących od rana do wieczora dźwigów budowlanych.

A teraz to co najważniejsze:

- dla mnie osobiście - że w zakresie strat wody raporty z 22 krajów oraz raport międzynarodowy nie zaskoczyły mnie niczym nadzwyczajnym,
- dla Przedsiębiorstwa - przywoziłem Congress CD-ROM na którym w 250 MB pojemności znajdują się:
  - około 300 referatów głównych,
  - około 80 raportów narodowych z różnych dziedzin,
  - kilkaset interesujących, szczegółowych posterów,

a wszystko to atrakcyjne, kolorowe i oczywiście w języku angielskim.

W najbliższym czasie postaram się rozpowszechnić na użytek wszystkich Zakładów i Działów dokładniejszy skorygowany tematyczny w języku polskim (może nie do końca poprawnie przetłumaczony), a każdemu zainteresowanemu możemy przegrać wybrane referaty lub po prostu całą zawartość płyty.

Na 45 sesjach wygłoszono  
ogółem 300 referatów

# Zarządzanie jakością w firmach wodociagowych według norm ISO

System maksymalnie prosty i pozbawiony nadmiaru biurokracji

Już od dłuższego czasu mówi się i słyszy o ISO coraz więcej. Dzieje się tak za sprawą różnych publikacji, reklam, firm chwalebnych się posiadaniem certyfikatu ISO, oraz w kontekście coraz bardziej popularnej koncepcji Zarządzania przez Jakość (*TQM – Total Quality Management*).

Co to jest ta „norma ISO”?

Często słyszymy „normy ISO”, „wdrażamy ISO” itp. Jest to oczywiście bardzo duży skrót myślowy. ISO jest skrótem nazwy Międzynarodowej Organizacji Normalizacyjnej (*International Standardization Organization*) zrzeszającej ponad setkę państw (także Polskę). Z wielu wydanych przez tę organizację norm pewna grupa obejmuje problematykę jakościową. Seria **ISO 9000** jest zbiorem norm dotyczących **zarządzania i zapewnienia jakości** wprowadzonych po raz pierwszy w 1987 roku. Normy ISO serii 9000 cieszą się nie słabnącą popularnością wśród przedsiębiorstw różnych branż na całym świecie. Normy te są poddawane ciągłym aktualizacjom i nowelizacjom w miarę potrzeb. Rodzina norm ISO 9000:1994 składa się z 17 różnych norm, z których tylko część wprowadzono do stosowania w Polsce przez Polski Komitet Normalizacyjny w roku 1996 (PN-ISO 9000:1996).

Norma mówi o wymaganiach, jakie ma spełnić system zarządzania jakością w firmie, a nie odnosi się do wyrobu. To bardzo istotna różnica. Dobry wyrób (produkt, usługa) może być wynikiem przypadku (to mało prawdopodobne ale możliwe), jednak właściwy system jakości wyklucza przypadek. Oznacza to bowiem, że wszelkie

wyroby firmy są projektowane i produkowane w sposób świadomy, a więc dokładnie zgodny z tym co chcieliśmy uzyskać.

Do roku 2000 najpopularniejszymi systemami jakości wdrażanymi przez firmy były normy z roku 1994, takie jak: **ISO 9001:1994** - model zapewnienia jakości w projektowaniu, konstruowaniu, produkcji, instalowaniu i serwisie, skrócona wersja **ISO 9002:1994** - model zapewnienia jakości w produkcji i instalowaniu oraz **ISO 9003:1994** - model zapewnienia jakości w kontroli i badaniach ostatecznych.

Funkcjonują również inne standardy takie jak ISO 14000 lub ISO 18000, obejmujące różnorakie aspekty działalności firm. Międzynarodowy standard **ISO 14000 - ochrona środowiska**, oparty jest na podobnych zasadach jak w przypadku standardu ISO 9000. Wdrożenie poprzedzone jest audytem środowiska oceniającym mocne i słabe strony firmy wobec zagadnień środowiskowych. Firmy, które zdecydują się na certyfikację zgodną z wymogami normy ISO 14000, mogą stworzyć zintegrowane systemy zarządzania z już istniejącym, jak np. z ISO 9000. Inna norma **ISO 18000 - system zarządzania bezpieczeństwem** zmierza do ugruntowania nowego podejścia do zagadnień bezpieczeństwa. Można go zawrzeć w stwierdzeniu: „Jestem odpowiedzialny za moje własne bezpieczeństwo”. Wdrożenie poprzedzone jest audytem wg Międzynarodowego Systemu Pomiaru Bezpieczeństwa (*International Safety Rating System - ISRS*) do oceny stanu firmy, jej mocnych i słabych stron wobec zagadnień zdrowia i bezpieczeństwa. ISO 18000 jest podobne do ISO 9000, przez co może być zintegrowane z istniejącym systemem jakości.

