MASTER – Odpady i Energia Sp. z o.o.

MASTER – Odpady i Energia Sp. z o.o.
ul. Lokalna 11
43-100 TYCHY

KSIĘGA JAKOŚCI, ZARZĄDZANIA ŚRODOWISKOWEGO

Niniejsza Księga Jakości, Zarządzania Środowiskowego i EMAS przeznaczona jest do wykorzystania w działalności MASTER – Odpady i Energia Sp. z o.o. w Tychach do współpracy z klientami i komunikacji ze społecznością lokalną.

Ujawnianie lub kopiowanie zawartości Księgi Jakości i Zarządzania Środowiskowego wymaga pisemnej zgody Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

KSIĘGA JAKOŚCI, ZARZĄDZANIA ŚRODOWISKOWEGO

Opisuje model systemu zarządzania jakością i zarządzania środowiskowego podczas wywozu odpadów, unieszkodliwiania odpadów, obrotu surowcami wtórnymi, prowadzenia selektywnej zbiórki odpadów, ich segregacji oraz zbierania odpadów niebezpiecznych, zgodnie z wymaganiami **norm ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015 i Rozporządzeniem(UE)nr 2017/15052009 EMAS**

Opracował:

Piotr DULSKI
Pełnomocnik ds.
Zintegrowanego Systemu Zarządzania

Zatwierdził:

Mieczysław PODMOKŁY
Prezes Zarządu
MASTER – Odpady i Energia Sp. z o. o

Krzysztof SETLAK
Wiceprezes Zarządu ds. Ekonomicznych
MASTER – Odpady i Energia Sp. z o.o.

KOPIA PODLEGA/ NIE PODLEGA AKTUALIZACJI

Numer egzemplarza	
Użytkownik	
Data obowiązywania	31 sierpnia 2017

TABELA ZMIAN

Numer zmiany	Strona	Treść zmiany	Data
1		Zaktualizowana nazwa spółki	2015-11-17
2		Zaktualizowane nazwy stanowisk	2015-11-17
3		Uzupełniono o opis technologii zakładu MZZOK	2015-11-17
4		Zaktualizowano Księgę Jakości, Zarządzania Środowiskowego do normy 9001:2015 i 14001:2015	2017-08-31

SPIS TREŚCI

Rozdział 1 **Wstęp**

Rozdział 2 **Ogólne dane o MASTER – Odpady i Energia Sp. z o.o.**

Rozdział 3 **Podejście procesowe**

Rozdział 4 **Kontekst organizacji**

4.1. Zrozumienie organizacji i jej kontekstu
4.2. Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych
4.3 Określenie zakresu Księgi Jakości, systemu zarządzania środowiskowego i EMAS
4.4 System zarządzania środowiskowego

Rozdział 5 **Przywództwo**

5.1. Przywództwo i Zaangażowanie
5.1.1. Postanowienia ogólne
5.1.2. Orientacja na klienta
5.2. Polityka jakości, środowiskowa i EMAS
5.2.1. Opracowanie polityki jakości
5.2.2. Komunikowanie polityki jakości
5.3. Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji

Rozdział 6 **Planowanie**

6.1. Działanie odnoszące się do ryzyk i szans
6.1.1 Postanowienia ogólne
6.1.2. Aspekty środowiskowe
6.1.3. Zobowiązania dotyczące zgodności
6.1.4. Planowanie działań
6.2. Cele jakościowe i środowiskowe
6.2.2. Planowanie działań prowadzących do osiągnięcia celów jakościowych i środowiskowych
6.3. Planowanie zmian

Rozdział 7 **Wsparcie**

7.1. Zasoby
- 7.1.1.Postanowienia ogólne
- 7.1.2. Ludzie
- 7.1.3. Infrastruktura
- 7.1.4 Środowisko dla działania procesów
- 7.1.5 Zasoby dla monitorowania i pomiarów
- 7.1.5.1 Postanowienia ogólne
- 7.1.5.2 Spójność pomiarowa
- 7.1.6 Wiedza organizacyjna

7.2. Kompetencje

7.3. Świadomość

7.4. Komunikacja
- 7.4.1 Postanowienia ogólne
- 7.4.2. Komunikacja wewnętrzna
- 7.4.3. Komunikacja zewnętrzna

7.5. Udokumentowane informacje
- 7.5.1. Postanowienia ogólne
- 7.5.2. Opracowywanie i aktualizowanie
- 7.5.3. Nadzór nad udokumentowanymi informacjami

Rozdział 8 **Działania operacyjne**

8.1. Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi

8.2. Gotowość i reagowanie na sytuacje awaryjne. Określenie wymagań dla wyrobów i usług
- 8.2.1 Komunikacja z klientem
- 8.2.2 Określenie wymagań dot. wyrobów i usług
- 8.2.3 Przegląd wymagań dot. wyrobów i usług

8.3 Projektowanie i rozwój wyrobów i usług

8.4 Nadzór nad dostarczanymi z zewnątrz procesami, wyrobami i usługami
- 8.4.1 Postanowienia ogólne
- 8.4.2 Rodzaj i zakres nadzoru
- 8.4.3 Informacje dla dostawców zewnętrznych

8.5 Produkcja i dostarczanie usługi
- 8.5.1 Nadzorowanie produkcji i dostarczanie usługi
- 8.5.2 Identyfikacja i identyfikalność
- 8.5.3 Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych
- 8.5.4 Zabezpieczanie
- 8.5.5 Walidacja
- 8.5.6 Nadzorowanie zmian

8.6 Zwalnianie wyrobów i usług
8.7 Nadzór nad niezgodnościami dotyczącymi wyjść.

Rozdział 9 **Ocena efektów działalności**

9.1. Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena
9.1.1 postanowienia ogólne
9.1.2 Ocena zadowolenie klienta
9.1.3 Analizy i ocena
9.2. Audyt wewnętrzny
9.2.1. Postanowienia ogólne
9.2.2. Program audytów wewnętrznych
9.3. Przegląd zarządzania
9.3.1 Postanowienia ogólne
9.3.2 Wejścia do przeglądu zarządzania
9.3.3 Wyjścia do przeglądu zarządzania

Rozdział 10 **Doskonalenie**
10.1. Postanowienia ogólne
10.2. Niezgodności i działania korygujące
10.3. Ciągłe doskonalenie

Rozdział 1 Wstęp

MASTER – Odpady i Energia Sp. z o. o. w Tychach (zwane dalej MASTER) działając w warunkach rynkowych uważa za kluczowe spełnianie wymagań dotyczących jakości zagospodarowania odpadów (czyli wywozu odpadów w tym odbierania odpadów i ich transportu, unieszkodliwiania odpadów, obrotu surowcami wtórnymi, prowadzenia selektywnej zbiórki odpadów, ich segregacji oraz zbierania odpadów niebezpiecznych) wykonywanego w zgodzie z ustawodawstwem środowiskowym. Zamierzając zwiększyć swoją wiarygodność w kontaktach z klientami Zarząd spółki MASTER podjął decyzję o opracowaniu i wdrożeniu w firmie systemu zarządzania jakością według ISO 9001 i systemu zarządzania środowiskowego według ISO 14001 oraz krajowego systemu ekozarządzania i audytu EMAS .

Księga Jakości, Zarządzania Środowiskowego i EMAS jest podstawowym dokumentem opisującym zintegrowany system (jakość plus środowisko) funkcjonujący w MASTER w całym zakresie działalności. Opisane w niej zasady stanowią zobowiązanie MASTER wobec wszystkich firm i instytucji, z którymi współpracuje do systematycznego i stałego nadzorowania skuteczności wdrożonego i udokumentowanego systemu jakości i zarządzania środowiskowego oraz do podejmowania działań na rzecz ich ciągłego doskonalenia. Księga Jakości, Zarządzania Środowiskowego i EMAS opisuje strukturę organizacyjną, odpowiedzialność poszczególnych komórek i funkcjonowanie systemu zarządzania jakością i zarządzania środowiskowego w MASTER. Jest ona uporządkowanym opisem procedur, instrukcji i wytycznych postępowania mających wpływ na jakość i środowisko w czasie wywozu odpadów, unieszkodliwiania odpadów na składowisku odpadów, prowadzenia selektywnej zbiórki odpadów, segregacji odpadów oraz zbierania odpadów niebezpiecznych. Postanowienia w niej zawarte są obowiązujące w całej firmie. Stanowi ona materiał źródłowy dla procedur i instrukcji oraz dla innych dokumentów, w których są określone działania oraz warunki do zarządzania jakością i środowiskiem.

Niniejsza Księga Jakości, Zarządzania Środowiskowego i EMAS została opracowana przez Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania. Aktualizację Księgi Jakości, Zarządzania Środowiskowego i EMAS z upoważnienia Prezesa Zarządu spółki MASTER prowadzi tenże Pełnomocnik.

Rozdzielnik Księgi Jakości i Zarządzania Środowiskowego jest następujący:

- Egzemplarz nr „1" – Prezes Zarządu MASTER
- Egzemplarz nr „2" – Wiceprezes Zarządu ds. Ekonomicznych
- Egzemplarz nr „3" – Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania
- Egzemplarz nr „4" – Dyrektor ds. Produkcji
- Egzemplarz nr „5" – Dyrektor ds. Handlu i Logistyki
- Egzemplarz nr „6" – Z-ca Dyrektora ds. Utrzymania Ruchu

- Egzemplarz nr „7" - Sekretariat MASTER - do dyspozycji wszystkich pracowników

Rozdział 2 Ogólne dane o MASTER – Odpady i Energia Sp. z o.o.

W 1994 roku w efekcie wspólnej akcji inwestycyjnej gmin: Tychy, Bieruń, Bojszowy, Kobiór, Lędziny, Wyry oraz spółek: Fiat Autopoland oraz Danon wybudowano Składowisko Odpadów Komunalnych w Tychach-Urbanowicach, spełniające wymagania z zakresu ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko. Inwestycja ta uzyskała prestiżową wojewódzką nagrodę w dziedzinie ochrony środowiska w 1996 r.

W styczniu 1998 r. Gminy Tychy, Bieruń, Bojszowy, Kobiór, Lędziny, Wyry w celu wspólnej realizacji zadań gospodarki opadami utworzyły Międzygminne Przedsiębiorstwo Gospodarki Odpadami i Energetyki Odnawialnej MASTER w formie spółki z o.o., która w kwietniu rozpoczęła działalność. Powołanie Spółki było elementem realizacji wieloletniego programu gospodarki odpadami komunalnymi dla ówczesnego województwa katowickiego.

W 1999 roku spółka podjęła działania w celu uzyskania ochrony na znak towarowy „MASTER", które zakończyły się sukcesem w maju 2003 roku polegającym na uzyskaniu z Urzędu Patentowego RP prawa ochronnego.

W czerwcu 2003 roku Składowisko Odpadów Komunalnych, które dotychczas było w nieodpłatnym używaniu przez spółkę zostało wniesione przez Gminę Tychy jako aport.

W lutym 2004 roku do wspólników MASTER przystąpiły kolejne dwie gminy tj. Imielin i Chełm Śląski. Tym samym MASTER rozszerzyło zakres regionalnego działania o kolejne obszary gmin.

MASTER - Odpady i Energia Sp. z o.o. specjalizuje się w świadczeniu usług w zakresie:

- wywozu odpadów komunalnych,

- zagospodarowania odpadów,

- unieszkodliwianie odpadów,

- selektywnej zbiórki odpadów,

- zbiórki odpadów niebezpiecznych,

- produkcji paliwa alternatywnego RDF,

- sprzedaż surowców wtórnych,

- letnie i zimowe utrzymanie dróg

- produkcji energii odnawialnej.

