



DCT/ISO/SC/1.05

Podręcznik Zintegrowanego Systemu Zarządzania w DCT Gdańsk S.A.

Informacja dla Klientów

2019-05-08

ELEMENTY KSIĘGI JAKOŚCI

1. Terminologia
2. Informacja o Firmie
3. Podejście procesowe
4. Zakres Zintegrowanego Systemu Zarządzania
5. Odpowiedzialność, Uprawnienia i Komunikacja
6. Przegląd zarządzania
7. Realizacja wyrobu
8. Pomiary, analiza i doskonalenie
9. Nadzór nad dokumentacją i zapisami
10. Interesariusze

1. Terminologia

Definicja	Wyjaśnienie
ISO 9001	System Zarządzania Jakością
ISO 14001	System Zarządzania Środowiskowego
ISO 45001	System Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieną Pracy
ZSZ	Zintegrowany System Zarządzania
PROCES	Zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które wykorzystują wejścia procesu do dostarczenia zamierzonego rezultatu
PROCEDURA	Ustalony sposób przeprowadzania działania lub procesu
ZASOBY	Personel, infrastruktura i środowisko pracy
AUDIT	Systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania obiektywnego dowodu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów auditu
SPÓŁKA	DCT Gdańsk S.A.

2. Informacja o Firmie

Nasza wizja

DCT Gdańsk: Terminal pierwszego wyboru w sercu Bałtyku.

Misja

Nieustannie kreujemy wartość dodaną dla klientów i akcjonariuszy przez innowacyjny sposób zaspakajania potrzeb logistyczno - transportowych.

Wartości, które wyrażają się w naszej codziennej pracy.

- ▶ Konkurencyjność - tworzymy unikatową ofertę zmieniając model logistyczny w regionie.
- ▶ Innowacyjność – nieustająco szukamy coraz lepszych sposobów zaspakajania potrzeb klientów, stawiając sobie nowe wyzwania.
- ▶ Solidność – dostarczamy usług na najwyższym poziomie, zawsze wywiązujemy się z podjętych zobowiązań.
- ▶ Odpowiedzialność społeczna – w rozumieniu DCT Gdańsk to bezkompromisowe podejście do bezpieczeństwa pracy i szacunek dla społeczności lokalnej i środowiska naturalnego.

Więcej informacji o Firmie na [stronie internetowej DCT Gdańsk S.A.](#)

3. Podejście procesowe

Zintegrowany System Zarządzania w DCT Gdańsk S.A. został zaplanowany i wdrożony zgodnie z wymaganiami norm:

- ISO 9001 „Systemy Zarządzania Jakością – wymagania”
- ISO 14001 „System Zarządzania Środowiskowego – wymagania”
- ISO 45001 „System Zarządzania Bezpieczeństwem i Higieny pracy – wymagania”
- ISO 50001 "Systemy Zarządzania Energią - wymagania i zalecenia użytkownika"

Procesy ZSZ są realizowane w sposób zaplanowany, nadzorowany i zgodny z wymaganiami norm ISO 9001 / ISO 14001 / ISO 45001 / ISO 50001, odpowiednich procedur i instrukcji postępowania. Zapisy powstałe w rezultacie monitorowania i nadzoru nad procesami potwierdzają skuteczność poszczególnych działań i nadzoru nad nimi.

4. Zakres ZSZ

Zintegrowany System Zarządzania DCT Gdańsk S.A. obowiązuje dla działalności w zakresie eksploatacji morskiego terminala kontenerowego. Zakres Zintegrowanego Systemu Zarządzania DCT Gdańsk S.A. obejmuje wszystkie wymagania norm ISO 9001:2015; ISO 14001:2015; ISO 45001:2018 oraz ISO 50001:2012, z wyłączeniem wymagań zawartych w :

Norma	Punkt normy	Nazwa	Powód wyłączenia
ISO 9001:2015	7.3	Projektowanie i rozwój wyrobów i usług	DCT nie projektuje nowych procesów związanych z obsługą ładunków skonteneryzowanych

ZSZ wg. wymienionych norm jest skutecznym narzędziem nadzorowania procesów jak i prowadzenia działalności środowiskowej oraz w zakresie bhp. Istotą systemu jest zapewnienie właściwego prowadzenia procesów pod względem jakościowym, środowiskowym, bhp, zarządzania energią oraz ciągłego doskonalenia wszystkich tych działalności, a także poprawy wyników środowiskowych.