Dobry wyrób może być wynikiem przypadku, jednak właściwy system jakości wyklucza przypadek

## Nowe podejście

W dniu 15 grudnia 2000 r. weszły w życie nowe normy ISO serii 9000 takie jak normy pomocnicze ISO 9000:2000 i ISO 9004:2000 oraz **ISO 9001: 2000 - Systemy Zarządzania Jakością – Wymagania** (*Quality Management Systems – Requirements*). Dokonano istotnych zmian w architekturze normy ISO 9001:94, a u ich podstaw leżało dostosowanie wymagań do potrzeb rynkowych, z założeniem niedokonywania rewolucyjnych zmian. Nowe normy są bardziej zrozumiałe zarówno dla firm, które już posiadają certyfikaty jakości ISO 9000, jak i dla tych, które planują ich wdrożenie w przyszłości. ISO/CD 9001:2000 jednoznacznie wskazuje na **nowe systemowe podejście** do zapewnienia jakości uwzględniające zorientowanie na procesy biznesowe, czytel-

Nowe normy są bardziej zrozumiałe zarówno dla firm, które już posiadają certyfikaty jakości ISO 9000, jak i dla tych, które planują ich wdrożenie w przyszłości

niejsze wymagania, zaspokajanie potrzeb klienta i ciągłe doskonalenie organizacji, zarządzanie szeroko pojętym środowis-

kiem oraz inne elementy systemu zarządzania. Dwie podstawowe zmiany, tzn. **podejście procesowe** oraz nowa struktura wymagań ze szczególnym uwzględnieniem **ciągłego doskonalenia** procesów i **oceny zadowolenia klienta**, wymuszą istotną zmianę w budowie i rozwoju systemów jakości w organizacjach.

Przez najbliższe 2 lata firmy będą mogły wdrażać ISO wg nowych lub starych zasad, natomiast do roku 2003 wszystkie firmy będą musiały dostosować swoje systemy zapewnienia jakości do wymogów nowej normy.

## Wymagania dla systemu jakości

Posiadanie systemu zarządzania jakością (SZJ) oznacza, że firma powinna opracować, wdrożyć a następnie zarządzać i dokonywać ciągłej poprawy systemu jakości zgodnego z wymaganiami międzynarodowego standardu (ISO 9000). W celu wdrożenia systemu jakości, firma (organizacja) powinna: zidentyfikować procesy (również biznesowe) będące częścią systemu jakości; określić kolejność i wzajemne powiązania procesów; określić kryteria i metody nadzoru efektywności działań oraz kontroli procesów. Organizacja musi zapewnić dostęp do informacji wspierających działania operacyjne i nadzorowanie procesów; mierzyć, nadzo-

rować i przeprowadzać analizy w celu osiągnięcia wyznaczonych rezultatów, dokonywać ciągłej poprawy oraz zarządzać procesami zgodnie z wymaganiami międzynarodowego standardu.

Dokumentacja systemu jakości powinna zawierać: procedury systemu zarządzania jakością oraz dokumenty wymagane przy nadzorze efektywności działań i kontroli procesów organizacji. Zakres dokumentacji zależy od takich czynników, jak: typ i wielkość organizacji, poziomu złożoności procesów i kompetencji personelu. Dokumenty i procedury mogą być opisane w dowolnej formie i na dowolnym nośniku.

## ISO w przedsiębiorstwach wodociągowych

Posiadaczy ISO można podzielić na trzy kategorie: *zorientowani marketingowo* - mogą umieścić na swoich produktach i reklamach logo powszechnie uznanego systemu jakości; *zobligowani* - posiadanie certyfikatu i utrzymanie systemu ISO jest warunkiem współpracy, narzuconym przez głównego odbiorcę; *pragmatycy* - Ci, którzy dążą do tego, aby ISO zmieniło oblicze ich firmy.

Ci ostatni mają potencjalnie największą szansę na uczynienie ze swojego systemu jakości efektywnego narzędzia. System powinien być maksymalnie prosty i pozbawiony nadmiaru biurokracji. Najlepiej, gdy tworzą go sami pracownicy (grupa wdrożeniowa), adaptując istniejące mechanizmy zarządzania dokumentacją.

**W przedsiębiorstwach wodociągowych**, ze względu na rodzaj produkcji i charakter świadczonych usług oraz ze względu na specyficzny związek z klientem, podejście pragmatyczne wydaje się najbardziej odpowiednie, choć również uzyskanie certyfikatu ISO może posłużyć celom marketingowym i promocji firmy.

Pierwszym przedsiębiorstwem wodociągowym, które w naszym kraju uzyskało certyfikat jakości wg ISO było **MPWiK sp. z o.o. w Lublinie**. Wodociągi Lubelskie dążąc do usprawnienia działalności firmy oraz do osiągnięcia i utrzymania pożądanej jakości przy optymalnych kosztach, wdrożyły **Zintegrowany System Zarządzania** w oparciu o normy

**ISO 9001** oraz **ISO 14001**, uzyskując certyfikat w roku 1998. Pod koniec roku 2000 MPWiK Lublin rozpoczęło prace wdrożeniowe normy PN-ISO 18001 rozszerzając zakres Zintegrowanego Systemu Zarządzania o sprawy związane z bezpieczeństwem pracy.



Laboratorium Saur Neptun Gdańsk S.A.

W grudniu 1999r. **Saur Neptun Gdańsk S.A.** otrzymał certyfikat zgodności systemu jakości z normą **ISO 9002:1994** w zakresie świadczenia usług wodociągowo kanalizacyjnych: uzdatniania i dystrybucji wody, odbioru i oczyszczania ścieków oraz obsługi klienta. W czerwcu bieżącego roku Saur Neptun Gdańsk S.A. uzyskał certyfikat zgodności z normą **ISO 14001:1998** „System zarządzania środowiskowego”. Należy dodać, że gdańska firma wodociągowa już pod koniec 1998 roku uzyskała certyfikat akredytacji Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji dla swojego Centralnego Laboratorium zgodnie z normą PN-EN 45001.

W październiku bieżącego roku **Górnośląskie Przedsiębiorstwo Wodo-**



Biuro obsługi klienta Saur Neptun Gdańsk S.A.