Wywóz odpadów komunalnych

MASTER świadczy usługę wywozu (w tym odbierania odpadów i ich transportu) odpadów komunalnych od odbiorców indywidualnych w tym gospodarstw domowych, instytucji i przedsiębiorców. Odpady komunalne są przeznaczane do przetwarzania mechaniczno-biologicznego w Międzygminnym Zakładzie Kompleksowego Zagospodarowania Odpadów Komunalnych w Tychach

Zagospodarowanie odpadów

W listopadzie 2014 roku MASTER - Odpady i Energia Sp. z o.o. uruchomiło Międzygminny Zakład Kompleksowego Zagospodarowania Odpadów Komunalnych w Tychach. Wykorzystano w nim najnowsze dostępne technologie stosowane obecnie w Europie i na świecie, przez co jest to jeden z najnowocześniejszych w pełni zautomatyzowanych zakładów biologiczno - mechanicznego przetwarzania odpadów.

Pomysł realizacji inwestycji powstał w 2004 roku. Następnie opracowano szczegółową koncepcję całego przedsięwzięcia, wzorując się na najlepszych rozwiązaniach. Wniosek o dofinansowanie projektu pod nazwą „Budowa Międzygminnego Zakładu Kompleksowego Zagospodarowania Odpadów Komunalnych w Tychach" trafił do Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w 2009 roku. W listopadzie 2010 roku została przyznana unijna dotacja, a kilka miesięcy później spółka ogłosiła przetarg. Wygrała go firma Strabag Polska, która ma ponad 170 lat tradycji. Inwestycja została zrealizowana w formule „projektuj i buduj". Umowa inwestora z wykonawcą podpisana została pod koniec listopada 2011 roku. Na zaprojektowanie i zbudowanie zakładu firma miała 36 miesięcy. Proces inwestycyjny zakończył się pod koniec 2014 r., w dniu 24.11.2014 r. zakład został przekazany do eksploatacji.

Zakład biologiczno–mechanicznego unieszkodliwiania odpadów zajmuje zaledwie 3,5 ha i składa się z części mechanicznej, biologicznej oraz obiektów towarzyszących, niezbędnych dla funkcjonowania zakładu. Jest on w pełni zmechanizowany – wybudowane zostały nowoczesne ciągi technologiczne z szeroką gamą separatorów balistycznych oraz optoelektronicznych. Nowatorskim rozwiązaniem jest instalacja do suchej fermentacji frakcji organicznej.

Założeniem przy budowie zakładu było zamknięcie łańcucha gospodarowania odpadami: wytwarzanie, redukcja ilości wytworzonych odpadów, zawrócenie produktów gospodarowania odpadami do gospodarki i utylizacja odpadów resztkowych.

Zakład spełnia już w chwili obecnej docelowe normy w zakresie poziomów odzysku odpadów, tzn. odzyskuje znacznie ponad 50% makulatury, tworzyw, szkła, metali, 70% materiałów budowlanych oraz redukuje tzw. frakcję biodegradowalną kierowaną do składowania o ponad 65%. Co więcej zastosowane w zakładzie technologie pozwalają nie tylko wytwarzać jak w innych zakładach surowce recyklingowe, czy kompost z odpadów, ale również pozwalają na wytwarzanie paliwa alternatywnego w postaci biogazu, czyli odnawialnej energii elektrycznej i cieplnej, które wykorzystywane są na potrzeby zakładu.

Międzygminny Zakład Kompleksowego Zagospodarowania Odpadów Komunalnych w Tychach obsługuje prawie 200 tysięcy mieszkańców z 4 miast i 4 gmin powiatu. Jest to jeden z najnowocześniejszych tego typu zakładów w Polsce. Spośród wciąż niewielu projektów w obszarze gospodarki odpadami zdecydowanie wyróżnia się on kompleksowością, nowoczesnością i elastycznością zastosowanych rozwiązań.

Budowa Międzygminnego Zakładu Kompleksowego Zagospodarowania Odpadów Komunalnych w Tychach kosztowała prawie 134 mln zł, z czego ponad 69 mln zł to dotacja unijna, a 23 mln zł - pożyczka preferencyjna z Narodowego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej. Zainwestowane środki własne gmin – udziałowców w spółce MASTER wyniosły 17,7 mln zł.

Unieszkodliwianie odpadów

Podstawową działalnością firmy jest unieszkodliwianie odpadów przez ich deponowanie na Składowisku Odpadów Komunalnych w Tychach Urbanowicach przy ul. Serdecznej 100. Na początku działalności składowisko było miejscem unieszkodliwiania odpadów głównie z terenu gmin wspólników (Tychy, Bieruń, Lędziny, Bojszowy, Kobiór, Imielin, Chełm Śląski, Wyry), jednakże obecnie spółka cały czas poszerza obszar z którego przyjmuje odpady. Składowisko zabezpiecza odbiór odpadów z terenu co najmniej 323 km2 powierzchni i 195 tys. mieszkańców.

Składowisko Odpadów Komunalnych w Tychach-Urbanowicach zajmuje powierzchnię 12,7 ha. Na jego obszarze znajdują się następujące obiekty:

- kwatery do składowania odpadów w postaci niecek – KW-1 i KW-2,

o uszczelnionych dnach i skarpach, z drenowanym podłożem dla odbioru wód odciekowych i systemem odgazowującym,

Składowisko przyjmuje dziennie około 300- 400 Mg, rocznie około 100 tys. Mg odpadów do unieszkodliwiania przez składowanie. Przyjmowane odpad do unieszkodliwiania są objęte monitoringiem jakościowym i ilościowym w systemie ważąco-rejestrującym „Scalex 2000" firmy Pivotex.

Selektywna zbiórka odpadów.

Na terenie miasta Tychy (większościowego udziałowca spółki) prowadzona jest selektywna zbiórka odpadów komunalnych w ramach w ramach opracowanego w roku 2003, a przyjętego uchwałą Rady Miasta Tychy Nr 0150/XXI/436/04 z dnia 27 maja 2004 „Planu gospodarki odpadami dla miasta Tychy" zakładającego realizację zadań w zakresie selektywnej zbiorki odpadów przez „Master" w tym również odpadów niebezpiecznych będących w odpadach komunalnych. Powyższy plan zastąpił zatwierdzony w roku 2001 przez Radę Miasta uchwałą nr 0150/648/2001 z dnia 31 maja 2001r (ze zm.) „Program gospodarki odpadami Miasta Tychy"" w zakresie selektywnej zbiórki odpadów komunalnych realizowany jest przez MASTER. Realizacja „Programu" z 2001 roku poprzedzona była programem pilotażowym (1999), w którym założono, że selektywna zbiórka prowadzona będzie w systemie „u źródła" ich powstawania i poprzez przeznaczenie do jego realizacji pojemników stacjonarnych typu „dzwon" oraz pojemników jednorazowych typu worek foliowy HDPE lub LDPE.

W roku 2002 wdrożono system selektywnej zbiórki odpadów komunalnych w gminie Tychy w pełnym zakresie workowym obejmującym około 5000 posesji prywatnych (dzielnice obrzeżne) gdzie miesięcznie dostarczane jest około 15000 sztuk worków foliowych poj. 110 litrów. Tą formą segregacji objętych jest około 25000 mieszkańców. Dla pozostałej części miasta stworzono system selektywnej zbiórki odpadów w pojemnikach (makulatura, szkło, tworzywa) typu PO 1,1m3 na kółkach, typu „dzwon" poj.1,4 m3 oraz w pojemnikach typu „Stockholm" poj. 3m3. Do dyspozycji mieszkańców Miasta Tychy jest m.in. 165 kompletów pojemników oraz 24 pojemniki „Stockholm".

Należy zwrócić uwagę, iż obszar prowadzenia selektywnej zbiórki odpadów ulega ciągłemu poszerzeniu o obszar okolicznych gmin. Rozszerzenie tego zakresu działalności spółki uzależnione jest bowiem od pozyskiwania nowych zamówień głównie w oparciu o zamówienia publiczne udzielane na selektywną zbiórkę odpadów przez jednostki samorządu terytorialnego lub komunalne jednostki organizacyjne.

Transport odpadów zapewniają samochody specjalistyczne. Samochody są oznaczone logo firmy jak również hasłami promującymi selektywną zbiórkę.

Zbiórka odpadów niebezpiecznych

Niebezpieczne odpady: baterie, akumulatory, świetlówki, żarówki rtęciowe, przeterminowane lekarstwa, opakowania po farbach i lakierach, przepracowany olej silnikowy, itp., przyjmowane są od mieszkańców miasta nieodpłatnie w punktach selektywnej zbiórki odpadów PSZOK zorganizowanych w miejscach wyznaczonych przez poszczególne gminy obsługiwane przez Master. Odpady są magazynowane w pojemnikach specjalistycznych. Po zebraniu odpowiedniej partii odpadów wysyłane są do utylizacji lub zagospodarowania. Baterie, objęte są powszechną zbiórką w systemie pojemników zlokalizowanych w placówkach oświatowo wychowawczych na terenie działalności Master.

Produkcja paliwa alternatywnego RDF

Frakcje odpadów nienadające się do recyklingu są kierowane do mielenia w rozdrabniaczu końcowym w wyniku czego powstaje odpad o kodzie 19 12 10 odpady palne (paliwo alternatywne), który po wybraniu ze zbiorników buforowych rozdrabniacza będzie przekazywany w miarę możliwości na bieżąco do uprawnionych odbiorców. Sprzedażą surowca zajmuję się wydział odzysku i recyklingu.

Sprzedaż surowców wtórnych

W wyniku przetwarzania odpadów komunalnych w instalacji do mechanicznego przetwarzania oraz zbiórki odpadów komunalnych w PSZOK-ach uzyskuje surowce wtórne takie jak papier, tektura, szkło, tworzywa sztuczne, metale. Są one następnie zmagazynowane w boksach zlokalizowanych na terenie zakładu. Sprzedażą surowców wtórnych zajmuję się dział Handlu i Logistyki.

Letnie i zimowe utrzymanie dróg

MASTER - ODPADY i ENERGIA Sp. z o.o. realizuje usługę w zakresie letniego i zimowego utrzymania dróg. Wykonanie letniego utrzymania dróg jest oparte na harmonogramie zamiatania oraz na zleceniach dodatkowych zleceniodawcy. Zimowe utrzymanie dróg, w związku z uwarunkowaniami klimatycznymi, nie opiera się na harmonogramie. Do jego realizacji wyznaczono ośrodek dyspozycyjny, w którym dyspozytorzy pełniący dyżur na bieżąco reagują na sygnały zleceniodawcy w zgodzie z zapisami stosownej umowy.

Produkcja energii odnawialnej.

MASTER - ODPADY i ENERGIA Sp. z o.o. wybudował jeden z pierwszych Zakładów Zagospodarowania Odpadów Komunalnych, który do wytwarzania odnawialnej energii elektrycznej i cieplnej wykorzystuje odpady biodegradowalne uzyskane ze śmieci.

Frakcja o średnicy od 0 do 60 mm jest wysiewana z odpadów komunalnych. Następnie biologia znajdująca się w tym strumieniu jest odpowiednio przygotowywana i kierowana do dwóch zbiorników żelbetowych o pojemności 1000 m3 każdy. W fermentorach zachodzi złożony proces fizyko-chemiczny, któremu poddawane są organiczne odpady biodegradowalne wydzielone w sortowni odpadów komunalnych. Najszybciej zachodzą procesy rozkładu w odpadach spożywczych, odpady organiczne (liście, trawy) są odpadami, w których procesy zachodzą wolniej niż w odpadach spożywczych. Najwolniej proces rozkładu zachodzi w odpadach typu papier, tektura, drewno.

