

APAVIL SA VÂLCEA

MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

„Coincidența este felul lui Dumnezeu de a rămâne anonim.” — Albert Einstein

ISO 9001
ISO 14001
OHSAS 18001
BUREAU VERITAS
Certification



BULETINUL CALITĂȚII NR.42 trim.1-2021
Redactat de Sef SMCM , chim.ec. Iuliana Chitu

BULETINUL CALITĂȚII

DOCUMENT INTERN
DE INFORMARE SI
INSTRUIRE

SUMAR

APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

„Coincidența este felul lui Dumnezeu de a rămâne anonim.” — Albert Einstein

1. Riscuri și oportunități în contextul standardului SR EN ISO 9001:2015

2. Surse potențiale de mirosuri generate de stația de epurare ape uzate

3. Câte-un pic, pic, pic, câte-un strop, strop, strop...
Soluții pentru prevenirea furturilor de apă

4. Detectarea pierderilor de apă „invizibile” cu ajutorul tehnologiei infraroșu

5. Managementul Relațiilor cu Clienții – o veritabilă strategie de afaceri. Modelul olandez merită toată atenția!

6. Casa cu pereții de apă! Ideea vine de la vecinii maghiari

7. Eterna și fascinantă... Japonie! Capacele de canal – capodopere în Țara Soarelui Răsare

8. De ce ai pierderile așa de mari, bunicuțo?
Scufița Albastră, o poveste adaptată



1. Riscuri și oportunități în contextul standardului SR EN ISO 9001:2015

Obiectivele în teorie sunt frumoase și promițătoare, sunt acele etape intermediare pe care le parcurgem în drumul nostru către destinația dorită, dar cum nu întotdeauna acest drum este lin și plin de atracții, pot apărea și diferite obstacole.

Astfel, tot timpul trebuie să luăm toate scenariile în considerare, chiar dacă vorbim despre o călătorie lungă sau scurtă.

Riscurile și oportunitățile sunt componente din scenariu.

Ce facem când planul nostru urmează niște linii clare, dar fie apar situații riscante, fie oportunități? Cum gestionăm mersul lucrurilor?

Cum putem identifica aceste riscuri și oportunități?

Pentru a răspunde la aceste întrebări, ar trebui, în primul rând, să înțelegem importanța acestora, ce anume ne cere standardul SR EN ISO 9001: 2015



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

„Coincidența este felul lui Dumnezeu de a rămâne anonim.” — Albert Einstein

referitor la riscuri și oportunități și în ce mod putem răspunde acestor cerințe.

De ce este important să abordăm riscurile și oportunitățile?

Atât riscul, cât și oportunitatea au un lucru în comun: incertitudinea. Mai exact, ambele sunt reprezentate de evenimentele imprevizibile ce pot avea efecte negative sau pozitive.

Standardul SR EN ISO 9001 este destinat a fi un set de cerințe care reprezintă în fapt bune practici ce stau la baza unui sistem de management al calității. În cadrul acestui sistem de management al calității, companiile care doresc să supraviețuiască vor percepe evaluarea și abordarea riscurilor și oportunităților asociate afacerilor lor ca o activitate firească. Pentru ca o afacere să prospere, organizația trebuie să identifice, într-o formă sau alta, cu ce riscuri se confruntă și cum o pot afecta aceste riscuri. De altfel, organizațiile de succes aplică în mod intuitiv gândirea bazată pe risc, aceasta aducând o serie de beneficii:

- îmbunătățește guvernanta
- creează o cultură proactivă pentru îmbunătățire
- asigură respectarea cerințelor clientului (nevoile pe care acesta le are și care pot fi satisfăcute prin intermediul produselor sau serviciilor noastre) și cerințelor legale (cele impuse de lege și pe care trebuie să le respectăm ca atare)
- asigură consecvență în ceea ce privește calitatea produselor și serviciilor
- contribuie la creșterea încrederii și satisfacției clienților

De exemplu, dacă un producător de mobilier a identificat o ofertă foarte bună pentru achiziționarea de cherestea, atunci aceasta poate reprezenta o oportunitate datorită prețului de achiziție. Însă, o depozitare incorectă, un dezastru natural, sau pur și simplu scăderea cererilor de comenzi din cauza situației economice pot transforma oportunitatea într-o pierdere. Astfel, când luăm o decizie, trebuie să ținem cont de toți factorii care ne pot influența în activitate.