**ciągów sp. z o.o. w Katowicach** uzyskało certyfikat zgodności systemu jakości z normą **ISO 9002:1994** w zakresie uzdatniania i dystrybucji wody.

Kilka innych dużych firmy wodociągowych w naszym kraju (np. w Poznaniu i we Wrocławiu) oraz szereg mniejszych przedsiębiorstw (np. Wodociągi Knurów), aktualnie prowadzą prace przygotowawcze do wdrożenia jednej z wymienionych powyżej norm dla systemów zarządzania jakością. Na uwagę zasługuje fakt, że duża krakowska spółka komunalna **MPEC S.A.**, wchodząca w skład Krakowskiego Holdingu Kapitałowego, od ponad roku posiada certyfikat zgodności z normą **ISO 9002:1994**, a obecnie prowadzi przygotowania do uzyskania certyfikatu zgodności z normą **ISO 14001**, co pozwoli na utworzenie zintegrowanego systemu zarządzania.

**ISO w MPWiK Kraków S.A.**

Nasze przedsiębiorstwo charakteryzuje się wieloma cechami, które w znacznym stopniu mogą ułatwić budowę i wdrożenie systemu zapewnienia jakości. Jesteśmy firmą o przejrzystej strukturze organizacyjnej, umożliwiającej identyfikację, wyodrębnienie i wzajemne powiązanie procesów mających istotny wpływ na jakość. W naszym przedsiębiorstwie stosowane są nowoczesne metody zarządzania, a najwyższe kierownictwo charakteryzuje się dużą otwartością na nowe trendy oraz perspektywicznym myśleniem mającym na celu rozwój firmy. W MPWiK Kraków S.A. istnieje szereg dokumentów oraz „kanałów przepływu informacji”, które bezpośrednio, lub po niewielkich modyfikacjach mogą zostać włączone do systemu zapewnienia jakości, co może znacznie ułatwić jego wdrażanie.

Oczywiście istnieje szereg zagadnień, które będą wymagały weryfikacji i modernizacji np. opracowanie systemu szkolenia wszystkich pracowników w celu zwiększenia ich kwalifikacji zawodowych oraz zmiany mentalności - nastawienie na jakość, jednak szczegółowe omówienie wymaganych zmian związanych z budową Systemu Jakości wykracza poza ramy niniejszego artykułu. Jedno jest jednak pewne - w naszej Firmie możliwe jest wdrożenie Systemu Jakości, który powinien wpłynąć na zwiększenie zaufania naszych klientów - konsumentów krakowskiej wody.



# 100-lecie wodociągów w Krakowie

100 lat temu, 14. lutego 1901 roku uroczyście uruchomiono wodociąg dla Stołecznego Miasta Krakowa. Przygotowania do tego niezwyklego aktu trwały od 1866 roku, po podjęciu przez prezydenta miasta Józefa Dietla inicjatywy budowy wodociągu miejskiego. Akceptację ostatecznego projektu poprzedziło kilkadziesiąt różnych koncepcji i projektów. Ostatecznie Rada Miasta uchwałą z dnia 8.07.1897 r. postanowiła „przystąpić jak najprędzej do budowy jednolitego wodociągu zasilanego wodą gruntową z obydwóch terenów wodonośnych” (tj. Bielany i Przegorzały). Kierownikiem biura wodociągowego został Roman Ingarden – „c.k. nadinżynier” – koordynujący prace nad projektem i wykonaniem.

Budowa wodociągu miejskiego stanowiła zadanie priorytetowe także ze względów higienicznych – brak systemu wodociągowego i odprowadzania ścieków zagrażał wybuchem epidemii. Inicjatywa stworzenia systemu wodociągowego wywołała zatem wielki entuzjazm ówczesnych higienistów i stała się tematem licznych artykułów i rozprawek.

Otwarty wówczas uroczyście Zakład Wodociągowy w Bielanych stał się na następne pięćdziesiąt lat fabryką wody dla Krakowa. Wykorzystywano tu wody podziemne ze złóż wodonośnych tamtejszych rejonów, ujmowane przez zespół 20 studzien wierconych zlokalizowanych na lewym brzegu Wisły. Do transportu wody do studni zbiorczej w zakładzie służył



Zakład Wodociągowy w Bielanych

lewar, a pompy tłokowe napędzane maszynami parowymi tłoczyły wodę do zbiornika na Górze Św. Bronisławy, skąd grawitacyjnie spływała do miasta. Z upływem czasu jednak, zapasy źródeł podziemnych przestały wystarczać, przystosowano więc zakład do produkcji sztucznej wody gruntowej. Wykorzystano do tego szereg basenów infiltracyjnych, stanowiących naówczas rozwiązanie nowoczesne.



Msza św. w Kościele Sióstr Norbertynek na Salwatorze



Na uroczystej sesji Rady Miasta 24 maja 2001r.

Nie przypadkiem zatem na jedno z miejsc uroczystych obchodów 100-lecia Krakowskich Wodociągów wybraliśmy urokliwe neogotyckie zabudowania zakładu bielańskiego. Wyjątkową atmosferę tego miejsca tworzy niezwykle połączenie bogatej historii i tradycji ze współczesnością. Odległe czasy wodociągów przypominają także archiwalne zdjęcia na ścianach oraz jubileuszowa ekspozycja prezentująca zabytkowe urządzenia.