W wyniku fermentacji beztlenowej odpadów biodegradowalnych powstaje biogaz, który składa się z 55% CH4 oraz CO2. Gazem, który pozwala osiągnąć efekt energetyczny jest metan, CO2 jest balastem. Powstawanie metanu zachodzi w temperaturze 30-37 °C występują tu bakterie mezofilowe, które rozkładają odpady biodegradowalne produkując metan. Metan emitowany do środowiska ma 20-krotnie bardziej szkodliwy wpływ na efekt cieplarniany niż powszechnie obwiniany o to dwutlenek węgla, dlatego też tak ważne jest jego zagospodarowanie i ograniczenie jego emisji do atmosfery.

Biogaz wytworzony podczas fermentacji zostaje oczyszczone z siarkowodoru, a następnie spalony zostaje w dwóch agregatach kogeneracyjnych o mocy 332 kW każdy.

W efekcie powstaje około 4000MWh/rok energii elektrycznej i energia cieplna w ilości około 14000 GJ/rok, która w pierwszej kolejności zostaje przeznaczona na zasilanie zakładu. Nadwyżki sprzedawane są do operatora sieci energetycznej i cieplnej. Zagospodarowanie odpadów komunalnych z wykorzystaniem poziomej fermentacji metanowej pozwala uzyskać odnawialną energię z odpadów, która pozawala na ograniczenie zużycia konwencjonalnej energii produkowanej przez elektrownie węglowe.

Na Składowisku Odpadów Komunalnych w Tychach- Urbanowicach znajduje się instalacja odgazowania kwater składowiska odpadów komunalnych wraz z gospodarczym wykorzystaniem biogazu. Gospodarcze wykorzystania biogazu ze składowiska kompleksowo i optymalnie rozwiązuje problem odgazowania składowiska, szkodliwy metan jako składnik biogazu nie tylko zostaje wyeliminowany całkowicie z atmosfery, ale jako źródło energii zostaje wykorzystany do produkcji energii elektrycznej i cieplnej z OZE (odnawialnych źródeł energii). W skład instalacji wchodzi: 40 studni odgazowujących, sieć rurociągów dostarczających biogaz do kontenerowej stacji przygotowania biogazu kontenerowa stacja przygotowania biogazu, generator kogeneracyjny PETRA 460C typ 3560 APL CCH o mocy elektrycznej 356kVA/kWe, transformator TZAM 1000 kVA 21/0,4 kVA, stacja transformatorowa MRW 20/1000-3 podłączona do sieci średniego napięcia VATTENFALL, instalacja technologiczna węzła cieplnego, sieć cieplna dwuprzewodowa DN 100 w systemie rur stalowych preizolowanych, od agregatu prądotwórczego do sieci cieplnej 2xDN 500 PEC Sp. z o.o.

Rozdział 3 Podejście procesowe

W MASTER został opracowany i wdrożony system zarządzania jakością oparty na wymaganiach normy ISO 9001 zalecający procesowe podejście przy jego tworzeniu i ciągłe doskonalenie w czasie jego funkcjonowania.

Członkowie Zarządu razem z Dyrektorem ds. Produkcji, Dyrektorem ds. Handlu i Logistyki, Z-cą Dyrektora ds. Utrzymania Ruchu, Pełnomocnikiem ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania po przeanalizowaniu działalności firmy w zakresie objętym systemem określili procesy zachodzące w spółce i do procesów zasadniczych zakwalifikowali:

- Wywóz odpadów komunalnych,
- Zagospodarowania odpadów,
- Unieszkodliwianie odpadów na składowisku odpadów komunalnych (rysunek nr 1),
- Zbieranie odpadów komunalnych i odpadów niebezpiecznych w punktach selektywnej zbiórki odpadów PSZOK,
- Sprzedaż surowców wtórnych,
- Letnie i zimowe utrzymanie dróg,
- Produkcja energii odnawialnej,

Do procesów pomocniczych zaliczono:

- Zarządzanie personelem,
- Nadzór nad instalacją i urządzeniami – utrzymanie ruchu,
- Identyfikację i przegląd wymagań klienta,
- Zakupy
- Walidacja procesu,
- Identyfikację i identyfikowalność osób i odpadów,
- Zabezpieczanie odpadów,
- Nadzór nad aparaturą pomiarową,
- Badanie satysfakcji klienta,
- Monitorowanie i pomiary.

Rozdział 4 Kontekst organizacji

4.1. Zrozumienie organizacji i jej kontekstu

W ramach systemu zarządzania jakością, systemu zarządzania środowiskowego i EMAS w MASTER:

- zidentyfikowano i rozdzielono procesy na zasadnicze i pomocnicze,

- wyznaczono cele jakościowe i programy ich realizacji, które są w zgodzie z obowiązującą w spółce polityką jakości i zarządzania środowiskowego,

- zidentyfikowano znaczące aspekty środowiskowe i wyznaczono dla nich cele środowiskowe oraz opracowano programy zarządzania środowiskowego, które są zgodne z obowiązującą w firmie polityką jakości i zarządzania środowiskowego,

- zapewniono przestrzeganie wymagań prawnych z zakresu środowiska,

- zidentyfikowane ryzyka i szanse dla procesów zasadniczych,

- poprzez coroczne przeglądy zintegrowanego systemu zarządzania i audyty wewnętrzne zapewniony jest ciągły nadzór nad systemem,

Wszystko to gwarantuje ciągłe doskonalenie systemu zarządzania jakością i systemu zarządzania środowiskowego i systemu ekozarządzania i audytu EMAS w MASTER.

4.2. Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych

MASTER – Odpady i Energia Sp. z o.o. w Tychach jest przedsiębiorstwem o charakterze regionalnym, którego głównym obszarem zainteresowania są usługi wykonywane na rzecz społeczności lokalnych. Usługami tymi są wywóz odpadów, przetwarzanie i unieszkodliwianie odpadów, prowadzenie selektywnej zbiórki odpadów, zbieranie odpadów niebezpiecznych, letnie i zimowe utrzymanie dróg.

Ze względu na specyfikę działalności celem nadrzędnym firmy MASTER jest dostarczanie swoim klientom usług o najwyższej, jakości jednocześnie zapewniając możliwie najmniejszy ich wpływ na środowisko.

Do realizacji naszej polityki polegającej na poprawie, jakości w zakresie zagospodarowania odpadów komunalnych oraz wzrost wiarygodności wśród klientów i poprawę wizerunku w społeczności lokalnej opracowano i wdrożono system zarządzania, jakością i system zarządzania środowiskowego oparty o wymagania międzynarodowych norm ISO 9001, ISO 14001 i Ustawą o krajowym systemie ekozarządzania i audytu EMAS, oraz zrealizowano inwestycję budowy Międzygminnego Zakładu Kompleksowego Zagospodarowania Odpadów Komunalnych w Tychach

Wymagania stawiane przez powyższe normy realizujemy przez:

- postępowanie zgodne z wymaganiami prawnymi i innymi uregulowaniami prawnymi, które dotyczą aspektów środowiskowych działalności naszej firmy,

- spełnianie wymagań klientów i ciągłe doskonalenie systemu zarządzania środowiskowego,

- poprawę warunków transportowania, składowania i przetwarzania odpadów ,

- wytwarzanie energii ze źródeł odnawialnych,
- zmniejszanie prawdopodobieństwa wystąpienia środowiskowych sytuacji awaryjnych,
- stałe podnoszenie kwalifikacji personelu stosownie do rosnących wymagań klientów,
- zmniejszanie ilości odpadów przekazywanych na składowisko,
- zwiększanie ilości odzyskiwanych surowców wtórnych
- poprawę warunków pracy personelu,
- poprawę wizerunku firmy wśród społeczności lokalnej,
- dialog ze społecznością lokalną,
- usprawnianie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej
- podnoszenie świadomości ekologicznej wśród społeczeństwa.

4.3 Określenie zakresu Księgi Jakości, systemu zarządzania środowiskowego i EMAS

Dokumentacja systemu zarządzania jakością, systemu zarządzania środowiskowego i systemie ekozarządzania i audytu EMAS w MASTER została opracowana i napisana, tam gdzie to było możliwe w formie zintegrowanej.

Zawiera ona:

- udokumentowaną politykę jakości i zarządzania środowiskowego,
- zintegrowaną Księgę Jakości i Zarządzania Środowiskowego,
- deklarację Środowiskową
- udokumentowane procedury,
- inne udokumentowane informacje funkcjonujące w firmie a zapewniające efektywność systemu jakości i środowiskowego,
- zapisy wymagane przez normy: ISO 9001, ISO 14001, i rozporządzeniem EMAS

4.4 System zarządzania środowiskowego

W MASTER wdrożono do stosowania Księgę Jakości, Zarządzania Środowiskowego i EMAS. Zawiera ona:

- zakres systemu zarządzania jakością i systemu zarządzania środowiskowego obowiązującego w spółce,
- wykaz obowiązujących w firmie procedur,

Z wymagań systemu został wyłączony **pkt 8.3 (Projektowanie i rozwój) i 8.5.3 (Własność należąca do klientów)** normy ISO 9001, gdyż MASTER nie projektuje nowych wyrobów oraz spółka nie wykorzystuje w swojej działalności materiałów i narządzi będących własnością klienta, które musiałyby być odpowiednio chronione w momencie ich użycia oraz zabezpieczone przed zniszczeniem.

Wywóz, przetwarzanie i unieszkodliwianie odpadów odbywa się według przyjętych i zatwierdzonych zasad postępowania ustalonych na podstawie wymagań prawnych, pozwoleń oraz umów.

Rozdział 5 Przywództwo

5.1. Przywództwo i Zaangażowanie

5.1.1. Postanowienia ogólne

Zarząd spółki MASTER jest w pełni zaangażowany w rozwój systemu zarządzania jakością i systemu zarządzania środowiskowego oraz w ciągłe doskonalenie ich efektywności poprzez:

- opracowanie i rozpropagowanie polityki jakości i zarządzania środowiskowego,
- opracowanie i rozpropagowanie deklaracji Środowiskowej
- określenie celów jakościowych i środowiskowych oraz zatwierdzenie programów ich realizacji,
- okresowe przeprowadzanie przeglądów zintegrowanego systemu w celu określenia stopnia realizacji wyznaczonych celów i programów, sprawdzenia efektywności funkcjonowania systemów oraz określenia nowych celów na następny okres,
- zapewnienie niezbędnych zasobów finansowych, ludzkich, sprzętowych, aby doskonalić wyznaczone procesy, minimalizować zidentyfikowane aspekty środowiskowe oraz poprawiać warunki pracy.

5.1.2. Orientacja na klienta

Zarząd firmy przykłada dużą wagę do określenia i przeglądu wymagań klienta, aby w sposób ciągły zwiększać jego stopień satysfakcji z prowadzenia selektywnej zbiórki odpadów i ze sposobu zagospodarowywania przekazanych firmie MASTER odpadów.

5.2. Polityka jakości, środowiskowa i EMAS

5.2.1. Opracowanie polityki jakości , zarządzania środowiskowego

Ze względu na specyfikę działalności celem nadrzędnym firmy MASTER jest dostarczanie swoim klientom usług o najwyższej, jakości jednocześnie zapewniając możliwie najmniejszy ich wpływ na środowisko.

Do realizacji naszej polityki polegającej na poprawie, jakości w zakresie zagospodarowania odpadów komunalnych oraz wzrost wiarygodności wśród klientów i poprawę wizerunku w społeczności lokalnej opracowano i wdrożono system zarządzania jakością i system zarządzania środowiskowego oparty o wymagania międzynarodowych norm ISO 9001, ISO 14001 i audytu EMAS.

5.2.2. Komunikowanie polityki jakości

Polityka jakości i zarządzania środowiskowego jest znana i w pełni popierana przez pracowników firmy MASTER oraz podana do wiadomości firmom współpracującym z nami.

