

BIULETYN FIRMOWY

PN-N 18001: 2004

DATA WYDANIA: LUTY 2006

ISO 14001:2004



DRODZY CZYTELNICY

Przekazujemy Państwu kolejne wydanie naszego biuletynu firmowego. Tym razem spotykamy się z Państwem w samym środku sezonu grzewczego, który mimo ekstremalnych warunków pogodowych przebiega bez większych zakłóceń, a ciepło w sposób ciągły i bezpieczny doptywa do wszystkich odbiorców. Zmiany jakościowe jakie dokonują się w firmie są przeprowadzane z myślą o naszych klientach. Dlatego chcemy podzielić się z Państwem naszymi sukcesami oraz poinformować o planach na przyszłość. Rok 2006 jest dla nas rokiem wyjątkowym – jest to rok jubileuszu 30 lecia zorganizowanego ciepłownictwa na terenie naszego miasta i służby naszej organizacji na rzecz jego mieszkańców, odbiorców ciepła. (Ż.A)

W TYM NUMERZE:

NAJWAŻNIEJSZA JEST DLA NAS OCENA KLIENTÓW 1

PRESTIŻOWE WYRÓŻNIENIA DLA MPEC - KONIN 2

PORÓWNANIE KOSZTÓW OGRZEWANIA 2

PLAN NA ROK 2006 3

PODSUMOWANIE OKRESU GRZEWczego 2005 4

NAJWAŻNIEJSZA JEST DLA NAS OCENA KLIENTÓW

We wrześniu 2005 przeprowadziliśmy wśród odbiorców ciepła kolejne badanie satysfakcji klienta. Dziękujemy wszystkim naszym odbiorcom, którzy odesłali nam wypełnione ankiety. Oceny wystawione przez klientów są dla firmy najważniejsze. Dużą satysfakcją dla nas jest fakt, iż oceny te są coraz lepsze. Oznacza to, że zmiany jakościowe jakich dokonaliśmy są dla Państwa zauważalne. Poniżej przedstawiamy krótki opis przeprowadzonego badania oraz graficzną prezentację średnich ocen poszczególnych obszarów działania w roku 2004 i 2005. Badaniem objęto łącz-

nie 1894 klientów, z którymi MPEC-Konin ma zawarte umowy sprzedaży ciepła. Analizę ankiet przeprowadzono w ramach dwóch grup odbiorców : osób prawnych - ilość 420 (instytucje, spółdzielnie, przemysł i handel)

oraz osób fizycznych – ilość 1474 (domki jednorodzinne). Do firmy wpłynęło 301 (zwrot wyniósł 16 %). Należy zaznaczyć, że w porównaniu z rokiem ubiegłym nastąpiło zwiększenie zwrotu ankiet o 100 %. (Ż.A)

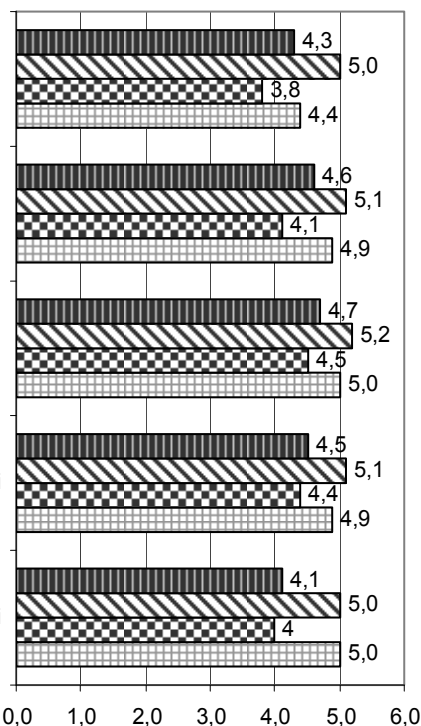
1. Dotrzymanie parametrów określonych w umowie

2. Szybkość reagowania na zgłoszenia

3. Poziom obsługi klienta

4. Skuteczność komunikacji

5. Czytelność pism i informacji



osoby prawne 2004 osoby fizyczne 2004
 osoby prawne 2005 osoby fizyczne 2005

- Rok 2006 rokiem jubileuszu Zorganizowanego Ciepłownictwa w Koninie

- Porównanie kosztów ogrzewania.

