



ISO 9001:2009 w firmie Kopras

■ Marek Kopras, prezes zarządu firmy Kopras sp. z o.o.

Firma Kopras sp. z o.o. specjalizuje się w produkcji szalunków do wykopów. Jako pierwsza wprowadziła na rynek produkty, które są zaprojektowane do budowy instalacji podziemnych i nie wymagają zejścia do wykopu przed zainstalowaniem szalunku.

Początki firmy Kopras sp. z o.o. sięgają 1987 r., kiedy rozpocząłem działalność gospodarczą pod nazwą Zakład Rzemieślniczy Marek Kopras. Do 1994 r. firma wykonywała wodociągi, kanalizacje i melioracje wodne. W latach 1994–2007 jako Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Usługowe „Wykopy-Serwis” sp. z o.o. produkowała i wynajmowała obudowy do zabezpieczeń wykopów. W sierpniu 2007 r. powróciła do pierwotnej nazwy Kopras sp. z o.o.

Obecnie już kilka firm zaopatruje rynek w szalunki. Metodą utrzymania przewagi konkurencyjnej przez firmę Kopras jest produkcja unikatowych wyrobów oraz uzyskanie patentów oraz certyfikatów. Ostatnio zdobyte to: GS-Prüfbescheinigung (certyfikat badań bezpieczeństwa) i TÜV. Posiadamy również znak bezpieczeństwa B, nadany przez Instytut Mechanizacji Budownictwa i Górnictwa Skalnego w Warszawie.

Kolejnym atutem firmy Kopras są pracownicy o wysokich kwalifikacjach i doświadczeniu w produkcji i użytkowaniu szalunków do wykopów. Firma działa prężnie, stale poszerzając granice zasięgu. Do tej pory głównymi klientami były firmy polskie, lecz od czasu wejścia Polski do Unii Europejskiej sięgamy również na rynki wschodnie, południowe i zachodnie.

Firma w ostatnich latach bardzo się rozrosła. Dekadę temu, gdy dopiero raczkowaliśmy w produkcji szalunków do wykopów, zatrudniałem czterech pracowników. Dziś liczba ta sięga stu. Tak więc z każdym rokiem coraz bardziej oczywisty stawał się fakt, że firmie będzie potrzebny system zarządzania, który swoim działaniem kompleksowo obejmie poszczególne działy.

Podczas narad z zarządem doszliśmy do wniosku, że najlepszym rozwiązaniem będzie wprowadzenie Systemu Zarządzania Jakości ISO 9001:2009, którego certyfikację planuję na koniec 2009 r. Jednym z powodów takiego właśnie wyboru jest posiadanie przez moich pracowników doświadczeń związanych ze stosowaniem tej normy. Główną motywacją było jednak to, że jest ona ukierunkowana na zrozumienie, a przez to spełnienie wymagań klienta i jego potrzeb. Każdy z producentów nieraz miał okazję przekonać się, że utrzymanie pozytywnych relacji z klientami jest bardzo ważne dla rozwoju firmy, zwłaszcza – jak obecnie – w dobie kryzysu.

Norma ISO 9001:2009 zawiera wytyczne, które bardzo pomagają podczas opracowywania, wdrażania i doskonalenia skuteczności Systemu Zarządzania Jakością. Bardzo ważnym założeniem podkreślanym w tej normie jest ciągłe doskonalenie Systemu Zarządzania Jakością w oparciu o obiektywne pomiary zadowolenia klienta i realizacji procesów w firmie.

Jako prezes zarządu firmy Kopras sp. z o.o. jestem świadomy, że wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością jest decyzją strategiczną i że na efekty trzeba będzie poczekać. Wiem też, że wymaga to znacznych nakładów pracy i środków finansowych, a przede wszystkim w pewnym sensie zmiany podejścia do pracy. Głębsza literatura zagadnień związanych z normą ISO 9001 uzmysłowiła mi, jak duży wpływ na całokształt prac prowadzonych w firmie mają poszczególne pracownicy, inaczej mówiąc, wiem, że jesteśmy tak silni, jak najsłabszy z nas.