W oparciu o powyższą politykę przyjęto szczegółowe cele jakościowe i środowiskowe, których realizacja jest szczegółowo analizowana w ramach przeglądów dokonywanych okresowo przez kierownictwo spółki.

5.3. Role, odpowiedzialność i uprawnienia w organizacji

Schemat organizacyjny Master przedstawiony został w formie graficznej. Wszyscy pracownicy zaznajomieni są z udokumentowanymi informacjami regulującymi ich zakres uprawnień i odpowiedzialności a w szczególności z regulaminem pracy. Pracownicy zarządzający określoną grupa osób dodatkowo posiadają określony zakres obowiązków i uprawnień na piśmie (za potwierdzeniem). Kopia tego dokumentu znajduje się u danego pracownika w jego teczce akt osobowych.

Rozdział 6 Planowanie

6.1. Działanie odnoszące się do ryzyk i szans

6.1.1 Postanowienia ogólne

Przegląd systemu zarządzania jakością według ISO 9001, systemu zarządzania środowiskowego według ISO 14001 i Ustawy o krajowym systemie ekozarządzania i audytu EMAS w MASTER dokonuje Zarząd firmy co 12 miesięcy na spotkaniu z Pełnomocnikiem ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania, Dyrektorem ds. Produkcji, Dyrektorem ds. Handlu i Logistyki, Kierownik ds. Utrzymania Ruchu oraz oraz Kierownik ds. Organizacji i Zarządzania

Przegląd wykonywany przez kierownictwo ma na celu sprawdzenie na ile system jest efektywny, przydatny dla zakładu i odpowiada specyfice firmy.

Przegląd wykonywany przez kierownictwo ma na celu ocenę zgodności z wymaganiami prawnymi i innymi uregulowaniami prawnymi, które dotyczą aspektów środowiskowych działalności naszej firmy

Przegląd kierownictwa uwzględnia możliwość doskonalenia zintegrowanego systemu oraz potrzebę zmian w polityce jakości i zarządzania środowiskowego, celach jakościowych i środowiskowych oraz programach ich realizacji.

Weryfikowana jest deklaracja środowiskowa.

Przedstawiane są przez poszczególne działy zarządzające procesami zasadniczymi informacje nt. ryzk i szans.

Z przeglądów kierownictwa są dokonywane zapisy (raporty), które podlegają nadzorowi i przechowaniu.

6.1.2. Aspekty środowiskowe

Opracowano i wdrożono do stosowania procedurę „Aspekty środowiskowe" – EP-6.1.2. Procesy zachodzące w związku z wywozem odpadów, unieszkodliwianiem odpadów, prowadzeniem selektywnej zbiórki odpadów, ich segregacją oraz zbieraniem odpadów niebezpiecznych i obrotem surowcami wtórnymi poddano szczegółowej analizie pod kątem oddziaływania na środowisko dla każdej lokalizacji. W wyniku tej analizy zidentyfikowano znaczące aspekty środowiskowe i określono w celu ich nadzorowania kryteria operacyjne. Aspekty środowiskowe zostały wyznaczone uwzględniając także jak działanie spółki wpływa na środowisko zewnętrzne.

Aspekty środowiskowe są nadzorowane przez Dyrektora ds. Produkcji wraz z Dyrektorem ds. Handlu i Logistyki, Pełnomocnikiem ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania, a w przypadku wystąpienia znaczącego oddziaływania aspektu środowiskowego jest aktualizowana lista znaczących aspektów środowiskowych.

W zgodzie z obowiązującą w firmie polityką środowiskową i zidentyfikowanymi znaczącymi aspektami środowiskowymi określane są ilościowe cele środowiskowe i programy dochodzenia do nich.

6.1.3. Zobowiązania dotyczące zgodności z wymaganiami prawnymi i innymi

Opracowano i wdrożono do stosowania procedurę „Wymagania prawne i inne" – EP-6.1.3. Określono m. in:

- wykaz aktów prawnych, które dotyczą MASTER i mają zastosowanie do zidentyfikowanych aspektów środowiskowych i procesu zagospodarowania odpadów,
- sposób dostępu do nich i sposób przekazywania informacji o nowelizacji wymagań prawnych
- sposób prowadzenia działań dot. oceny zgodności z wymaganiami prawnymi i innymi uwzględniając aspekty środowiskowe.

Procedura obejmuje również ocenę działania firmy z decyzjami administracyjnymi w tym wydanym pozwoleniem zintegrowanym, zezwoleniami a także z innymi wymaganiami takimi jak: umowy cywilno-prawne, miejscowe uregulowania prowadzona jest w oparciu o wyniki bieżącego monitorowania zmian w zakresie sprawdzania określonych w decyzji lub umowie limitów ilościowych i czasowych itp. Sprawdzeniu zgodności działania MASTER podlegają również warunki określone w tychże pozwoleniach, zezwoleniach, decyzjach i umowach cywilno-prawnych.

6.1.4. Planowanie działań

Zgodnie z wynikami bieżącego monitorowania zgodności z wymaganiami prawnymi i innymi i znaczących aspektów środowiskowych, Zarząd Master będzie dokonywał niezbędnych zmian w swoich procesach, zgodnie z możliwościami technicznymi i finansowymi firmy.

W MASTER opracowano i wdrożono do stosowania procedurę „Sterowanie operacyjne" – EP-6.1.4.

6.2. Cele jakościowe i środowiskowe

W zgodzie z obowiązującą w firmie polityką środowiskową i zidentyfikowanymi znaczącymi aspektami środowiskowymi określane są ilościowe cele środowiskowe i programy dochodzenia do nich.

6.2.2. Planowanie działań prowadzących do osiągnięcia celów jakościowych i środowiskowych

W MASTER opracowano i wdrożono do stosowania procedurę „Monitorowanie i pomiary środowiskowe" – EP-9.1.1.

Procedura umożliwia monitorowanie działań dotyczących nadzoru operacyjnego oraz zgodności z celami i zadaniami środowiskowymi określonymi przez spółkę. Określono sposób prowadzenia monitorowania i dokonywania pomiarów kluczowych charakterystyk operacji i działań prowadzonych przez firmę MASTER, które mogą mieć znaczący wpływ na środowisko uwzględniając w tym wymogi

pozwolenia zintegrowanego. Z przeprowadzonych pomiarów sporządzane są zapisy dotyczące uzyskanych wyników i osób je dokonujących

6.3. Planowanie zmian

Cele dotyczące jakości i środowiska oraz plany ich osiągania podlegają ciągłemu nadzorowi i okresowemu przeglądowi przez Członków Zarządu. W czasie przeglądów dokonywanych przez kierownictwo następuje rozliczenie wykonanych zadań i osiągniętych celów, ewentualne planowanie zmian i/lub określenie nowych . Ma to na celu ciągłe doskonalenie systemu zarządzania jakością i systemu zarządzania środowiskowego obowiązującego w MASTER.

Rozdział 7 Wsparcie

7.1. Zasoby

7.1.1.Postanowienia ogólne

W MASTER Sp. z o.o. w Tychach zostały określone i zapewnione zasoby ludzkie, finansowe i sprzętowe potrzebne do:

- wprowadzenia i utrzymywania systemu zarządzania jakością i systemu zarządzania środowiskowego oraz ciągłego ich doskonalenia,
- zwiększania satysfakcji klientów dostarczających odpady do ich zagospodarowania.

7.1.2. Ludzie

Zarządu MASTER w zakresie nadzoru nad systemem zarządzania jakością i systemem zarządzania środowiskowego powoływany jest Pełnomocnika ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Rolą Pełnomocnika jest:

- nadzorowanie funkcjonowania systemu zarządzania jakością i systemu zarządzania środowiskowego po jego wdrożeniu,
- wysuwanie propozycji doskonalenia systemu,
- rozszerzanie świadomości pro jakościowej i środowiskowej wśród pracowników przedsiębiorstwa.

7.1.3. Infrastruktura

Za właściwy nadzór nad posiadaną instalacją do unieszkodliwiania i segregacji odpadów oraz nad innymi urządzeniami będącymi na stanie MASTER tj. za dokonywanie napraw, a także ich okresowych przeglądów i remontów odpowiedzialny jest Dyrektor ds. Utrzymania Ruchu, albo Dyrektor ds. Handlu i Logistyki (zgodnie z właściwością służbową) .

O usterkach instalacji i innych maszyn dyspozytorzy wpisuję do programu CMMS Maszyna, w którym o tym fakcie powiadamia pracowników Wydziału Utrzymania Ruchu.

O usterkach instalacji i innych maszyn brygadzista informuje Referent ds. Składowania, który o tym fakcie powiadamia Dyrektora ds. Produkcji. O usterkach instalacji odgazowania kwater składowiska odpadów komunalnych wraz z gospodarczym wykorzystaniem biogazu Elektryk Energetyk powiadamia Z-cę Dyrektora ds. Utrzymania Ruchu.

W „dobowym raporcie pracy" zapisywane są wszelkie uwagi o pracy instalacji oraz linii technologicznej do segregacji, w tym jej awarie i ich przyczyny, czas wyłączenia z eksploatacji i nazwiska osób, które je usunęły.

Bieżące naprawy linii technologicznej oraz pozostałych maszyn i urządzeń wykonywane są własnymi siłami przez kompetentnych, uprawnionych pracowników lub, gdy brak takich możliwości albo maszyna jest na gwarancji przez specjalistyczny serwis zewnętrzny.

Odbioru urządzeń lub maszyn po naprawie dokonują ich operatorzy.

W dokumentacji dotyczącej maszyn i urządzeń właściwe służby wpisują powstałą usterkę, datę zaistnienia zdarzenia, sposób jej usunięcia, oraz dane podmiotu dokonującego naprawy.

Instalacja do segregacji odpadów, instalacja odgazowania kwater składowiska odpadów komunalnych wraz z gospodarczym wykorzystaniem biogazu jak i pozostałe maszyny i urządzenia podlegają okresowym, planowanym przeglądom i remontom. Są one przeprowadzane zgodnie z „Rocznym harmonogramem przeglądów i remontów", który opracowuje Dyrektor ds. Produkcji, Z-ca Dyrektora produkcji ds. odzysku, Z-ca Dyrektora ds. Utrzymania Ruchu albo Dyrektor ds. Handlu i Logistyki (zgodnie z właściwością służbową), a zatwierdza Zarząd.

W trakcie przygotowań do planowego wyłączenia instalacji i dokonania przeglądu szczegółowo planuje się (dla każdego podzespołu) zakres prac remontowych do wykonania.

Pod zaplanowany remont maszyn i urządzeń referent ds. składowania, Z-ca dyrektora produkcji ds. odzysku i recyklingu albo Z-ca Dyrektor ds. Utrzymania Ruchu, sporządza z wyprzedzeniem zamówienie na części zamienne, aby do minimum skrócić jej czas przestoju. Zatwierdza go Zarząd.

Realizacja powyższego harmonogramu (dla instalacji i pozostałych urządzeń) realizowana jest siłami własnymi, kompetentnych służb utrzymania ruchu lub poprzez specjalistyczne firmy zewnętrzne.

Jeżeli urządzenia lub maszyny wymagają odbioru Urzędu Dozoru Technicznego lub Urzędu Miar to po odbiorze wewnętrznym Dyrektor ds. Produkcji albo Dyrektor ds. Handlu i Logistyki (zgodnie z właściwością służbową) występuje do UDT lub Urzędu Miar, który dokonuje ostatecznego odbioru i dopuszczenia urządzenia do eksploatacji. Wszystkie elementy mające znaczący wpływ na pracę instalacji posiadają ważne atesty producenta.