Cel ten osiągnąć jest poprzez realizację poszczególnych elementów ZSZ, w tym m.in. identyfikację i ocenę aspektów środowiskowych, ustalanie odpowiedzialności i zadań, sterowanie operacyjne, monitorowanie i ocenę zgodności, osiąganie celów i zadań oraz zaangażowanie pracowników w działania związane z bhp, ochroną środowiska i zarządzania energią. Do tych systematycznie utrzymywanych działań należą także systematyczne szkolenia i prowadzenie dialogu zewnętrznego. Odbywają się przeglądy systemu i audyty wewnętrzne przeprowadzane przez przeszkolonych w tym zakresie auditorów wewnętrznych.

5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

W DCT Gdańsk S.A. Najwyższe Kierownictwo stanowi Zarząd Firmy, którego kompetencje zostały przewidziane w Ustawie z dn. 15 września 2000 „Kodeks Spółek Handlowych” oraz w Statucie Spółki.

Rozwijając organizację, Zarząd deklaruje swoje zaangażowanie w doskonalenie zarządzania. Uwzględniając zasady zarządzania jakością, zapewnia kompetentny personel i zasoby do prowadzenia procesów zarządczych, technicznych i efektywności energetycznej oraz bezpieczeństwa, ich planowania, monitorowania, przeglądu i ciągłego doskonalenia.

Zarząd Firmy odpowiada za zrównoważony i harmonijny rozwój Organizacji, poprzez:

- ▶ zintegrowane zarządzanie organizacją i osiągnięcie efektów biznesowych w sposób odpowiedzialny społecznie,
- ▶ solidność i konkurencyjność zapewniające zaspakajanie potrzeb klientów i dostarczanie im usług na najwyższym poziomie, zawierające się w celu: najwyższa jakość i pełna satysfakcja klienta oraz wszystkich zainteresowanych stron,
- ▶ zwiększanie zdolności przeładunkowych terminalu i wsparcie inicjatyw rozbudowy infrastruktury towarzyszącej, zapewniającej kompleksową obsługę klientów,
- ▶ innowacyjność w podejściu do prowadzonych procesów oraz zakupów usług i towarów, uwzględniającą nowe technologie i rozwiązania, zapewniające ujęcie aspektów jakościowych, środowiskowych, energetycznych i bezpieczeństwa pracy,

5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

- ▶ prowadzenie i optymalizacja procesów w sposób efektywny energetycznie, poprawiający wynik energetyczny (jako istotny aspekt światowej polityki klimatycznej i powiązania z kosztami operacyjnymi),
- ▶ zapewnienie bezpieczeństwa i komfortu pracy całemu personelowi zaangażowanemu w działania na terenie firmy, w tym również personelowi klientów i podwykonawców, wraz z wdrożeniem i utrzymaniem zasady: 0 wypadków,
- ▶ eliminowanie zagrożeń i zmniejszanie poziomu ryzyka, a także zapobieganie chorobom zawodowym,
- ▶ konsultacje kluczowych kwestii związanych z bezpieczeństwem i higieną pracy z personelem oraz przedstawicielami zakładowej organizacji związkowej,
- ▶ poszanowanie otoczenia i świata przyrodniczego, minimalizowanie oddziaływań środowiskowych, w tym zapobieganie zanieczyszczeniom,
- ▶ prowadzenie procesów inwestycyjnych z zachowaniem bioróżnorodności, a tam gdzie zachodzi potrzeba wykonywanie kompensacji przyrodniczych.