Podczas uroczystości wystawę wzbogacił medal „Kraków 2000”, jaki od Prezydenta Andrzeja Gołasia odebrał Prezes Ryszard Langer.



Prezes Ryszard Langer przyjmuje gratulacje od Prezydenta Andrzeja Gołasia



Rozpoczęcie biesiady wodociągowej

Uroczyste obchody Jubileuszu Krakowskich Wodociągów rozpoczęły się 24 maja br. uroczystą Mszą Św. w Klasztorze Sióstr Norbertanek oraz uroczystą sesją Rady Miasta Krakowa.

Punktem kulminacyjnym obchodów była wieczorna gala w Filharmonii Krakowskiej. Zarówno niezwykle miejsce, jak też wielu znakomitych gości przybyłych na uroczystość, uczyniły ten wieczór niezwykle podniosłym wydarzeniem.



Zespół „Pod Bud” był artystyczną atrakcją obchodów naszego Jubileuszu



Lajkonik w Filharmonii

Gośćmi naszego święta byli przedstawiciele instytucji i firm współpracujących z Krakowskimi Wodociągami - z Polski i zagranicy, władze miasta i województwa, radni miejscy, parlamentarzyści, konsul Stanów Zjednoczonych i Austrii.

Były podziękowania, ciepłe słowa, kwiaty, upominki... Punktem kulminacyjnym tego wieczoru było jednakże wręczenie Krzyży Zasługi oraz odznaczeń dla zasłużonych dla Wodociągów Krakowskich – wieloletnim, cieszącym się uznaniem pracownikom naszego Przedsiębiorstwa. Ta właśnie chwila pozwoliła uświadomić wszystkim o znaczeniu, jakie mają

dla istnienia Wodociągów ich pracownicy – to oni tworzą firmę, jej tradycję i wizerunek. Tradycję szczególną, kultywowaną tutaj przez pokolenia rodzin wiele lat związanych z Krakowskimi Wodociągami. Jubileusz 100-lecia stał się okazją do refleksji o wszystkich, którzy od 1901 roku – często z ogromnym poświęceniem i oddaniem – pracowali nad rozwojem firmy.

Wieczór w Filharmonii zakończył koncert zespołu Andrzeja Sikorowskiego „Pod Budą” oraz uroczysty bankiet.

Uroczystości obchodów kontynuowaliśmy nazajutrz, w Zakładzie w Bielanych, gdzie po poświęceniu odnowionego obiektu, symbolicznym otwarciu przez Prezydenta Miasta Andrzeja Gołasia, przemówieniach i referatach – dokonano kolejnych odznaczeń pracowników zasłużonych dla Krakowskich Wodociągów. Po południu wszyscy uczestnicy uroczystości rozpoczęli wspólne (dłuuuuuugie!...) biesiadowanie na wytwornym pikniku zorganizowanym na dziedzińcu Zakładu.



Obchodom naszego Jubileuszu towarzyszyły także inne imprezy – w tym udział w Wystawie Ekologicznej z okazji Dni Ziemi oraz – zorganizowane w ramach Dni Krakowa na krakowskim Rynku Głównym – koncert, konkursy dla najmłodszych oraz największa atrakcja tej imprezy – tryskający na wysokość niemal 20 metrów hydrant! Niemniejszą przyjemność sprawiło najmłodszym wspólne obmywanie Wieszcza Mickiewicza...

Dzień 14.lutego 1901 r. formalnie uznano jako inauguracyjną działalność wodociągów w Krakowie. Tak naprawdę jednak ich historia sięga daleko wcześniej – do wieku XIII, co potwierdzają zachowane do dziś dokumenty oraz odnalezione przez archeologów XIV-wieczne drewniane rury wodociągowe.

Jest więc tradycja wodociągowa znaczną częścią bogatej i niezwykle długiej historii Krakowa, zatem dbanie o jej podtrzymanie i szacunek dla tworzących ją ludzi staje się obowiązkiem, bowiem, jak pisał Józef Dietl: „Wszyscy, co w tym starym grodzie zamieszkujemy, zaciągamy względem niego dług i obowiązek szanowania i zachowywania dawnych jego pamiątek (...).

# Controlling jako nowa metoda zarządzania

Sterowac, kierowac, prowadzic...

Sytuacja rynkowa wymaga od przedsiębiorstw, w tym od naszej Spółki, dostosowania swojej organizacji do nowych potrzeb oraz usprawnienia procesu podejmowania decyzji. W tym celu powołuje się w wielu firmach specjalne komórki zwane Controllingiem, których celem jest wspomaganie Kadry Kierowniczej w podejmowaniu działań przez dostarczanie informacji, które zmniejszą poziom niepewności, co do efektów przyjętych rozwiązań. Utworzenie Działu Controllingu pociąga za sobą często konieczność dokonania zmian w pracy innych komórek. Wszystkie wprowadzone zmiany, powinny być ściśle dopasowane do profilu firmy, traktując firmę z jednej strony jako całość, z drugiej jako zespół powiązanych ze sobą elementów.

## Kontrola a Controlling

Kontrola	Controlling
Zorientowana na przeszłość	Zorientowany na przyszłość
Stwierdza błędy	Nadzoruje
Wnioskuje naprawienia błędów	Nadzoruje
Szuka winnych	Doradza
Wnioskuje pokrycie szkód	Pomaga metodycznie
Wnioskuje nałożenie kary	Wnioskuje rozwiązania
Wnioskuje zmianę personelu	Proponuje środki zaradcze
Wnioskuje zmiany organizacyjne	Inspiruje
Kieruje sprawę do właściwych organów administracyjnych	Wskazuje na doświadczenia innych

*Controlling*, wbrew skojarzeniom, wywodzi się od angielskiego słowa „to control”, które oznacza: sterować, kierować, prowadzić. *Controllingu* nie można więc utożsamiać z kontrolą, która jest tylko jego częścią. W załączonej tabeli przedstawione są cechy, które odróżniają te dwa instrumenty zarządzania przedsiębiorstwem.