Z każdej naprawy sporządzana udokumentowana informacja w postaci „Protokołu" lub wpisu do programu komputerowego CMMS Maszyna, które zawierają wyszczególnienie wykonanych prac. Podpisuje go ze strony MASTER każdorazowo upoważniony przez Zarząd spółki pracownik.

7.1.4 Środowisko pracy

Zarząd MASTER przykłada dużą wagę do poprawy środowiska pracy, w którym przebywają pracownicy biorący udział w wywozie, unieszkodliwianiu, prowadzeniu selektywnej zbiórki odpadów (w tym niebezpiecznych) oraz segregacji.

Dlatego też, poprzez monitorowanie takich czynników jak:

- hałas, zapylenie i drgania na stanowiskach pracy,
- właściwe oświetlenie stanowisk pracy,
- wentylację, temperaturę pomieszczeń,
- emisję do atmosfery,

oraz zapewnienie pracownikom środków higieny i niezbędnego indywidualnego wyposażenia ochronnego zgodnego z przepisami BHP wyraża się dążenie Zarządu do poprawy środowiska pracy.

Zastosowane środki wynikają z przeprowadzonej analizy ryzyka zawodowego dla stanowisk w spółce.

7.1.5 Zasoby dla monitorowania i pomiarów

7.1.5.1 Postanowienia ogólne

Całe wyposażenie kontrolno-pomiarowe będące na stanie MASTER a wykorzystywane w procesie wywozu, składowania odpadów, segregacji odpadów, produkcji energii odnawialnej:

- gwarantuje założone parametry,
- posiada aktualny okres ważności legalizacji, wzorcowania, kalibracji,
- objęte jest nadzorem.

7.1.5.2 Spójność pomiarowa

Sprawdzenie wyposażenia kontrolno-pomiarowego odbywa się poprzez porównanie ich wskazań z zalegalizowanymi wzorcami lub poprzez określenie metod ich sprawdzania. Za czynności legalizacyjne, wzorcowania, kalibracji urządzeń odpowiada Dyrektor ds. Produkcji, Dyrektor ds. Handlu i Logistyki, Kierownik ds. Utrzymania Ruchu, który zleca je specjalistycznej instytucji w określonych odstępach czasu.

Cała aparatura kontrolno-pomiarowa stosowana w MASTER:

- podlega sprawdzeniu,
- zostaje nadzorowana przez Dyrektora ds. Produkcji, , Z-ca Dyrektora ds. Utrzymania Ruchu poprzez stosowne zapisy do rejestru aparatury,
- ma narzucony numer ewidencyjny (w przypadku, gdy brak numeru fabrycznego),
- ma oznaczenie z naniesionym okresem ważności, numerem fabrycznym i podpisem dysponenta (o ile wymiary na to pozwolą).

Referent ds. Składowiska, Główny Technolog oraz Specjalista ds. Sieci (zgodnie z właściwością służbową) na podstawie wpisów do „Rejestru aparatury kontrolno-pomiarowej" sprawdza i przestrzega okresów ważności przyrządów do niego wpisanych.

Zlecenie na legalizację przyrządów pomiarowych stosowanych na instalacjach wystawia referent ds. składowiska, Główny Technolog lub Specjalista ds. Sieci przed upływem terminu ich ważności, a zatwierdza Dyrektor ds. Produkcji albo Dyrektor ds. Handlu i Logistyki (zgodnie z właściwością służbową).

Po zalegalizowaniu przyrządów pomiarowych uaktualnia się oznaczenia przymocowane w sposób trwały do aparatury i dokonuje odpowiedniego wpisu do właściwego rejestru.

Zewnętrzne firmy, którym zleca się wykonanie pomiarów i badań (np. środowiskowych) muszą wykazać się właściwym nadzorem nad posiadaną aparaturą pomiarową.

Aparaturę kontrolno-pomiarową nie spełniającą wymagań jakościowych w porozumieniu z Dyrektorem ds. Produkcji oraz Dyrektorem ds. Handlu i Logistyki (zgodnie z właściwością służbową) kwalifikuje do naprawy lub likwidacji (złomowania), a następnie zdejmuje ze stanu i odizolowuje od pozostałej.

Po naprawie przyrządy kontrolno-pomiarowe są ponownie sprawdzone i dopuszczone do użytkowania.

Każda decyzja o złomowaniu jest zatwierdzona przez Zarząd spółki. Pracownik po stwierdzeniu, że przyrząd kontrolno-pomiarowy, z którego korzysta utracił wymagane parametry musi zaprzestać jego użytkowanie i zgłosić zaistniały fakt Dyrektorowi ds. Produkcji, Dyrektorowi ds. Handlu i Logistyki, Z-ca Dyrektorowi ds. Utrzymania Ruchu(zgodnie z właściwością służbową), który informuje o tym fakcie Zarząd.

Przyrządy kontrolno-pomiarowe czasowo niewykorzystane lub niesprawne są jednoznacznie oznakowane i wyraźnie odseparowane od sprawnych i przeznaczonych do użytkowania.

Wnioski zakupowe na przyrządy kontrolno-pomiarowe w zakresie bieżącej działalności Zarządowi spółki składa Dyrektor ds. Produkcji, Dyrektor ds. Handlu i Logistyki, Z-ca Dyrektor ds. Utrzymania Ruchu lub Główny Technolog (zgodnie z właściwością służbową).

Zapisy dotyczące nadzoru nad aparaturą kontrolno-pomiarową podlegają przechowaniu.

7.1.6 Wiedza organizacyjna

W celu ułatwienia dostępu do wiedzy na temat funkcjonowania procesów, w MASTER, została opracowana i wdrożona procedura_„Nadzór nad zapisami"– QEP-7.1.6._W powyższej procedurze określono odpowiedzialność co do identyfikowania, przechowywania, zabezpieczania, dostępności, czasu archiwizowania oraz postępowania z zapisami powstałymi w związku z funkcjonowaniem systemów.

7.2. Kompetencje

Dla każdego stanowiska w MASTER Sp. z o.o. w Tychach jest określony zakres kompetencji osób je zajmujących. Pod pojęciem kompetencji rozumie się odpowiednie wykształcenie, doświadczenie zawodowe, wymagane uprawnienia i umiejętności . Informacje te udokumentowane są w formie papierowej w teczce Karty Stanowiskowe zawierającym zakres czynności i kompetencje, która znajduje się u Dyrektora ds. Pracowniczych.

Porównując wymagania kompetencyjne dla danego stanowiska z rzeczywistymi kwalifikacjami pracownika wyłania się potrzeby szkoleniowe w stosunku do konkretnych osób.

Analizę powyższą przeprowadzają Członkowie Zarządu w stosunku do osób na stanowiskach kierowniczych. Przełożeni oceniają swoich bezpośrednich podwładnych.

Dyrektor ds. Pracowniczych w uzgodnieniu z Zarządem sporządza do końca stycznia udokumentowaną informację w postaci „Harmonogramu szkoleń" na dany rok. Jest on zatwierdzany przez Zarząd MASTER. W uzasadnionych przypadkach „Harmonogram szkoleń" może zostać zaktualizowany.

W harmonogramie tym znajduje się:

- tematyka szkoleń,
- wykaz osób przewidzianych do szkolenia,
- terminy szkoleń,
- szacunkowe koszty szkolenia (jeśli jest możliwy do ustalenia).

Pracownicy MASTER są świadomi znaczenia swoich działań oraz zdają sobie sprawę w jaki sposób przyczyniają się do osiągnięcia celów jakościowych i środowiskowych.

W teczkach akt osobowych pracowników znajdują się udokumentowane informacje na temat odbytych kursów, szkoleń i posiadanych uprawnień. Po ukończeniu szkolenia sprawdzana jest jego efektywność na Karcie Oceny Szkoleń.

Zapisy ze szkoleń są przechowywane przez Dyrektora ds. Pracowniczych.

Systemem szkoleń obejmuje się nie tylko pracowników, ale także wszystkie osoby działające w imieniu spółki. Obejmuje to np. podwykonawców, firmy obce itp. Ogranicza to tzw. „import ryzyka". Szkolenia środowiskowe dla podwykonawców organizowane są w ramach szkolenia BHP.

7.3. Świadomość

Informacje dotyczące zarządzania jakością i środowiskiem są komunikowane osobom, których dotyczą lub rozpowszechniane wewnątrz firmy. Dotyczy to zwłaszcza informacji o:

- realizowanych celach, zadaniach i programach zarządzania,
- realizacji procesów związanych ze zbieraniem, segregacją, transportem, składowaniem odpadów, eksploatacją biogazu;
- wynikach kontroli i badań jakościowych i środowiskowych,
- wynikach audytów wewnętrznych i zewnętrznych oraz zaleceniach po przeglądach kierownictwa,
- wynikach zewnętrznych kontroli WIOŚ, PIP itp. łącznie z zaleceniami,
- znaczących aspektach środowiskowych i sytuacjach awaryjnych,
- nowych i obowiązujących wymaganiach prawnych itp.

Rozpowszechnianie następuje w czasie narad z kierownictwem, spotkań z załogą, poprzez tablice ogłoszeń, zarządzenia itp.

7.4. Komunikacja

7.4.1 Postanowienia ogólne

Za właściwy przepływ informacji dotyczących zintegrowanego systemu zarządzania jakością i zarządzania środowiskowego w ramach komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej odpowiedzialny jest Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania

7.4.2. Komunikacja wewnętrzna

Każdy pracownik MASTER ma prawo i obowiązek zgłaszania swoim przełożonym lub bezpośrednio Pełnomocnikowi ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania informacji dotyczących jakości i środowiska. Informacje te mogą być przekazane ustnie, telefonicznie lub pisemnie.

Dostępna dla wszystkich zainteresowanych bez żadnych dodatkowych warunków jest:

- Polityka jakości, zarządzania środowiskowego i EMAS.
- Deklaracja środowiskowa.

7.4.3. Komunikacja zewnętrzna

Wszystkie rozpowszechniane wewnętrznie informacje mogą być udostępniane zainteresowanym stronom zewnętrznym tylko wówczas, jeżeli uzna się to za stosowne (za wyjątkiem polityki jakości, zarządzania środowiskowego i EMAS, Deklaracji środowiskowej, oraz tych informacji, które muszą zostać udostępnione zgodnie z prawem w trakcie kontroli zewnętrznych).

7.5. Udokumentowane informacje

7.5.1. Postanowienia ogólne

Dokumentacja systemu zarządzania jakością, systemu zarządzania środowiskowego i systemie ekozarządzania i audytu EMAS w MASTER została opracowana i napisana, tam gdzie to było możliwe w formie zintegrowanej.

Zawiera ona:

- udokumentowaną politykę jakości i zarządzania środowiskowego,
- zintegrowaną Księgę Jakości i Zarządzania Środowiskowego,
- deklarację Środowiskową

- udokumentowane procedury wymagane przez normy,
- inne dokumenty funkcjonujące w firmie a zapewniające efektywność systemu jakości i środowiskowego,

7.5.2. Opracowywanie i aktualizowanie

W MASTER została opracowana i wdrożona procedura „Nadzór nad dokumentami" – QEP-7.5.2.

W powyższej procedurze:

- określono sposób zatwierdzania nowych dokumentów,
- określono sposób wprowadzania zmian w już wydanych dokumentach,
- zapewniono, że odpowiednie, aktualne wydania dokumentów są dostępne we wszystkich miejscach, w których mają zastosowanie,
- określono kody jednoznacznego i czytelnego sposobu oznaczania dokumentów,
- zapewniono identyfikację i nadzór nad dokumentami zewnętrznymi (aktami prawnymi, normami technicznymi),
- zabezpieczono się przed przypadkowym wykorzystaniem wszelkich nieaktualnych dokumentów.

7.5.3. Nadzór nad udokumentowanymi informacjami

W MASTER została opracowana i wdrożona procedura „Nadzór nad zapisami"– QEP-7.1.6.