5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

Najpopularniejsze formy komunikacji wewnętrznej w DCT Gdańsk:

- ▶ Biuletyn firmowy
- ▶ Intranet
- ▶ Forum
- ▶ Spotkania kwartalne dla wszystkich pracowników
- ▶ Spotkania informacyjne
- ▶ Elektroniczne tablice informacyjne

6. Przegląd Zarządzania

Przegląd zarządzania odbywa się **minimum raz w roku**; jego celem jest zapewnienie że Zintegrowany System Zarządzania w DCT Gdańsk S.A. funkcjonuje skutecznie we wszystkich obszarach nim objętych i są podstawy do ciągłego doskonalenia (optymalizacji) jego elementów

7. Realizacja wyrobu

1. **Planowanie operacyjne:** planowanie zasobów operacyjnych; statkowe; placowe
2. **Procesy związane z obsługą statku:** przejęcie statku; operacje statkowe; wyjście statku
3. **Procesy związane z obsługą placu:** transport i alokacja ładunku; operacje lądowe
4. **Zakupy:** zakupy produkcyjne; okołoprodukcyjne
5. **Utrzymanie infrastruktury mechanicznej:** planowanie utrzymania ruchu; usuwanie usterek i awarii sprzętu przeładunkowego; przeglądy wymagane prawem; przeglądy prewencyjne
6. **Utrzymanie infrastruktury budowlanej:** budynków; lądowej; wodnej; pożarowej; elektrycznej; instalacji wodnej, ściekowej, grzewczej; technicznej stacji paliw
7. **Utrzymanie infrastruktury teleinformatycznej i systemowej:** rozwiązywanie zgłoszeń użytkowników; cykl życia użytkownika; zarządzanie zmianą; przeglądy dostępu użytkowników; plan odtworzenia IT
8. **Komunikacja z interesariuszami:** zarządzanie PR i CSR; kontrola zgodności prawnej; zarządzanie relacjami z akcjonariuszami
9. **Zarządzanie Zasobami Ludzkimi:** planowanie zasobów ludzkich; rekrutacja; wdrożenie pracownika; ocena pracownika; szkolenie pracownika; przekwalifikowanie pracownika; zakończenie współpracy z pracownikiem

7. Realizacja wyrobu

10. **Obsługa klienta:** określenie warunków handlowych współpracy; zawieranie umowy z klientami; fakturowanie; obsługa niestandardowych ofert handlowych; spotkania z klientami; wsparcie klientów; działania marketingowe
11. **Obsługa reklamacji:** postępowanie z przedterminową należnością; obsługa reklamacji dotyczącej uszkodzenia ładunku Klienta lub środka transportu Klienta; obsługa reklamacji dotyczącej FV; obsługa skarg i uwag dotyczących realizowanych inwestycji; wycena uszkodzeń mienia DCT
12. **Zarządzanie jakościowe:** planowanie ZSZ; identyfikacja (pod)procesów mogących dostarczyć usługę niezgodną; audyty wewnętrzne; przegląd zarządzania ZSZ; działania naprawcze i doskonalące;
13. **Zarządzanie środowiskowe i energią:** zapewnienie świadomości środowiskowo-energetycznej; gotowość na awarie środowiskowo-energetyczne; działania poawaryjne dla środowiska i energetyki; raportowanie środowiskowo-energetyczne
14. **Zarządzani BHP:** zapewnienie świadomości BHP; działania prewencyjne; analiza źródłowa zdarzeń wypadkowych i postępowanie powypadkowe; sprawozdawczość BHP
15. **Ochrona obiektu:** awizacje; nadzór; ocena dostawców i podwykonawców
16. **Zarządzanie ciągłością działania**

8. Pomiary, analiza i doskonalenie

8.1 Analiza i doskonalenie

Do ciągłego doskonalenia ZSZ i jego procesów służą:

- ▶ regularnie przeprowadzane audyty wewnętrzne i działania będące ich konsekwencją (dz. korygujące i zapobiegawcze),
- ▶ analiza danych dokonywana przez Dyrektorów pionów,
- ▶ przeglądy zarządzania (dokonywane przez kierownictwo), i działania będące ich następstwem (cele dot. ZSZ),
- ▶ działania doskonalące inicjowane przez pracowników DCT Gdańsk S.A.