*Controlling* określamy jako system wzajemnie powiązanych ze sobą przedsięwzięć, zasad, metod i technik służących wewnętrznemu systemowi sterowania i kontroli, zorientowanemu na osiągnięcie planowanego celu. Główne cele controllingu to:

- zaopatrzenie kierownictwa na wszystkich szczeblach w informacje niezbędne do kierowania, sterowania i kontroli,
- dostarczenie informacji wpływających na wynik realizowanych celów.

Podstawowym zadaniem Controllingu jest zapewnienie sprzyjających warunków do długotrwałej egzystencji i zagwarantowanie stabilności firmy.

W marcu bieżącego roku w naszej Spółce powołano Dział Controllingu. Komórka ta ma za zadanie koordynować działania wewnętrzne Spółki w ten sposób, aby umożliwić osiągnięcie wyznaczonych celów w zakresie poziomu kosztów, wyników działalności, niezbędnego kapitału pracującego oraz płynności finansowej.

W szczególności do zadań realizowanych w dziale należy:

- **Nadzór nad przebiegiem planowanych procesów** – polega na nieustannym nadzorze nad wszelkimi procesami zachodzącymi w przedsiębiorstwie. Ich celem jest analiza poprawności realizacji zadań, wczesne wykrywanie ewentualnych nieprawidłowości i szybkie ich likwidowanie. Dział Controllingu realizuje te cele przez opracowywanie szczegółowych rozwiązań w zakresie budżetowania, koordynowania i konsolidacji budżetów.
- **Prowadzenie systemu sprawozdawczości budżetowej**, w tym m. in.: o pracowanie przebiegu dokumentów dotyczących realiza-

*dokończenie na stronie 14*

# STRATEGIA I ROZWÓJ – CZY SA NIEZBEDNE ?

## Misja MPWiK

Minęły już czasy, gdy każda usługa wykonana przez przedsiębiorstwo wodociągowo-kanalizacyjne (dostawa wody, odbiór ścieków, itp.) była przyjmowana przez klientów zawsze z zadowoleniem.

Wszystkie tego rodzaju firmy muszą ciągle podnosić standard swoich usług i produktów oraz ciągle nadążać za zwiększającymi się wymaganiami Właściciela, Klienta oraz norm i przepisów Państwowych i Międzynarodowych.

Z jednej strony rosną wymagania wobec funkcjonowania systemów wodociągowo-kanalizacyjnych związane ze zbliżającym się przyjęciem Polski do Unii Europejskiej, a z drugiej strony ujawnia się krytyczne spojrzenie uboższego społeczeństwa na przedsiębiorstwo o charakterze monopolistycznym przy rosnących stale opłatach za wodę i ścieki.

W związku z tym należy bardzo uważnie obserwować wszystkie rodzaje uwarunkowań działania Przedsiębiorstwa jako Spółki w otoczeniu, w którym przyszło nam funkcjonować, które zilustrowane jest na rysunku.

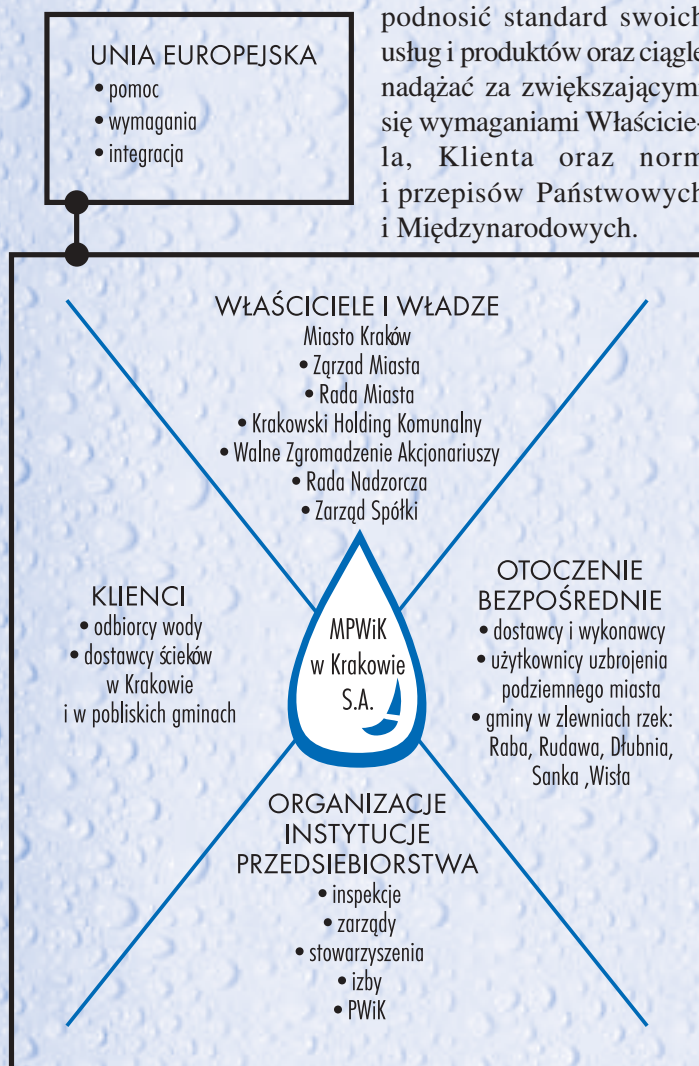
Strategiczne działania firm wodociągowych obejmują przedsięwzięcia dla umożliwienia wypełnienia zadań w nadchodzącym wieloletnim okresie, na określonym obszarze i wobec określonych klientów.