W powyższej procedurze określono odpowiedzialność co do identyfikowania, przechowywania, zabezpieczania, dostępności, czasu archiwizowania oraz postępowania z zapisami powstałymi w związku z funkcjonowaniem obu systemów.

Pracownicy mogą dokumentować informacje także we własnym zakresie w sposób jaki uznają za stosowne, ale nie wolno im upowszechniać tych danych bez pisemnej zgody Zarządu.

Rozdział 8 Działania operacyjne

8.1. Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi

Planując gospodarowanie odebranymi odpadami MASTER kieruje się informacjami od klienta (dokumenty przetargowe itp.) które zawierają:

- cele dotyczące jakości i sposób nadzoru nad zagospodarowania odpadów,
- potrzeby w zakresie maszyn i urządzeń,
- niezbędne badania i kontrole, które muszą być wykonane, aby proces zagospodarowania odpadów odbywał się w zgodzie z wymaganiami prawnymi,
- wymagane zapisy z procesu zagospodarowania odpadów.

8.2. Gotowość i reagowanie na sytuacje awaryjne

Opracowano i wdrożono do stosowania procedurę „Gotowość na wypadek awarii i reagowanie na awarie" – EP-8.2.

Zostały zidentyfikowane potencjalne i rzeczywiste sytuacje awaryjne, jakie kiedyś miały miejsce i określiły sposoby reagowania na nie. O wynikach tej działalności zostali poinformowani pracownicy przedsiębiorstwa. Każda zidentyfikowana sytuacja awaryjna została przeanalizowana pod kątem ryzyka jakie niesie ona dla środowiska.

Sytuacje awaryjne podlegają przeglądowi i nowelizacji, szczególnie w przypadku, kiedy sytuacja taka miała miejsce w rzeczywistości.

8.2.1 Komunikacja z klientem

Informacje o przetargach na usługi oferowane przez Master – Odpady i Energia Sp. z o. o. są zbierane przez Kierownika ds. Zaopatrzenia i Zamówień na podstawie:

- ofert zamieszczanych w Internecie,
- ofert z biuletynu zamówień publicznych,
- ogłoszeń prasowych,
- prywatnych kontaktów.

Pracownicy spółki MASTER zbierają informacje o potencjalnych klientach posiadających odpady do zagospodarowania poprzez:

- kontakty osobiste na targach branżowych i poza nimi,
- reklamy w prasie branżowej a także dziennikach ogólnokrajowych i regionalnych,
- przegląd stron internetowych potencjalnych klientów.

Bezpośrednio w sprawie zleceń kontaktują się również potencjalni klienci.

Dyrektor ds. Handlu i Logistyki prowadzi rozmowy handlowe w celu określenia potrzeb klienta. W przypadku zainteresowania klienta Dyrektor ds. Handlu i Logistyki w uzgodnieniu z Zarządem sporządza indywidualną ofertę uwzględniającą proponowany sposób realizacji, cenę usługi i formę płatności. Wysłana oferta jest zgodna z posiadanym pozwoleniem formalno-prawnym na dane usługi.

Po uzgodnieniach i zaakceptowaniu przez klienta ostatecznej oferty firmy MASTER następuje podpisanie umowy przez Zarząd lub przyjęcie zlecenia na wykonanie usługi.

W uzasadnionych przypadkach przed podpisaniem umowy lub przyjęciem zlecenia następuje sprawdzenie wiarygodności potencjalnego klienta.

Dokonywanie wszelkich zmian w podpisanych umowach lub przyjętych do realizacji zleceniach jest możliwe tylko w formie pisemnej za zgodą wszystkich zainteresowanych stron.

8.2.2 Określenie wymagań dot. wyrobów i usług

MASTER pozyskuje zlecenia w wyniku:

- wygrania przetargów,
- bezpośrednich zleceń różnych klientów na zagospodarowanie wytworzonych przez siebie odpadów przemysłowych.

Kopia dokumentacji przetargowej przed wysłaniem jest podpisywana przez Zarząd i istotne elementy są przechowywana w biurze firmy przez Kierownika ds. Zaopatrzenia i Zamówień.

W przypadku wygrania przetargu następuje podpisanie przez Zarząd umowy.

Kierownik ds. Zaopatrzenia i Zamówień prowadzi analizę przyczyn przegranych przetargów.

Bezpośrednie zlecenia klientów na oferowane usługi

Zapisy z identyfikacji i przeglądu wymagań klienta dotyczących wykonania usług są nadzorowane zgodnie z procedurą „Nadzór nad zapisami" QEP-7.1.6

Każdy przetarg, do którego spółka przystępuje jest odnotowany w rejestrze przetargów. Kierownik ds. Zaopatrzenia i Zamówień występuje o przesłanie specyfikacji przetargowej lub pobiera wersję elektroniczną ze strony internetowej potencjalnego klienta.

8.2.3 Przegląd wymagań dot. wyrobów i usług

Dokumentacja przetargowa jest przygotowywana pod względem formalnym przez Kierownika ds. Zaopatrzenia i Zamówień. Przy jej tworzeniu brane są pod uwagę sprecyzowane przez klienta wymagania, własne możliwości techniczne, potencjał ludzki i korzyści finansowe.

W sporządzaniu oferty mogą uczestniczyć: Zarząd, Dyrektor ds. Produkcji, Dyrektor ds. Handlu i Logistyki oraz Kierownika ds. Zaopatrzenia i Zamówień.

8.3 Projektowanie i rozwój wyrobów i usług

Ten punkt normy ISO 9001 został wyłączony, gdyż MASTER nie zajmuje się projektowaniem nowych rozwiązań dotyczących zagospodarowania odpadów. Zagospodarowanie odpadów odbywa się według przyjętych i zatwierdzonych zasad postępowania ustalonych na podstawie wymagań prawnych.

8.4 Nadzór nad dostarczanymi z zewnątrz procesami, wyrobami i usługami

W wysłanych zamówieniach, które odnotowane są w elektronicznym rejestrze wniosków i zamówień umieszcza się w szczególności:

- rodzaj towaru lub usługi,
- ilość i termin dostawy,
- wynegocjowaną cenę (ewentualnie),
- warunki płatności.

Poszczególne działy w przypadku zakupu towaru, usługi bądź zrealizowania roboty budowalnej szacują wartość danego zamówienia oraz wypełniają wniosek o dokonanie zakupu.

Dział zamówień przyjmuje do realizacji wniosek jeśli jego wartość przekracza kwotę 700,00 zł. – netto.

Dział zamówień wstępnie ocenia zasadność wniosku oraz sprawdza czy wycena jest dokonana prawidłowo. Czy rynek został rozeznany i czy jest odpowiednia ilość ofert zapewniająca konkurencyjność.

Po wstępnej analizie wypisuje zamówienie i wraz z wnioskiem przekazuje do akceptacji Zarządowi.

Po akceptacji wniosku i zamówienia przez Zarząd zamówienie wysyłane jest drogą mailową do Wykonawcy.

Informacja o wysłaniu zamówienia kierowana jest do osób zainteresowanych realizacją zamówienia.

Dział zamówień prowadzi elektroniczny rejestr wniosków i zamówień .

W przypadku gdy wartość zamówienia przekracza kwotę 30.000 euro tj. przy kursie dla zamówień publicznych równowartość kwoty 127.640, 00 zł. netto wówczas dział zamówień organizuje procedurę przetargową zgodną z ustawą Prawo zamówień publicznych.

Zapisy dotyczące sporządzania zamówień, doboru i oceny dostawców podlegają nadzorowaniu i przechowaniu zgodnie z procedurą „Nadzór nad zapisami" – QEP-7.1.6.

8.4.1 Postanowienia ogólne

Zamówienia kierowane są do dostawców w formie pisemnej w oparciu o przyjęte zlecenia na świadczenie usług.

8.4.2 Rodzaj i zakres nadzoru

W MASTER za nadzór nad dostarczanymi z zewnątrz procesami, wyrobami i usługami niezbędnymi do zagospodarowania odpadów odpowiedzialni są:

- Dyrektor ds. Produkcji (w zakresie dostaw usług i urządzeń związanych z unieszkodliwianiem odpadów),
- Dyrektor ds. Handlu i Logistyki (w zakresie zamawiania usług transportowych na przewóz odpadów, zakup surowca, w zakresie dostaw usług i urządzeń związanych z segregacją odpadów),
- Dyrektor ds. Utrzymania Ruchu (w zakresie dostaw usług i urządzeń związanych produkcją energii odnawialnej, narzędzi, części zamiennych),

Zamówienia kierowane są do dostawców towarów i usług znajdujących się na „Liście kwalifikowanych dostawców towarów i usług" – QED-006. Sporządza ją w oparciu o dotychczasowe doświadczenia współpracy z nimi Z-ca Dyrektor ds. Odzysku i Recyklingu oraz Dyrektor ds. Handlu i Logistyki a zatwierdza Zarząd.

Na liście tej znajdują się partnerzy, od których kupowane materiały i usługi mają decydujący wpływ na jakość oferowanych usług przez spółkę MASTER.

W szczególnych przypadkach dopuszcza się zakup materiałów i usług u dostawców wskazanych przez spółkę i nie znajdujących się na „Liście kwalifikowanych dostawców towarów i usług". Fakt ten powinien wynikać z identyfikacji i przeglądu wymagań klienta.

Dostarczany towar jest kontrolowany przed przyjęciem go na stan firmy przez przedstawiciel właściwego wydziału.

Prezes Zarządu wraz z Pełnomocnikiem ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania są upoważnieni do przeprowadzenia w uzasadnionych przypadkach, w ramach weryfikacji zakupionego towaru lub usługi audytu u dostawcy. Po jego zakończeniu sporządzany jest stosowny raport.

Firmy znajdujące się na „Liście kwalifikowanych dostawców towarów i usług"- QED-006 podlegają okresowym ocenom. Dokonuje ich Dyrektor ds. Produkcji, Dyrektor ds. Handlu i Logistyki oraz Z-ca Dyrektor ds. Utrzymania Ruchu raz na rok. Poszczególnym kryteriom, według których ocenia się dostawcę towaru lub usługi przyporządkowana jest określona ilość punktów. Maksymalna ilość punktów - 500. Ocenę przeprowadza się na drukach „Arkusz oceny dostawcy/usług" – QED – 007

Na podstawie uzyskanych punktów dany dostawca kwalifikowany jest do jednej z następujących grup:

- grupa I - (401-500 punktów) - mieszczą się w niej dostawcy wiarygodni,
- grupa II - (321-400 punktów) - mieszczą się w niej dostawcy, od których zakupiony towar lub usługa wymaga wzmożonej kontroli,
- grupa III - do 320 punktów - mieszczą się w niej dostawcy niewiarygodni. Znalezienie się w tej grupie stanowi podstawę do zmiany dostawcy towaru lub usługi.

8.4.3 Informacje dla dostawców zewnętrznych

O ilości uzyskanych punktów i kwalifikacji do poszczególnych grup informowany może zostać dostawca. Informacje te mogą również zostać wykorzystane przy ewentualnym wyborze dostawcy.

8.5 Gospodarowanie odpadami

8.5.1 Nadzór nad procesem zagospodarowania odpadów

Zagospodarowanie odpadów w MASTER polega na:

- Wywozie odpadów komunalnych
- Przetwarzanie odpadów komunalnych
- Unieszkodliwianiu odpadów na Składowisku Odpadów Komunalnych

- Selektywnej zbiórce odpadów komunalnych i niebezpiecznych w PSZOK
- Produkcji paliwa alternatywnego RDF
- Sprzedaży surowców wtórnych
- Letnim i zimowym utrzymaniu dróg
- Produkcji energii odnawialnej

Wywóz odpadów

Wywóz odpadów odbywa się pod nadzorem Dyrektora ds. Handlu i Logistyki. Za prawidłowe przebiegu procesu odpowiada Kierownik ds. Logistyki (jego obowiązki może wykonywać Specjalista ds. Logistyki).