Rok 2005 przyniósł MPEC wiele ważnych wyróżnień. Firma poddała się weryfikacji zewnętrznej, której

Zarządzenia w zakresie trzech norm: jakości, ochrony środowiska i bezpieczeństwa pracy)



Andrzej Lepper, Jerzy Mackiewicz i Anna Hintz wśród laureatów, od prawej Prezes MPEC – Konin Sp. z o.o. Andrzej Chmielecki.

wyniki potwierdziły wysokie standardy jakości w wielu dziedzinach i zaowocowały uzyskaniem następujących wyróżnień i certyfikatów:

- 4 lipca firma otrzymała (już po raz drugi) na kolejne dwa lata certyfikat "Wielkopolska Jakość", za wysoki standard i kompleksowość świadczonych usług. Nagroda przyznawana jest przez Wielkopolski Instytut Jakości.
- 7 listopada (po roku od wdrożenia Zintegrowanego Systemu

MPEC przeszedł pozytywnie audyt kontrolny przeprowadzony przez norweską jednostkę certyfikującą DNV. Audyt potwierdził zgodność z wymaganiami norm ISO.

- 29 listopada firma otrzymała nominacje do nagrody "Firma przyjazna środowisku". Konkurs organizowany jest pod patronatem Prezydenta RP, ma na celu propagowanie idei poszanowania środowiska naturalnego.

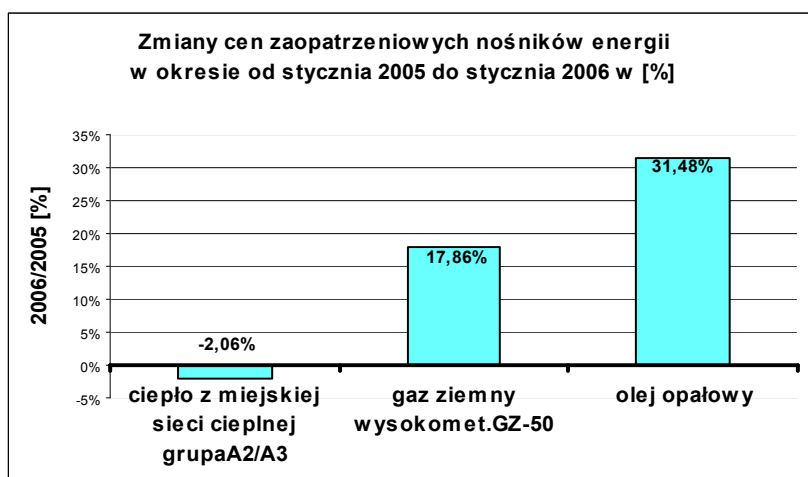
PRESTIŻOWE

- 28 listopada Prezes firmy Andrzej Chmielecki odebrał z rąk Marszałka Sejmu Andrzeja Lepera i Głównego Inspektora Pracy Anny Hintz wysokie wyróżnienie za zajęcie II miejsca w Ogólnopolskim konkursie "Pracodawca Organizator Pracy Bezpiecznej".
- 16 grudnia już po raz czwarty MPEC-KONIN otrzymał przyznawany przez Krajową Izbę Gospodarczą certyfikat "Fair Play". Ideą konkursu jest promowanie etyki w biznesie. Kapituła konkursu ocenia między innymi rzetelność i wiarygodność wobec kontrahentów, dbałość o klientów oraz pracowników, poszanowanie prawa. (Ż.A)



Prezes MPEC Konin Sp. z o.o. Andrzej Chmielecki z certyfikatem Fair Play.

PORÓWNANIE KOSZTÓW OGRZEWANIA



MPEC-Konin od kilku lat bada zmiany cen nośników energii, które wykorzystywane są do celów grzewczych.

Obserwujemy zmiany cen nośników ciepła dostępnych na rynku konińskim.

Od dłuższego czasu ciepło dostarczane z miejskiego systemu ciepłowniczego jest wysoko konkurencyjne wobec energii elektrycznej, oleju opałowego i gazu ziemnego.

Nasze ciepło jest droższe jedynie od ciepła uzyskiwanego bezpośrednio z węgla. Jednak bez porównania jest ono bezpieczniejsze, czystsze, nie wymagające żadnych wydatków dodatkowych, jak transport paliwa, wywóz popiołu, ani kosztów obsługi ze strony odbiorcy.

Oprócz komfortu, zaletą ciepła dostarczanego z miejskiej sieci ciepłej jest stabilność jego cen, które zmieniają się nie częściej niż raz w roku. A ich wzrost jest niewysoki. Tymczasem w okresie ostatnich 12 miesięcy odbiorcy gazu ziemnego i oleju opałowego doświadczyli co najmniej kilka odczuwalnych podwyżek cen tych mediów.