Aby przygotować się do wykonywania takich zadań ważne urzędy i instytucje takie jak Urząd Wojewódzki, Urząd Miasta utworzyły w swych strukturach organizacyjnych odpowiednie wydziały zajmujące się strategią i rozwojem. Również w firmach komunalnych a więc i w naszej powstał dział Strategii i Rozwoju w celu wytyczenia i koordynacji przyszłościowych zadań, a więc tych nie związanych z bieżącą eksploatacją.

Aby przybliżyć nieco, a równocześnie poddać pod dyskusję wstępne założenia misji MPWiK w Krakowie S.A. przytoczono poniżej kilka istotnych pojęć i sformułowanych celów rozwojowych.

### 1. Misja do wypełniania przez MPWiK

Ciągle zaopatrzenie miasta Krakowa w zdrową i smaczną wodę do picia oraz odprowadzanie i oczyszczanie ścieków



Schemat powiła strategicznych spółki MPWiK S.A. w Krakowie z otoczeniem

miejskich ze spełnieniem w tym zakresie wymagań Unii Europejskiej.

## 2. Procesy służące do wypełniania misji

- w zakresie wodociągów: ujmowanie, uzdatnianie, doprowadzanie, gromadzenie i rozprowadzanie wody
- w zakresie kanalizacji: odprowadzanie, oczyszczanie ścieków, zagospodarowanie osadów i odprowadzanie ścieków oczyszczonych

Prawidłowe wytyczenie kierunków rozwoju ma swoją podstawę w znajomości problemów i współpracy z poszczególnymi komórkami

## 3. Wskaźniki oceny wypełniania misji

- ze strony klientów:
  - dla wodociągów: dostępność wody, jakość wody, ciśnienie wody, cena wody
  - dla kanalizacji: dostępność kanalizacji, sprawność kanałów
- ze strony otoczenia:
  - dla kanalizacji: procent ilości ścieków oczyszczonych, jakość wód odprowadzanych po oczyszczeniu ścieków, zagospodarowanie osadów

## 4. Główne cele rozwojowe gwarantujące wypełnianie misji MPWiK w Krakowie

- poprawa standardu usług (poprawa standardu jakości usług MPWiK S.A. dla zapewnienia harmonijnej współpracy z Klientami, Inwestorami i Miastem)
- wzrost efektywności ekonomicznej działalności przedsiębiorstwa (dalsza poprawa kondycji finansowej Spółki oraz efektywności gospodarowania majątkiem)
- rozwój obszarowy i ilościowy (poszerzenie obszarowego i ilościowego zakresu dostawy wody i odprowadzania oraz oczyszczania ścieków w granicach miasta oraz na potrzeby gmin ościennych)
- dalszy wzrost niezawodności systemu (polepszenie niezawodności, parametrów funkcjonowania, i stanu technicznego systemów: wodociągowego i kanalizacyjnego)

Aby sprostać tym zadaniom i spełniać założone w przyszłości cele, należy mieć na uwadze dalszy rozwój techniczny i techno-

logiczny firmy w następnych dziesięciu latach. Rozwój taki podejmują wszystkie firmy wodociągowe niezależnie od wielkości. Dział Strategii i Rozwoju w zakresie swoich obowiązków ma wskazywać i inicjować kierunki rozwoju Przedsiębiorstwa, szczególnie w zakresie technicznym i technologicznym.

Zgodnie z Ustawą o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i odprowadzaniu ścieków z dn. 7.06.2001 r. Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji opracowują wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych. Plany te powinny być zgodne z kierunkami rozwoju gminy określonymi w Studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego i miejscowymi planami zagospodarowania i uchwała je Rada Gminy.

Prawidłowe wytyczenie kierunków rozwoju ma swoją podstawę w znajomości problemów i współpracy z poszczególnymi komórkami i zakładami naszej firmy.

Ramowy program działania Działu Strategii i Rozwoju można zawrzeć w poniższych punktach:

## 1. Proponowanie kierunków rozwoju przedsiębiorstwa w zakresie modernizacji i rozbudowy systemu wodociągowego i kanalizacyjnego

- wskazywanie kierunków rozwoju systemu wodociągowego dotyczącego ujmowania wody, modernizacja zakładów uzdatniania, zbiorników wody pitnej, sieci wodociągowej i kanalizacyjnej
- konsultowanie planów Firmy, w szczególności dziesięcioletniego kroczonego planu inwestycyjno-remontowego oraz rocznych
- zgłaszanie propozycji odnośnie zmian w zakresie eksploatacji sieci i obiektów wodociągowych
- inicjowanie prac studialnych dla realizacji problemów rozwojowych,
- transponowanie doświadczeń z innych firm branżowych polskich i zagranicznych.