Z procesu wywozu odpadów są prowadzone zapisy podlegające nadzorowi i przechowaniu zgodnie z procedurą „Nadzór nad zapisami" QEP-7.1.6.

Przetwarzanie odpadów komunalnych

Przetwarzanie odpadów komunalnych odbywa się w Międzygminny Zakład Kompleksowego Zagospodarowania Odpadów Komunalnych w Tychach pod nadzorem Z-cy Dyrektora ds. Odzysku i Recyklingu na podstawie pozwolenia zintegrowanego określającego procesy na instalacji zarówno w części mechanicznego jak i biologicznego przetwarzania.

Z procesu wywozu odpadów są prowadzone zapisy podlegające nadzorowi i przechowaniu zgodnie z procedurą „Nadzór nad zapisami" QEP-7.1.6.

Unieszkodliwianie odpadów na składowisku odpadów komunalnych

Unieszkodliwianie odbywa się pod nadzorem Dyrektora ds. Produkcji na podstawie dokumentacji techniczno-eksploatacyjnej „Instrukcji eksploatacji składowiska odpadów komunalnych w Tychach Urbanowicach" oraz pozwolenie zintegrowane. Parametry technologiczne procesu składowania są dobierane przez Referenta ds. Składowania w zależności od unieszkodliwianych odpadów:

- właściwy nadzór nad instalacją do utylizacji odpadów komunalnych i przemysłowych oraz nad innymi maszynami i urządzeniami niezbędnymi przy świadczeniu usług,
- dostępność i właściwy nadzór nad aparaturą kontrolno-pomiarową wykorzystywaną w procesie zagospodarowania odpadów,
- kontrolę w trakcie procesu zagospodarowania odpadów (podczas transportu, magazynowania i składowania) i po jego zakończeniu,

- świadczenie usług przez ludzi odpowiednio przeszkolonych.

W trakcie procesu zagospodarowania odpadów są prowadzone zapisy podlegające nadzorowi i przechowaniu zgodnie z procedurą „Nadzór nad zapisami" QEP-7.1.6.

Selektywna zbiórka odpadów komunalnych i niebezpiecznych w PSZOK

Zbieranie odpadów niebezpiecznych i odpadów w systemie selektywnej zbiórki w punktach selektywnej zbiórki odpadów komunalnych PSZOK odbywa się pod nadzorem Dyrektora ds. Handlu i Logistyki zgodnie z właściwym regulaminem i decyzjami lub umowami.

W trakcie procesu prowadzone zapisy podlegające nadzorowi i przechowaniu zgodnie z procedurą „Nadzór nad zapisami" QEP-7.1.6.

Produkcja paliwa alternatywnego RDF

Produkcja paliwa alternatywnego RDF odbywa się w Międzygminny Zakład Kompleksowego Zagospodarowania Odpadów Komunalnych w Tychach pod nadzorem Z-cy Dyrektora ds. Odzysku i Recyklingu na podstawie pozwolenia zintegrowanego określającego proces produkcji.

Z procesu wywozu odpadów są prowadzone zapisy podlegające nadzorowi i przechowaniu zgodnie z procedurą „Nadzór nad zapisami" QEP-7.1.6.

Sprzedaż surowców wtórnych

O sposobie obrotu surowcami wtórnymi decyduje Dyrektor ds. Handlu o Logistyki w oparciu o stany magazynowe. Dyrektor ds. Handlu i Logistyki odpowiedzialny jest również za pozyskanie klientów.

Z procesu obrotu surowcami wtórnymi są prowadzone zapisy podlegające nadzorowi i przechowaniu zgodnie z procedurą „Nadzór nad zapisami" QEP-7.1.6.

Letnie i zimowe utrzymanie dróg

MASTER - ODPADY i ENERGIA Sp. z o.o. realizuje usługę w zakresie letniego i zimowego utrzymania dróg. Wykonanie letniego utrzymania dróg jest oparte na harmonogramie zamiatania oraz na zleceniach dodatkowych zleceniodawcy. Zimowe utrzymanie dróg, w związku z uwarunkowaniami klimatycznymi, nie opiera się na harmonogramie. Do jego realizacji wyznaczono ośrodek dyspozycyjny, w którym dyspozytorzy pełniący dyżur na bieżąco reagują na sygnały zleceniodawcy w zgodzie z zapisami stosownej umowy.

Z procesu obrotu surowcami wtórnymi są prowadzone zapisy podlegające nadzorowi i przechowaniu zgodnie z procedurą „Nadzór nad zapisami" QEP-7.1.6.

Produkcja energii odnawialnej

Proces produkcja energii odnawialnej odbywa się pod nadzorem Dyrektora ds. Produkcji w oparciu o informacje przekazane przez Głównego technologa. Proces prowadzony jest zgodnie z wydaną przez Prezesa URE koncesje nr WEE / 958/13756/W/3/2007/LW z dnia 19 marca 2007r.

Z procesu produkcji energii odnawialnej prowadzone zapisy podlegające nadzorowi i przechowaniu zgodnie z procedurą „Nadzór nad zapisami" QEP-7.1.6.

8.5.2 Identyfikacja i identyfikalność

Na etapie dostaw odpadów przeznaczonych do przetwarzania w zakładzie i unieszkodliwiania na składowisku odpady są identyfikowane i identyfikowalne dzięki zapisom na „Karcie przekazania odpadów" poprzez:

- nazwę, adres i regon posiadacza odpadu przekazującego odpad,
- kod i rodzaj odpadów,
- wagę dostarczonego odpadu
- podpisy dostarczającego i odbierającego odpad,
- nr rejestracyjny pojazdu i datę dostarczenia.

Odpowiedzialność za powyższe zapisy ponosi osoba dokonująca przyjęcia odpadów na wadze.

Na etapie magazynowania na terenie punktu selektywnej zbiórki odpadów komunalnych PSZOK są one identyfikowalne dzięki zapisom w dokumentach (zgodnie z regulaminem PSZOK) i umieszczane w odpowiednich pojemnikach lub kontenerach. Odpowiedzialności za zapisy ponosi osoba dokonująca przyjęcia odpadu niebezpiecznego.

Na etapie unieszkodliwiania odpadów są one identyfikowalne poprzez zapisy w dokumentach pracy instalacji tj.: „Raport dzienny składowiska odpadów". Odpowiedzialność za zapisy ponosi Referent ds. Składowania.

Dzięki temu zachowana jest pełna identyfikacja i identyfikowalność odpadów i pracowników zaangażowanych w ich unieszkodliwianie na wszystkich etapach ich zagospodarowania, od transportowania w miejscu wytworzenia poprzez czasowe ich składowanie na terenie PSZOK, aż do ich

zagospodarowania w zakładzie mechaniczno-biologicznego przetwarzania, składowania na składowisku albo przekazania innemu odbiorcy.

8.5.3 Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych

Ten punkt wymagań normy ISO 9001 został wyłączony, gdyż MASTER nie wykorzystuje w swojej działalności materiałów (narzędzi) będących własnością klienta, które musiałyby być odpowiednio chroniona w momencie ich użycia oraz zabezpieczone przed jej zniszczeniem

8.5.4 Zabezpieczanie

MASTER mające w swojej ofercie wywóz odpadów, przetwarzanie odpadów komunalnych, unieszkodliwianie odpadów komunalnych, zbieranie odpadów komunalnych i odpadów niebezpiecznych, posiada stosowne zezwolenia na prowadzenia działalności w tym zakresie.

Samochód przewożący odpady niebezpieczne obowiązany jest posiadać wyposażenie ADR zaś jego kierowca posiada przeszkolenie ADR. Potwierdzenie tego znajduje się w jego teczce personalnej.

Pojazd w trakcie przewożenia odpadów niebezpiecznych jest specjalnie oznakowany, zaś jego kierowca jest przygotowany o postępowaniu na wypadek nadzwyczajnego zagrożenia.

W trakcie transportu odpady umieszczone są w pojemnikach, które muszą spełniać następujące wymagania:

- odpady niebezpieczne powinny być dostarczane do miejsc ich gromadzenia w pojemnikach zapewniających bezpieczeństwo prac ładunkowych i przewozu,
- pojemniki powinny być wykonane z materiału odpornego na działanie składników umieszczanego w nich odpadu i posiadać szczelne zamknięcie zabezpieczające przed przypadkowym rozproszeniem odpadu w trakcie transportu i czynności załadunkowych i rozładunkowych,
- dla odpadów niebezpiecznych przeznaczonych do wykorzystania i unieszkodliwienia w procesach termicznych dopuszcza się zastosowanie pojemników jednorazowych, ulegających rozkładowi w tych procesach,

Przewożenie odpadów na terenie MASTER odbywa się przy pomocy wózków widłowych, których operator posiada niezbędne uprawnienia.

Transport odpadów (wywóz) odbywa się zgodnie z posiadanymi zezwoleniami.

Sposób magazynowania odpadów na terenie PSZOK określa regulamin magazynowania odpadów.

8.5.5 Walidacja

Do procesów specjalnych w spółce MASTER objętych walidacją zaliczamy dezynfekcję pojemników na odpady.

Aby w procesie tym udało się osiągnąć zaplanowane wyniki w spółce w szczególności:

- obowiązuje instrukcja dezynfekcji pojemników,
- przeszkolono personel co do sposobu przeprowadzania dezynfekcji,
- są zatwierdzone przez Prezesa Zarządu środki dezynfekujące,
- wprowadzono obowiązek dokonywania zapisów dotyczących procesu dezynfekcji pojemników.

Odpowiedzialność w tym zakresie ponosi Dyrektor ds. Produkcji.

8.5.6 Nadzorowanie zmian

Ze względu na charakter oferowanych przez Master usług, ewentualne zmiany wymagań prawnych odnośnie oferowanych usług odbywa się w trybie ciągłym przez Dyrektora ds. Produkcji oraz specjalistę ds. ochrony środowiska.

8.6 Kontrola usług

Usługi z zakresu odbioru i zagospodarowania oferowane przez Master podlegają ciągłej kontroli przez klientów (gminy) w formie raportów wagowych wysyłanych przez Referenta ds. Kontraktów

Master zapewnia wypełnienie wszelkich czynności wynikających z umowy na wykonanie usługi, jak również wymogów wynikających z obowiązków ustawowych takich jak:

- Sprawozdania i raporty do gmin;
- Sprawozdania sporządzane dla organów wojewódzkich
- Sprawozdania sporządzane dla organów państwowychw w okresach określonych w umowach.

8.7 Nadzór nad niezgodnościami dotyczącymi wyjść.

Ewentualnie zaistniałe niezgodności zostaną udokumentowane w formie papierowej lub elektronicznej przez Referenta ds. Kontraktów wraz z opisem niezgodności i podjętych działań.

Rozdział 9 Ocena efektów działalności

9.1. Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena

9.1.1 postanowienia ogólne

W MASTER:

- system planowanych kontroli, badań i pomiarów w procesie składowania odpadów potwierdza poprawność jego realizacji w zgodzie z wymaganiami jakościowymi i środowiskowymi aktami prawnymi,

- audity wewnętrzne jakościowe i środowiskowe oraz uruchomione i zrealizowane w ich wyniku działania korygujące i zapobiegawcze zapewniają poprawność funkcjonowania obu systemów,

- okresowe przeglądy systemów dokonywane przez Zarząd firmy między innymi pod kątem stopnia realizacji postawionych sobie celów jakościowych i środowiskowych zapewniają doskonalenie i skuteczność systemu zarządzania jakością i systemu zarządzania środowiskowego.