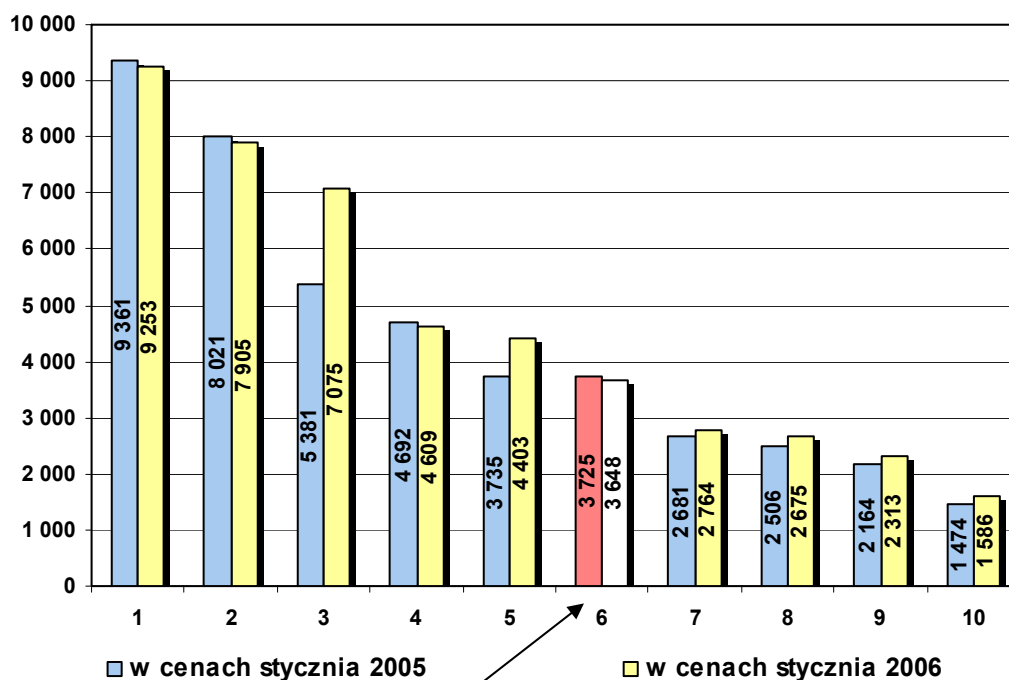
Poniższy wykres pokazuje, że na przestrzeni ostatniego roku koszt dostawy ciepła przez MPEC-Konin do odbiorców należących do grup taryfowych A2 i A3 /

m.in. odbiorcy indywidualni/ obniżył się o 2%.

W tym samym okresie koszt ogrzewania domu gazem ziemnym wzrósł prawie o 18%, a olejem opałowym wzrósł o ponad 31%.

Odbiorcy ciepła dostarczanego przez MPEC-Konin mogą być zatem spokojni. Ciepło do ich mieszkań dostarczane jest bezawaryjnie, w pełni komfortowo i bezpiecznie, a ceny są stabilne i konkurencyjne wobec innych nośników dostępnych na rynku konińskim. (N.B)

Roczny koszt ogrzewania standardowego domu o pow. użytkowej 220 m² przy użyciu różnych nośników energii na rynku konińskim



Oznaczenia nośników ciepła na wykresie:

- 1 - energia elektryczna 1-taryfowa
- 2 - energia elektryczna 2-taryfowa /całodobowo/
- 3 - olej opałowy
- 4 - energia elektryczna-taryfa nocna
- 5 - gaz ziemny wysokometanowy GZ-50

- 6 - ciepło /co z miejskiej sieci ciepłej/ grupa A2/A3
- 7 - węgiel kamienny gruby /kostka/
- 8 - węgiel kamienny średni /orzech/
- 9 - węgiel kamienny – miał
- 10 - węgiel brunatny

PLAN NA ROK 2006

W MPEC-Konin zakończono prace nad tworzeniem Planu działalności gospodarczej i inwestycyjnej na rok 2006r.

Plan uzyskał już pozytywną opinię Rady Nadzorczej.

Wśród założeń generalnych przyjętych do planu jest m.in. realizacja podstawowych zadań statutowych Spółki, pozyskiwanie nowych odbiorców i kontynuowanie działań mających na celu zmniejszenie strat ciepła.

Przeprowadzone działania restrukturyzacyjne przynoszą efekty i sprawiają, że planuje się na koniec 2006r. osiągnięcie wyniku finansowego "zero plus".

Spadające przychody ze sprzedaży ciepła, Spółka rekompensuje wzrostem liczby odbiorców ciepła i ograniczaniem kosztów prowadzonej działalności.

Osiąganiu tego celu służą między innymi inwestycje. W roku 2006r. Spółka zakłada

kontynuację zadań inwestycyjnych, które prowadzą do ograniczenia strat ciepła na przesyle. Są to między innymi inwestycje polegające na wymianie izolacji termicznej na sieciach.

Inwestycje i remonty realizowane w minionych latach, jak i planowane na 2006r. służą ponadto modernizacji i unowocześnianiu całego majątku ciepłowniczego, dzięki czemu ciepło jest dostarczane do na

C.D.

szych odbiorców bezpiecznie, coraz bardziej komfortowo i bezawaryjnie.