Care sunt cerințele SR EN ISO 9001:2015 privind riscurile și oportunitățile?

Cerințele de bază privind riscurile și oportunitățile sunt cuprinse în secțiunea 6.1 care tratează necesitatea de a planifica acțiuni de abordare a riscurilor și oportunităților, dar și necesitatea de a le integra în procesele sistemului de management al calității și de a evalua eficacitatea acestor acțiuni. Standardul este, însă, destul de flexibil în ceea ce privește modul în care organizația trebuie să stabilească aceste acțiuni. Respectivul acțiuni trebuie să fie proporționale cu impactul potențial asupra conformității produselor și serviciilor, fiind identificate mai multe modalități de tratare a



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

„Coincidența este felul lui Dumnezeu de a rămâne anonim.” — Albert Einstein

riscurilor, de la evitarea riscului și până la acceptarea acestuia.

Să presupunem că suntem un distribuitor de materie primă, precum cherestea de diferite specii și sortimente. Observăm că pe parcursul anului trecut cererea a crescut, dar în același timp și taxele au crescut (energie, carburant și inclusiv materia primă). Ce vom face în acest caz? Creșterea cererii pentru materie primă este o oportunitate, dar creșterea taxelor reprezintă un risc. Una dintre soluții o reprezintă creșterea prețului, eliminarea anumitor servicii pe care le oferim sau putem restrânge gama de produse și să păstrăm ceea ce este mai profitabil. Creșterea taxelor putea fi anticipată având în vedere fluctuațiile prețurilor pentru carburant și energie din timpul anului, iar măsurile puteau fi luate din timp, nu radical.

Mai mult, în secțiunea 9.1.3 se menționează necesitatea de a analiza și evalua informațiile disponibile pentru a determina dacă acțiunile de tratare au fost eficace, iar în secțiunea 9.3.2, se precizează că analiza periodică efectuată de către managementul organizației va trebui să includă și eficacitatea acțiunilor întreprinse pentru abordarea riscurilor și oportunități. De asemenea, se menționează că riscurile și oportunitățile trebuie actualizate atunci când apare o neconformitate (secțiunea 10.2).

Cum putem răspunde acestor cerințe?

Este important de menționat că în standardul SR EN ISO 9001:2015 nu există cerințe pentru un proces formal de monitorizare și control privind riscurile și oportunitățile din cadrul sistemului de

management al calității. Totuși, este important să găsim cea mai adecvată modalitate pentru a aborda aceste riscuri și oportunități, în funcție de specificul organizației. Acest lucru se poate realiza fie utilizând tehnici mai simple cum ar fi brainstorming-ul și/sau analiza SWOT (puncte tari, puncte slabe, oportunități și amenințări), fie tehnici complexe, apelând, dacă este cazul, chiar la standardul SR ISO 31000 care cuprinde recomandări pentru implementarea unui întreg sistem de management al riscurilor.

2. Surse potențiale de mirosuri generate de statia de epurare ape uzate

Mirosurile din zona statiei de epurare se datoreaza gazelor emise din compusii din apa uzata, in principal compusi reduși precum hidrogenul sulfurat si compusii oxidati precum aldehidele.

Mirosurile neplacute se datoreaza prezentei compusilor de azot, sulf si fosfor in materiile organice, care sunt degradate biologic de catre bacterii in conditii aerobice sau anaerobice, care duc la cresterea nivelului compusilor urati mirositori.

Acesti compusi rau mirositori includ hidrogen sulfurat, mercaptani, sulfuri organice si amine organice, precum indol sau scatol.

Compozitia apelor uzate industriale evacuate in rețeaua de canalizare pot de asemenea sa cauzeze probleme datorita coroziunii metalelor si echipamentelor electrice si de control in zone inchise si cladiri.



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

„Coincidența este felul lui Dumnezeu de a rămâne anonim.” — Albert Einstein

Emisiile de hidrogen sulfurat in atmosfera sunt controlate prin pH, care devine din ce in ce mai acid, pe masura ce sulfatul este redus prin actiunea bacteriilor. In plus fata de miros, hidrogenul sulfurat poate cauza de asemenea problema coroziunii metalelor si echipamentelor electrice si de control in zone inchise si in cladiri.

