

## Krzysztof Orzełowski

Członek Zarządu  
ULMA Construcción Polska



Jakość to nie tylko spełniany oczekiwania klienta produkt – deskowanie. To także dobrze wykonana dokumentacja technologiczna wraz ze wsparciem na budowie i serwisem, to codzienna współpraca z klientem i pomoc nie tylko w realizacji dostawy i obsługi logistycznej, ale też bieżące roz-

wiązywanie problemów na styku projektu wykonawczego i technologicznego. To właśnie na metodzie poszukiwania i pomyśle na optymalne rozwiązania problemów można zbudować zaufanie klienta do oferowanej jakości. Firma ULMA wychodzi zawsze naprzeciw swoim klientom, oferując kompleksowe wsparcie podczas całego procesu budowy. Zapoznajemy się ze wszystkimi alternatywami i proponujemy rozwiązania, które pozwolą zaoszczędzić czas i obniżyć koszty, a co za tym idzie – poprawią wydajność.

## Jerzy Górczyński

Managing Director polskiego oddziału  
ETANCO



Grupa ETANCO od początku swojej działalności stawia na innowacyjność, którą rozumiemy jako posiadanie szerokiego portfolio rozwiązań, a przy tym ciągły rozwój i ulepszanie swoich produktów. Elementy złączne i zamocowania ETANCO zgodne są z najwyższymi standardami europejskimi

oraz wymaganiami poszczególnych rynków. Restrykcyjna polityka jakościowa firmy nie byłaby możliwa bez nowoczesnego Laboratorium Kontroli Jakości, które monitoruje i dokumentuje każdy etap produkcji: od surowców do produktów gotowych. To, co liczy się dla naszych klientów, to – obok finalnego produktu – jakość dostarczanych usług. Przy każdym projekcie staramy się wśluchać w potrzeby klientów, aby wskazać lub dobrać produkt, który jest najodpowiedniejszy. Tak też postępujemy przy udzielaniu gwarancji. Ze względu na charakterystykę branży elementów złącznych uświadamiamy klientów, jak ważny dla funkcjonowania zamocowań jest prawidłowy sposób montażu a wszystkie zgłoszone uwagi i opinie są natychmiast indywidualnie analizowane przez Dział Kontroli Jakości. Nasi klienci oczekują doskonałego serwisu, co realizujemy w formie wsparcia na każdym etapie budowy.

## Agnieszka Rudnicka

Dyrektor Handlowy  
Wiceprezes Zarządu Palisander



Nośników jakości jest wiele. Jakość to z pewnością produkt sam w sobie, ale w obecnym czasie to przede wszystkim wysoki poziom serwisu i obsługi, na jaką może liczyć budowa realizowana z Palisander. Dzięki naszemu autorskiemu systemowi jakości QLOS wspieramy budowy poprzez: rzetelną ofertę,

terminowe dostawy, monitorowanie kosztów szalunków przez dedykowanego budowie doradcę technicznego, przejrzyste odbiory zwracanych szalunków, na partnerskich rozliczeniach budów kończąc. Lata pracy nad jakością serwisu przynoszą wymierne efekty. Szeroki wachlarz propozycji QLOS daje nam możliwość odpowiedzi na indywidualne potrzeby budów, dzięki czemu jesteśmy liderem jakości serwisu związanego z szalunkami.

## Mariusz Nizio

Kierownik Projektu  
Berndorf Baderbau



Firma Berndorf Baderbau stale czuwa nad rozwojem swoich wyrobów na wszystkich płaszczyznach, począwszy od koncepcji i projektu poprzez produkcję z najwyż-