## 2. Opiniowanie koncepcji, programów i nowych rozwiązań technicznych i technologicznych

- opracowanie opinii wewnętrznych proponowanych nowych rozwiązań
- udział w pracach Rady Technicznej

### 3. Działania dla harmonijnej współpracy firmy z miastem

- analizowanie planów rozwojowych miasta Krakowa,
- ustalanie potrzeb inwestycyjnych w zakresie rozwoju systemu sieciowego w nawiązaniu do planów zagospodarowania przestrzennego miasta.

Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji opracowują wieloletnie plany rozwoju i modernizacji urządzeń wodocigowych i kanalizacyjnych

### 4. Stymulowanie wdrażania nowych narzędzi do uruchomienia nowoczesnego sposobu zarządzania i eksploatacji w szczególności w zakresie:

- komputerowych schematów sieci wodociągowej i kanalizacyjnej oraz tworzenie towarzyszącej im bazy danych.
- tworzenie komputerowego modelu sieci wodociągowej i kanalizacyjnej (tzw. modelu hydraulicznego).
- monitoringu parametrów pracy oraz stanu technicznego systemu wodociągowo-kanalizacyjnego.

### 5. Upowszechnianie nowości technicznych i technologicznych

- kolportaż wewnętrzny informacji zawartych w czasopiśmie technicznych i materiałach konferencyjnych.
- organizowanie pokazów, prezentacji i szkoleń prowadzonych przez firmy oferujące nowoczesne rozwiązania materiałowe, technologiczne i sprzętowe.

W zakończeniu tej krótkiej, wprowadzającej notatki można przytoczyć konkluzję sformułowaną w raporcie amerykańskiego konsultanta (CH2MHILL – 1994 r.)

*„...W interesie miasta i jego mieszkańców leży aby Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A. było **samodzielnym, autonomicznym i niezależnym oraz silnym finansowo Przedsiębiorstwem, gdyż efekty jego działalności mają bezpośredni wpływ na zdrowie i życie mieszkańców...**”*

A jak to osiągnąć? - powinniśmy wciąż szukać odpowiedzi na to pytanie, między innymi na łamach naszego CZASOPISMA.

„Controlling...” cd. ze strony 11

cji zadań budżetowych, raportowanie o poziomie wykonania budżetu, sporządzanie raportów z wykonania budżetów, ustalanie odchyleń i ich analiza, przygotowanie analizy przyczynowo-skutkowej w realizacji budżetu.

- **Funkcja doradcy wewnętrznego** - polega na dostarczaniu wszelkiego rodzaju opracowań i analiz dla Zarządu przedsiębiorstwa, jak i dla poszczególnych kierowników. Do zadań doradczych należy m. in.: współudział w ustalaniu zasad kalkulacji, współudział w ustalaniu zasad rozliczania kosztów, współudział w tworzeniu systemu informacyjnego wspomagającego zarządzanie.

Controllingu nie można wycofać z kontroli, która jest tylko jego częścią

- **Prowadzenie systemu sprawozdawczości zewnętrznej** – polega on na tworzeniu raportów w standardach rachunkowości zarządczej o stanie przedsiębiorstwa dla podmiotów zewnętrznych.

- **Analiza procesów zachodzących w gospodarce** – polega na ciągłym monitorowaniu otoczenia przedsiębiorstwa. Ma ona na

celu dostarczenie informacji na temat kierunków rozwoju gospodarki, jego wpływu na proces planowania w przedsiębiorstwie, szczególnie w odniesieniu do planowania strategicznego.

Stające przed Spółką nowe wyzwania (inwestycja Płaszów II) wymagają od Działu Controllingu podjęcia szerszych działań związanych z inwestycjami. Dział prowadzi prace w celu stworzenia systemu monitorowania procesów inwestycyjnych i ich wpływu na płynność finansową Spółki.



Kierownik Działu Controllingu - Joanna Łukasik



# STACJA KONTROLI POJAZDÓW

## Przegląd techniczny to bezpieczeństwo nasze i innych

W grudniu 2000 roku wznowiła swoją działalność Stacja Kontroli Pojazdów zlokalizowana przy ul. Lindego 9 na terenie Zakładu Sprzętu i Transportu. Początkowo swoim zakresem usług objęła badania techniczne samochodów o dopuszczalnej masie



Przyrząd do badania siły hamowania „HAMULCOMIERZ BHE-5C”

całkowitej do 3.5 t., motocykle i ciągniki rolnicze. Dzięki dalszym staraniom i zakupom związanym z dodatkowym wyposażeniem SKP oraz pozytywną opinią Instytutu Transportu Samochodowego z dniem 30.07.01 r. zakres uprawnień poszerzony został o możliwość przeprowadzania badań pojazdów przystosowanych do zasilania gazem, sprowadzonych z zagranicy, rejestrowanych pierwszy raz w kraju oraz skierowanych przez organ kontroli ruchu drogowego lub starostę.



W trakcie przeglądu rejestracyjnego

Warunkiem wznowienia działalności SKP było przede wszystkim wyposażenie jej w nowoczesne urządzenia diagnostyczne spełniające najnowsze wymagania oraz odpowiednie kwalifikacje pracowników SKP. Dzięki tym urządzeniom badanie techniczne samochodów pozwala na pełną i rzetelną diagnostykę wszystkich zespołów znajdujących się w pojeździe. Urządzenie rolkowe do pomiaru siły hamowania umożliwia pełną ocenę skuteczności i poprawności działania układu hamulcowego, który to jest jednym z najistotniejszych podzespołów odpowiadających za bezpieczeństwo jazdy. Urządzenie do badania amortyzatorów firmy **CARTEC** pozwala ocenić skuteczność tłumienia drgań amortyzatorów, których stan techniczny ma bardzo istotny wpływ na bezpieczeństwo jazdy. Należy w tym miejscu podkreślić fakt, że w chwili obecnej niewiele SKP w Krakowie dysponuje sprzętem tak wysokiej klasy. W ramach dokonywanego przeglądu sprawdzane i regulowane jest oświetlenie zewnętrzne. Przy pomocy analizatora spalin firmy **LEADER** jesteśmy w stanie dokładnie określić skład spalin badanego pojazdu, na podstawie którego jesteśmy w stanie określić zużycie silnika. Urządzenie wymuszające szarpnięcia kołami tzw szarpak uwidacznia wszystkie ewentualne luzy w zawieszeniu pojazdu.