9.1.2 Ocena zadowolenia klienta

Master wykonuje głownie usługi komunalne dla gmin, w związku z tym ocena zadowolenia oparta jest ewentualnie o referencje. Referencje są używane w procesach przetargowych i nie podlegają archiwizacji. Poza tym badaniu satysfakcji podlegają przedstawiciele społeczności lokalnej poprzez analizę skarg jakie wpłynęły do przedsiębiorstwa oraz innych informacji, które zastały przekazane drogą telefoniczna lub mailową.

9.1.3 Analizy i ocena

Analizy informacji przekazanych przez klientów i przedstawicieli społeczności lokalnej są wykorzystywane w okresowych przeglądach systemu dokonywanych przez kierownictwo firmy.

9.2. Audyt wewnętrzny

9.2.1. Postanowienia ogólne

Master Odpady i Energia Sp. z o.o. przeprowadza audity wewnętrzne mające na celu określić czy:

- opracowany i wdrożony system zarządzania jakością i zarządzania środowiskowego jest zgodny z wymaganiami norm ISO , ISO 14001 i EMAS,

- wymagania stawiane przez normy i Ustawę o krajowym systemie ekozarządzania są skutecznie realizowane,

9.2.2. Program audytów wewnętrznych

Zgodnie z opracowaną i wdrożoną do stosowania procedurę „Audit wewnętrzny" – QEP-9.2.2, Pełnomocnik co najmniej raz do roku przygotowuje plan auditów, który przekłada do akceptacji Zarządowi spółki Master.

9.3. Przegląd zarządzania

9.3.1 Postanowienia ogólne

Przegląd systemu zarządzania jakością według ISO 9001, systemu zarządzania środowiskowego według ISO 14001 i Ustawy o krajowym systemie ekozarządzania i audytu EMAS w MASTER dokonuje Zarząd firmy co 12 miesięcy na spotkaniu z Pełnomocnikiem ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania, Dyrektorem ds. Produkcji, Dyrektorem ds. Handlu i Logistyki, Kierownik ds. Utrzymania Ruchu oraz oraz Kierownik ds. Organizacji i Zarządzania

Przegląd wykonywany przez kierownictwo ma na celu sprawdzenie na ile system jest efektywny, przydatny dla zakładu i odpowiada specyfice firmy.

Przegląd wykonywany przez kierownictwo ma na celu ocenę zgodności z wymaganiami prawnymi i innymi uregulowaniami prawnymi, które dotyczą aspektów środowiskowych działalności naszej firmy

Przegląd kierownictwa uwzględnia możliwość doskonalenia zintegrowanego systemu oraz potrzebę zmian w polityce jakości i zarządzania środowiskowego, celach jakościowych i środowiskowych oraz programach ich realizacji.

Weryfikowana jest deklaracja środowiskowa.

9.3.2 Wejścia do przeglądu zarządzania

Materiały do okresowych przeglądów przygotowuje Pełnomocnik ds. Zintegrowanego Systemu Zarządzania wraz z Dyrektorem ds. Produkcji, Dyrektorem ds. Handlu i Logistyki, Kierownikiem ds. Utrzymania Ruchu oraz Kierownikiem ds. Organizacji i Zarządzania dokonując analizy:

- stopnia realizacji przyjętych celów jakościowych i środowiskowych poprzez sprawdzanie programów ich realizacji,
- aktualności obowiązującej polityki jakościowej i zarządzania środowiskowego,
- wyników auditów wewnętrznych,
- procesu zbierania, segregacji i składowania odpadów ,
- efekty działalności środowiskowej organizacji,

- wyników kontroli uzyskanych podczas procesów gospodarowania odpadami,
- wyników wprowadzonych działań korygujących i zapobiegawczych,
- zgłoszonych reklamacji wykonywane usługi z zakresu zagospodarowania odpadów,
- zgłoszonych opinii społeczności lokalnej
- wyników badań satysfakcji klientów,
- zmieniających się okoliczności, w tym zmiany wymagań prawnych i innych związanych z jej aspektami środowiskowymi,
- ocenę zgodności z wymaganiami prawnymi i innymi wymaganiami, do których spełniania jest zobowiązana,
- działań podjętych w wyniku wprowadzenia wniosków z wcześniejszych przeglądów wykonywanych przez kierownictwo,
- propozycji doskonalenia systemu,
- deklaracji środowiskowej.

9.3.3 Wyjścia do przeglądu zarządzania

Po dokonaniu przeglądu systemu sporządzane są zapisy zawierające:

- decyzje co do konieczności zmiany polityki jakościowej i środowiskowej,
- decyzje co do konieczności zmiany deklaracji środowiskowej
- nowe cele i zadania w stosunku do doskonalenia systemu zintegrowanego, procesu, usługi,
- wnioski na najbliższy okres,
- potrzeby w zakresie zasobów.

Rozdział 10 Doskonalenie

10.1. Postanowienia ogólne

MASTER wdraża działania korygujące w celu zapobieżenia ponownego wystąpienia niezgodności, zaś działania zapobiegawcze w celu wyeliminowania przyczyn mogących być źródłem potencjalnych niezgodności.

10.2. Niezgodności i działania korygujące

Opracowano i wdrożono do stosowania procedurę „Działania korygujące i zapobiegawcze" – QEP-10.2.

Działania korygujące lub zapobiegawcze są podejmowane w oparciu o:

- wyniki wewnętrznych auditów jakości i środowiskowych,
- wyniki kontroli dostaw i ocenę dostawców,
- analizy informacji od społeczności lokalnej dot. działalności firmy
- analizy wyników procesu zbierania, segregacji i składowania odpadów, produkcji energii odnawialnej,
- informacje uzyskane w trakcie badania satysfakcji,
- reklamacje i skargi klientów,
- raporty z przeglądów systemu zarządzania jakością i systemu zarządzania środowiskowego,
- wyniki pomiarów środowiskowych,
- analizę i stwierdzone przyczyny środowiskowych sytuacji awaryjnych.

10.2.2 Udokumentowane informacje działań korygujących

Po zakończeniu działań korygujących lub zapobiegawczych sprawdzana jest ich skuteczność. Z podjętych powyższych działań sporządzane są stosowne zapisy.

10.3. Ciągłe doskonalenie

W MASTER ciągle jest doskonalony obowiązujący system zarządzania jakością, system zarządzania środowiskowego i EMAS poprzez:

- przegląd treści polityki jakości, zarządzania środowiskowego i EMAS wraz z ustanowionymi celami jakościowymi i środowiskowymi,
- przegląd treści Deklaracji środowiskowej,
- okresowe przeglądy systemu zarządzania jakością i systemu zarządzania środowiskowego dokonywane przez Zarząd,
- działania korygujące i zapobiegawcze,
- analizę danych,

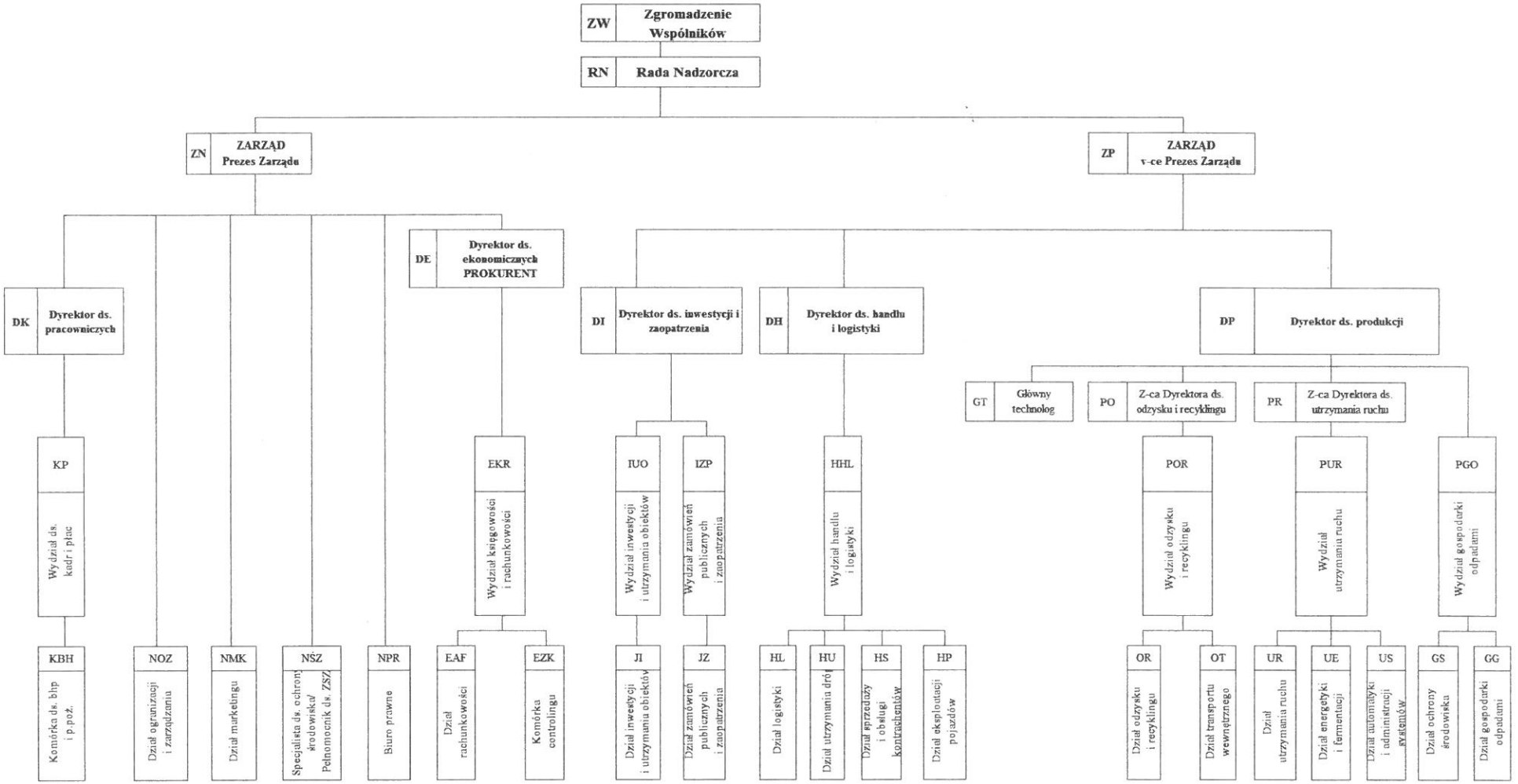
- wyniki auditów wewnętrznych

Załączniki

1. Schemat organizacyjny
2. Procedura QEP-7.1.6 – „Nadzór nad zapisami"
3. Procedura QEP-7.5.2 – „Nadzór nad dokumentami"
4. Procedura QEP- 9.2.2 – „Audit wewnętrzny"
5. Procedura QEP-10.2 – „Działania korygujące i zapobiegawcze"
6. Procedura EP-6.1.2 – „Aspekty środowiskowe"
7. Procedura EP-6.1.3 – „Wymagania prawne i inne"
8. Procedura EP-6.1.4 – „Sterowanie operacyjne"
9. Procedura EP-8.2 – „Gotowość na wypadek awarii i reagowanie na awarie"
10. Procedura EP-9.1.1 – „Monitorowanie i pomiary środowiskowe"

MASTER - Odpady i Energia Sp. z o.o.
43-100 Tychy, ul. Lokalna 11
tel. + 48 32 70 70 103, fax + 48 32 70 70 104
NIP: 646-23-47-267, REGON: 273854704

01 WRZ. 2017

Załącznik nr 2 do Regulaminu organizacyjnego

SCHEMAT ORGANIZACYJNY