szej jakości materiałów oraz proces montażu prowadzony przez wykwalifikowane ekipy montażowe, a także po oddaniu niecek do użytkowania poprzez szeroko pojęty serwis i obsługę gwarancyjną oraz pogwarancyjną. W firmie od lat wdrożone są certyfikaty jakościowe ISO oraz certyfikaty produkcyjne i spawalnicze. Regularnie poddajemy się zewnętrznym audytom jednostek certyfikujących, aby wszystkie nasze produkty były atestowane i spełniały najwyższe standardy w dziedzinie bezpieczeństwa. Realizację tych innowacyjnych rozwiązań umożliwia nam stale rozbudowywany oraz modernizowany park maszynowy i nowoczesne hale produkcyjne. Inwestycje w specjalistyczne maszyny oraz podnoszenie kwalifikacji załogi gwarantuje nam utrzymanie najwyższej jakości. Dzięki temu możemy wspierać doradczo inwestorów i projektantów, czuwając przy tym, aby ich marzenia oraz wyobrażenia o basenach ze stali nierdzewnej urzeczywistniały się z zachowaniem najwyższych standardów jakości i bezpieczeństwa.

## Marek Majewski

Kierownik ds. Kontroli Jakości  
Ponizio Polska



„Serwis” to w naszym przypadku szereg procedur polegających na tym, żeby dostarczyć klientom produkt jak najwyższej jakości. Traktujemy to zadanie priorytetowo – jako część kompleksowej obsługi, dlatego też inwestujemy w nowoczesne urządzenia pomiarowo-

badawcze, aby cały proces kontroli jakości przeprowadzany był na terenie firmy, co zdecydowanie skraca czas obsługi klienta. Począwszy od badań próbek profili potwierdzających zgodność wymiarów wytłoczonego profilu z założeniami działu technicznego – kończąc na badaniach prototypów gotowych wyrobów we własnym laboratorium badawczym. Dodatkowym elementem tego procesu, który proponujemy jako jeden z niewielu dostawców profili aluminiowych, jest zabezpieczenie przekładki termicznej podczas lakierowania profili specjalną folią ochronną. Całkowicie wyklucza to możliwość wadliwego lakierowania przekładki. Wszystkie te działania powodują, że rygorystyczny proces kontroli jakości eliminuje ewentualne błędy, a końcowy produkt spełnia oczekiwania nawet najbardziej wymagających klientów.

## Jarek Szepietowski

Customer Success Manager  
AEC Design



AEC Design posiada unikalne doświadczenie we wdrażaniu technologii BIM. Jesteśmy prekursorami tam, gdzie BIM jest najmniej dojrzały, jak np. zarządzanie nieruchomościami i VR, oraz liderami tam, gdzie zyski są już udokumentowane, jak w generalnym wykonawstwie lub projektowaniu.

Wiedząc, że BIM podnosi jakość realizacji budynków, rozpoczęliśmy działania skierowane na stworzenie i obsługę platformy do zarządzania budynkiem. Rozumiejąc serwis jako etap użytkowania, wraz z grupą specjalistów i przy współpracy z zarządcami nieruchomości tworzymy autorskie narzędzie do Facility Management. Program dedykowany jest firmom, które zajmują się zarządzaniem obiektów oraz inwestorom i właścicielom budynków. Wspomaga proces zamawiania i odbierania produktów za pomocą kodów QR. Elementy, które zostały zamodelowane na etapie projektowania lub budowy, będzie można w łatwy sposób czytać z urządzeń mobilnych i uzyskać wszelkie istotne informacje, jak np. gdzie mają się znajdować, jaką mają instrukcję obsługi, kartę gwarancyjną, kiedy dokonać przeglądu itp.

## Iwona Barabasz

Kierownik Biura Obsługi Klienta  
POZBRUK



Firma POZBRUK wypracowała najwyższe standardy serwisu gwarancyjnego oraz pogwarancyjnego. Proces produkcji objęty jest nadzorem jakości, począwszy od pozyskania surowca z własnych kopalni aż po gotowy produkt. Nasze towary objęte są 12-miesięcznym okresem

gwarancji, która obejmuje zgodność oferowanych towarów z najnowszymi wymaganiami zawartymi w normach lub aprobatkach PN-EN. W ramach serwisu gwarancyjnego zapewniamy łatwą i przejrzystą procedurę kontaktu. Dbamy o wiedzę klientów w obszarze prawidłowego montażu, użytkowania oraz pielęgnacji okładzin betonowych. Nasz serwis gwarancyjny i pogwarancyjny obejmuje również fachowe doradztwo techniczne. W celu zapewnienia długoletniej eksploatacji naszych produktów zapewniamy naszym klientom chemiczne środki pielęgnacyjne ułatwiające utrzymanie produktów w doskonałej kondycji przez wiele lat.