Rezultaty (dane wyjściowe) z procesów stanowią podstawę do bieżącej i okresowej analizy działalności Firmy, dokonywanej przez członków Najwyższego Kierownictwa. Pomocą jest tutaj analiza Matrycy procesów i wskaźników skuteczności tam ujętych.

8.2 Wymogi prawa

Organizacja identyfikuje proces zbierania informacji o wymogach i zobowiązaniach DCT, w zakresie prawa środowiskowego, energetycznego, BHP i ppoż., które wynikają z prowadzonych przez DCT lub w imieniu DCT, działań, usług oraz wytwarzanych produktów oraz wykonywania okresowej oceny zgodności.

13 | 8. Pomiar, analiza i doskonalenie

8.3 Satysfakcja klienta

Jeden z najważniejszych wskaźników poddawanych okresowej analizie przez Kierownictwo Firmy. W DCT Gdańsk S.A. stosuje się następujące metody gromadzenia informacji od klientów:

- ▶ bezpośrednie rozmowy z klientami,
- ▶ ankieta satysfakcji klientów,
- ▶ analiza reklamacji klientów.

Nadzór nad powyższymi czynnościami sprawuje Dział Handlowy i/lub Komórka Roszczeniowa. Uzyskane wyniki stanowią bazę danych wejściowych do rozpatrzenia podczas przeglądu zarządzania.

8. Pomiar, analiza i doskonalenie

8.4 Audyty wewnętrzne

Audyty wewnętrzne są traktowane jako podstawowe narzędzie weryfikacji elementów ZSZ oraz źródło danych wskazujących słabości i niedociągnięcia Systemu, dzięki czemu można przedsięwziąć odpowiednie działania w celu usunięcia przyczyn ich powstawania oraz zapewnienia, iż nie powtórzą się w przyszłości. Każda z komórek organizacyjnych Firmy, istotna dla prawidłowego przebiegu procesów ZSZ oraz dla jakości wyrobów jest poddawana audytowi wewnętrznemu co najmniej raz na rok, zgodnie z Harmonogramem Auditów ZSZ na dany rok kalendarzowy.

8.5 Działania korygujące i zapobiegawcze

Działania korygujące podejmowane są w celu eliminacji przyczyn niezgodności w taki sposób, aby zapobiec ich powtórnemu wystąpieniu. Z kolei działania zapobiegawcze to działania wpływające na identyfikację ryzyka, w celu minimalizacji prawdopodobieństwa i skutków zdarzeń. Ponadto w Organizacji identyfikuje się również Szanse.

Z powyższych definicji jasno wynika, że działania korygujące odnoszą się do sytuacji, które już się wydarzyły (niezgodność została stwierdzona, wprowadzona została korekta), natomiast działania zapobiegawcze związane są ze zdarzeniami, które (jeszcze) się nie wydarzyły (niezgodność nie została stwierdzona).

9. Nadzór nad dokumentacją i zapisami

1. Nadzór nad dokumentacją i zapisami – problematyka rozwinięta jest w procedurze wewnętrznej nadzoru nad dokumentacją i zapisami.

2. Wykazy dokumentacji i zapisów – problematyka rozwinięta jest w:

- ▶ Wykaz dokumentacji wewnętrznej
- ▶ Wykaz nadrzędnej dokumentacji na platformie Legalis oraz w wykazie dokumentacji nadrzędnej
- ▶ Wykaz pozostałych zapisów ZSZ

10. Interesariusze

DCT Gdańsk identyfikuje Interesariuszy przypisanych do następujących kategorii:

- ▶ Udziałowcy
- ▶ Nasi Pracownicy
- ▶ Klienci
- ▶ Dostawcy i Podwykonawcy
- ▶ Społeczność



DCT GDAŃSK SA

ul. Kontenerowa 7
80-601 Gdańsk
Polska

postbox@dctgdansk.com

WWW.DCTGDANSK.PL