Jak dotąd, trwająca mroźna zima pokazuje, że system ciepłowniczy miasta Konina pracuje prawidłowo. Jest to najlepszy sprawdzian dla firmy i jej pracowników.

Wysoką jakość świadczonych przez MPEC-Konin usług potwierdza też fakt, że

w 2006r. planuje się utrzymanie Zintegrowanego Systemu Zarządzania w oparciu o standardy norm ISO 9001, ISO 14001 oraz PN-N 18001. Przez to Spółka zobowiązuje się doskonalić funkcjonowanie systemu w zakresie jakości świadczonych usług, dbałości o środowisko naturalne i bezpieczeństwo pracy.

Mimo rosnących obciążeń kosztowych z tytułu choćby inflacji i podatków, Spółka nie

przewiduje wzrostu stawek opłat w taryfie dla ciepła w 2006r. większego niż poziom inflacji (około 2%).

Przyjęty przez Zarząd Spółki plan na 2006r. gwarantuje odbiorcom ciągłą i bezpieczną dostawę ciepła, a Spółka ma zabezpieczone funkcjonowanie i rozwój. (N.B)

PODSUMOWANIE OKRESU GRZEWczego 2005

W roku 2005:

- prowadziliśmy eksploatację sieci ciepłowniczych o łącznej długości 147,5 km
- dostarczaliśmy ciepło do 1878 odbiorców w tym 1455 indywidualnych, do budynków o łącznej kubaturze 8.470 tys. m³,
- prowadziliśmy eksploatację 426 węzłów własnych
- prowadziliśmy konserwację instalacji centralnego ogrzewania i ciepłej wody użytkowej o powierzchni 918,2 tys. m²

Okres grzewczy 2005 roku trwał 236 dni od 01.01.05 do 23.05.05 i od 30.09.05 do 31.12.05r., i był najdłuższym okresem grzewczym w ostatnich latach pomimo, że średnia temperatura otoczenia dla miesięcy grzewczych wyniosła + 4,17 °C. Zdecydowany wpływ na liczbę dni grzewczych miał miesiąc maj, w

którym ciepło dla celów grzewczych dostarczane było 23 dni, a średnia temperatura zewnętrzna dla tego miesiąca wyniosła +10,5 °C. Najzimniejszym miesiącem okresu grzewczego był luty ze średnią temperaturą zewnętrzną - 0,9 °C. Dla zaspokojenia potrzeb cieplnych dla celów grzewczych oraz dla przygotowania ciepłej wody zakupiono w źródle ciepła 1 418 310 GJ energii. Straty ciepła podczas przesyłu energii cieplnej wyniosły 151776,47 GJ co stanowi 10,7 % w stosunku do wielkości zakupu energii cieplnej. Ubytki wody ciepłowniczej wyniosły 45 169 t, a ilość ciepła straconego w tych ubytkach to 5 898 GJ. Straty ciepła podczas przesyłu oraz ubytki wody ciepłowniczej i ciepła stracone w tych ubytkach były najlepszym wynikiem w ostatnich latach. Zasadnicze znaczenie w tak dobrym wyniku miała: dyscyplina eksploatacyjna, wymiana izolacji na magistralach cieplnych, oraz wymiana ciepłomierzy z przetwornikiem wirnikowym na ciepłomierze z przetwornikiem ultradźwiękowym.

W roku 2005 odbiorcy zgłosili 6532 usterek. Były to usterki instalacji centralnego ogrzewania, przecieki oraz zakłócenia po stronie ciepłej wody użytkowej jak i spowodowane zakłóceniami w źródle ciepła, Elektrowni Konin. Usuwanie usterek realizowane było przez brygady na bieżąco, dzięki łączności radiowej jaką posiada Dyspozytor Sieci z brygadami pracującymi w terenie. Ponadto pełniony jest całodobowy dyżur przez Dyspozytora Sieci pod nr tel. 0 63 249-7400. Zanotowaliśmy 6 awarii, których usunięcie odbyło się bez dłuższych przerw w dostawie ciepła do wyłączonych budynków. Rok 2005 był pierwszym w którym zorganizowaliśmy remonty na sieciach, bez potrzeby tradycyjnej letniej przerwy w dostawie ciepła do odbiorców. Na wniosek ZE PAK, przerwa jednak była konieczna, dla wykonania prac remontowych na urządzeniach układu ciepłowniczego w Elektrowni "Konin".

(M.W)

OGRZEJ SIĘ W KRĘGU NASZEGO CIEPŁA



MPEC-KONIN

ul. Gajowa 1

tel: (063) 249-73-00

Fax: (063) 249-73-29

sekretariat@mpec.konin.pl

www.mpec.konin.pl

Zespół redakcyjny:

Jarzyńska Beata, Żywiłowska Agata, Mądrzak Wojciech, Nowak Bogna.

Skład graficzny: Matuszewski Bartosz