Aby zapewnić efektywne wdrożenie Systemu Zarządzania Jakością zwróciliśmy się do Wielkopolskiego Instytutu Jakości z prośbą o asystę w przygotowaniu dokumentacji systemu. Wielkopolski Instytut Jakości zapewnił również szkolenia dla pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością oraz zespołu audytorów z audytorem wiodącym na czele. W toku prac wdrożeniowych dokonaliśmy także niezbędnych zmian kadrowych. Dla istniejących i nowo utworzonych stanowisk zostały skrupulatnie opracowane zakresy obowiązków, uprawnienia i stopień odpowiedzialności.

Stworzony w ten sposób System Zarządzania Jakością bardzo szczegółowo traktuje cały cykl życia szalunku, od badań marketingowych, przez projektowanie, po produkcję. Każda decyzja o poszerzeniu asortymentu o nowe typy wyrobów jest oparta na szczegółowym rozpoznaniu potrzeb i wymagań klienta. Proces projektowania został podzielony na etapy, kończące się weryfikacją oraz walidacją w finalnym etapie projektowania. Odpowiednie procedury wdrożone w toku produkcji, w tym dotyczące jej kontroli, mają za zadanie zapewnić, że wyroby są wytwarzane z odpowiednich materiałów i zgodne z dokumentacją techniczną. Potrzeba wewnętrznej kontroli wynika z faktu, że dziś produkujemy 40 różnych typów wielkości szalunków. Nasza oferta rozpoczyna się od lekkich konstrukcji aluminiowych, wykorzystywanych do niewielkich głębokości, a kończy się na liniowych obudowach wykopów, pozwalających na w pełni bezpieczną pracę przy głębokości 7,4 m.

Usystematyzowana została również obsługa posprzedażna produkowanych wyrobów, czyli kwestie związane z przyjmowaniem i rozpatrywaniem reklamacji. Chcę podkreślić, że

firma nie obawia się reklamacji. Każde zgłoszenie tego typu jest bardzo dokładnie badane przez doświadczonych pracowników. Niezależnie od tego, następstwem czyjego zawinienia jest uszkodzenie (użytkownika szalunku czy firmy), dla nas jest to sygnał mobilizujący do dalszego udoskonalania Systemu Zarządzania Jakością, aby uniknąć podobnych sytuacji w przyszłości.

Wprowadzając system, chcemy przede wszystkim zapewnić, że jesteśmy zdolni do stałego dostarczania wyrobów spełniających wymagania obecnych i potencjalnych klientów. W odniesieniu do funkcjonowania firmy liczymy, że pozwoli nam to usprawnić proces produkcji, zwiększyć wydajność, a przez to obniżyć koszty produkcji.

Firma Kopras sp. z o.o. w ostatnich latach, tak jak już wcześniej wspomniano, wprowadza swoje produkty na rynki zagraniczne, w tym do Niemiec, Rumuni i Bułgarii. Norma ISO 9001 jest powszechnie uznanym międzynarodowym standardem, który jest rozpoznawany, a przede wszystkim akceptowany na całym świecie. Wprowadzając ją, zwiększamy szansę pozyskania klientów wśród zagranicznych firm, gdyż wbrew stereotypowym opiniom o polskich produktach, szalunki Kopras w niczym nie ustępują konstrukcjom zagranicznym, np. niemieckim.

Wśród zmian wprowadzanych w firmie mamy na uwadze również stworzenie środowiska pracy przyjaznego pracownikom, sprzyjającego osiągnięciu celów, podnoszeniu kwalifikacji i samorealizacji pracowników. Dbałość o pracowników nie jest niczym nowym, co potwierdza to fakt, że wielu z nich jest związanych z firmą Kopras od początku jej działalności, teraz jednak ta troska jeszcze się zwiększy.

R E K L A M A



Międzynarodowe Targi Poznańskie



spotkaj przyszłość

budma

Międzynarodowe Targi Budownictwa

Targi
z rekomendacją
Polskiej Izby Przemysłu Targowego

19-22.01.
Poznań 2010

- Budownictwo mieszkaniowe, infrastruktury społecznej i użyteczności publicznej
- Budownictwo przemysłowe
- Budownictwo drogowe **NOWOŚĆ!**

ZRÓWNOWAŻONE BUDOWNICTWO

ekonomia – ekologia – człowiek

Więcej na:

www.budma.pl

Międzynarodowe Targi Poznańskie sp. z o.o., ul. Głogowska 14, 60-734 Poznań,
tel.: +48 61 869 20 00, fax +48 61 869 29 57, e-mail: budma@mtp.pl