## Grzegorz Pilarski

Kierownik Operacyjny Serwisu  
OTIS



Dźwigi i schody ruchome to urządzenia transportu bliskiego – niezbędne do zapewnienia komunikacji pionowej w budynkach i obiektach. Dla nas jako światowego producenta najważniejsze jest bezpieczeństwo i komfort Pasażerów. W pierwszych dniach od uruchomienia naj-

ważniejszą rolę odgrywa serwis. Otis wychodząc naprzeciw wymagającym Użytkownikom wprowadziła do swojej oferty usługę Remote Service, która poprzez wykorzystanie Systemu REM (Remote Elevator Monitoring), zdalnego monitorowania urządzeń dźwigowych, zapewnia możliwość działania prewencyjnego, zanim dojdzie do awarii urządzenia. Pełna kontrola zapewnia najwyższy poziom niezawodności i bezpieczeństwa Użytkowników.

## Monika Rewera

Kierownik Zespołu Jakości  
i Doradztwa Technicznego Kruszyw  
CEMEX Polska



Branża kruszyw coraz częściej jako standard traktuje spełnianie wymagań jakościowych, zapewnienie stabilności parametrów oraz działanie na zasadach Zakładowej Kontroli Produkcji.

CEMEX Polska już od wielu lat może pochwalić się takim certyfikatem. Dodatkowo w roku ubiegłym otrzymaliśmy Branżowy Znak Jakości – Solidne Kruszywa, przyznany przez Polski Związek Producentów Kruszyw. Praktycznie w każdym zakładzie produkcyjnym CEMEX Polska posiadamy laboratorium kontrolne i wciąż poszukujemy nowych możliwości doskonalenia procesów. Jedną z takich inicjatyw jest projekt 0 reklamacji, który opiera się m.in. na warsztatach dla naszych pracowników, prowadzonych przez Zespół Jakości i Doradztwa Technicznego Kruszyw. Organizowane są cykliczne szkolenia Kampania Jakościowa – „Stawiając na jakość, budujemy lepszą przyszłość” oraz „Co Jeszcze Warto Wiedzieć o Kruszywach” dla kadry zarządzającej. Wspólnie z kierownikami kopalni prowadzone są spotkania prewencyjne dla pracowników operacyjnych. Dzięki projektowi „0 reklamacji” CEMEX Polska może systematycznie doskonalić jakość produktów oraz ulepszać procesy obsługi klienta, które przełożą się na wzrost ich satysfakcji ze wspólnej pracy.

## Krzysztof Wilk

Główny Technolog  
POLBRUK SA



Polbruk SA gwarantuje swoim klientom wysoką jakość oferowanych wyrobów. Każdy produkt, w zależności od przywołanego dokumentu odniesienia, posiada Deklarację Właściwości Użytkowych lub Krajową Deklarację Właściwości Użytkowych.

Dodatkowo wyroby posiadają znak CE lub B. Wszystkie produkty są objęte 3-letnim okresem gwarancji. W tym czasie nabywca może zgłosić stwierdzone wady zakupionych towarów. Jeśli reklamacja zostanie uznana za zasadną, o czym decyduje wewnętrzny dział rozpatrujący zgłoszenia, firma zobowiązuje się do usunięcia wad wyrobów poprzez ich wymianę lub naprawę. W ramach rekompensaty możliwe jest także obniżenie ceny zakupionego towaru. Wszystkie zgłoszenia reklamacyjne są rozpatrywane w ciągu 14 dni. Osoby zajmujące się na co dzień wyrobami betonowymi posiadają w tym zakresie duże doświadczenie. Są sytuacje, w których na pełne rozwiązanie zgłoszenia reklamacyjnego klient musi poczekać kilka miesięcy. Takie podejście jest podyktowane konieczną obserwacją nawierzchni w dłuższym horyzoncie czasowym. Pracownicy firmy przekazują wówczas klientowi rzetelne informacje na temat koniecznych działań, pozostając z nim w stałym kontakcie.