Dzięki bardzo dobremu wyposażeniu naszej Stacji Kontroli Pojazdów oraz wysokim kwalifikacjom pracowników, badania prowadzone są na bardzo wysokim poziomie. Tylko niewiele SKP w Krakowie dysponuje takim potencjałem. Biorąc pod uwagę fakt, że ceny za przeglądy techniczne są ujednolicone, serdecznie zapraszamy do korzystania z usług naszej Skaw Zakładzie Sprzętu i Transportu przy ulicy Lindego 9. Zapewniamy miłą i kompetentną obsługę.

Pamiętajmy o tym, że dobrze przeprowadzony przegląd techniczny to bezpieczeństwo nasze i innych.

# USŁUGI SPRZĘTOWO - TRANSPORTOWE

Z początkiem roku 2001 wprowadzono możliwość świadczenia usług zewnętrznych obejmujących usługi sprzętowo-transportowe. Nasza firma dysponuje najnowocześniejszym sprzętem pozwalającym na usługi w zakresie robót ogólnobudowlanych, ziemnych, drogowych i transportowych. Koparko-ładowarki firmy Caterpillar dają nieograniczone możliwości przy prowadzeniu robót ogólnobudowlanych (umożliwiają m.in. kopanie na głębokość około 6m), a dodatkowo dzięki wyposażeniu w przystawki hydrauliczne pozwalają prowadzić m.in. roboty wyburzeniowe i inne za pomocą narzędzi hydraulicznych. Nasza firma posiada również ciężki sprzęt w postaci koparki

gąsienicowej typ K-611 oraz koparki kołowej obrotowej CAT 212 przy pomocy, których prace ziemne mogą być prowadzone w trudno dostępnym terenie przy jednoczesnej dużej wydajności maszyn. Jednym z ostatnich zakupów dających szerokie możliwości na polu usług transportowych, było nabycie nowoczesnych samochodów samowyładowczych typu Star – Man. Nowoczesny silnik dużej mocy i optymalna konstrukcja skrzyni samowyładowczej, pozwala na przewożenie dużej ilości materiałów sypkich, przy jednoczesnej oszczędności zużycia paliwa i ograniczeniu do minimum kursów. Drugim nabytkiem, który pozwala na transport tych samych materiałów w kilkakrotnie większej ilości był zakup naczepy samowyładowczej o ładowności około 30 ton.

Posiadanie naczepy niskopodwoziowej umożliwia bezpieczny transport dużych elementów i maszyn.

Sprzęt specjalistyczny w postaci m.in. cystern do przewozu wody, dźwigu, podnośnika P-184 pozwala na świadczenie nietypowych usług.

Nowoczesny sprzęt doskonale wyszkoleni operatorzy i konkurencyjne stawki za świadczone usługi, stawiają MPWiK w szeregu najbardziej konkurencyjnych firm operujących na tym polu.



Naczepa samowyładowcza o nośności 30 ton

Wydawca: Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A., 30-106 Kraków, ul. Senatorska 1, tel. (0 12) 42-42-300

Prezes Zarządu: mgr inż. Ryszard Langer

Zespół redakcyjny: Tadeusz Bochnia, Małgorzata Duma-Michalik, Jacek Polewka, Romuald Siuta, Jerzy Sobczak,

Piotr Zientara, Joanna Łak, Anna Łurek

Fotografie: Robert Chojnowski, Jacek Polewka, Romuald Siuta

Opracowanie graficzne: Romuald Siuta, Pracownia Grafiki Komputerowej INNET

Skanowanie i lamowanie: Pracownia Grafiki Komputerowej INNET ([www.innet.com.pl](http://www.innet.com.pl))

Druk: Drukarnia „M-8”, ul. Lubicz 31

Stacja Kontroli Pojazdów  
Kraków, ul. Lindego 9, tel. 639 21 48



zaprasza na

## **PRZEGLĄDY REJESTRACYJNE**

W ramach dokonanego przeglądu rejestracyjnego pojazdu, oferujemy do wyboru GRATIS jedną z niżej wymienionych usług:

- Wymiana oleju i filtra\*
- Wymiana ogumienia (4 sztuki)\*
- Wyważanie kół (4 sztuki)
- Sprawdzanie stanu amortyzatorów
- Sprawdzanie i regulacja świateł
- Kontrola układu hamulcowego
- Analiza spalin
- Sprawdzanie zbieżności kół
- Sprawdzanie układu wydechowego
- Smarowanie
- Wymiana płynu hamulcowego\*
- **PAKIET ZIMOWY**
  - sprawdzanie stanu akumulatora,
  - sprawdzanie krzepliwości płynu chłodzającego,
  - sprawdzanie instalacji elektrycznej,
  - sprawdzanie układu ogrzewania.

\* - tylko z materiałem powierzonym.