Compusii oxidati rezulta din descompunerea carbohidratilor, proteinelor si grasimilor prezente in apa uzata. Acesti produsi intermediari sunt responsabili pentru mirosul “statut” asociat proceselor biologice. In cadrul sistemelor de epurare care functioneaza corespunzator, acestia sunt degradati ulterior in dioxid de carbon si apa.

Principala sursa de mirosuri poate varia de la o statie de epurare la alta si este dificil de clasificat sursele de mirosuri in ordinea importantei.

Este cunoscut faptul ca intrari gravitationale lungi de conducte, sisteme de preepurare, precum sitele si gratarele, tratarea namolului si bazinele de stocare sunt principala sursa a problemelor de miros. Insa, nivele de miros pot varia de la o statie de epurare la alta si de la un sistem de epurare la altul.

Apa uzata mentinuta in conditii proaspete (aerobe – continand cel putin un minim de oxigen dizolvat) nu va degaja mirosuri, deoarece bacteriile care creeaza probleme de miros nu sunt prezente.

Problemele de miros pot creste odata cu cresterea temperaturii ambientale, deoarece activitatea bacteriilor anaerobe creste in timp ce oxigenul dizolvat descreste.

Factori semnificativi pentru potentialul de miros sunt temperatura mediului, perioada de retentie a apei uzate in sistemul de canalizare si perioade de stocare pe amplasament pentru nisipul si retenirile de pe gratar nespalate, precum si pentru namol.

Cauze potientiale de generare a mirosurilor intr-o statie de epurare ape uzate

Decantare primara

- Indepartarea necorespunzatoare a spumei
- Indepartarea ineficienta a materiilor solide decantate
- Emisia de gaze mirositoare dizolvate la deversarea periferica

Procese cu namol activ

- Nivele necorespunzatoare de oxigen
- Amestecul slab al apei din bazin
- Decantarea lichidului amestecat rezultat in conditii septice
- Udarea peretilor bazinului de aerare peste nivelul normal de lichid
- Aerosoli aeropurtati

Stocarea si tratarea namolului

- Transferul namolului
- Ingrosarea si deshidratarea namolului
- Stocarea si transportul namolului
- Fermentarea aneroba a namolului



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

„Coincidența este felul lui Dumnezeu de a rămâne anonim.” — Albert Einstein

In sistemul de canalizare, problemele de miros pot apare acolo unde se produce antrenarea materiilor organice in timpul perioadelor cu debit crescut.

Acolo unde rețele de canalizare au panta mica de curgere poate avea loc decantarea.

Panta canalizarii trebuie aleasa cu grija pentru asigurarea unei viteze corespunzatoare de autocurățire. Acolo unde sunt urmarite procedurile corespunzatoare de proiectare in acest sens, fluxul de apa uzata va fi suficient de turbulent pentru absorbirea oxigenului din atmosfera in conducta pentru mentinerea prosperității si eliberarea de mirosuri neplăcute.

Ventilarea coloanelor este o procedura comuna in cazurile cladirilor de locuit, pentru eliminarea mirosurilor intr-un sistem de canalizare bine proiectat. Mirosurile pot apare din indepartarea nisipului si de la indepartarea reținerilor la instalatiile de sitare in cadrul elementelor de preepurare. Spalarea eficienta a acestor materii si reducerea perioadei de stocare pe amplasament reduc la minim potentialul de degajare de mirosuri. In cele mai multe cazuri se recomanda spatii de stocare acoperite.

Mirosurile se pot produce din septicitatea debitelor de ape uzate, din stocarea namolului si din nespălarea materiilor reținute pe gratare si a nisipului cu continut de materii putrescibile. Problema mirosului la nisip si materiile reținute pe gratare se rezolva prin spalarea eficienta. Cea referitoare la namol se rezolva prin reducerea la

minim a perioadei de stocare pe amplasament. Bazinele de stocare goale trebuie spalate si pastrate pe cat posibil curate, cu depozite neputrescibile.

Acolo unde probleme de miros sunt posibil sa persiste chiar si dupa adoptarea bunelor practici de management, poate fi necesar acoperirea anumitor elemente din sistemul de epurare al apelor uzate, in vederea colectarii si tratarii emisiilor contaminate in aer.

Astfel de elemente din cadrul statiei de epurare trebuie sa fie proiectate intr-o maniera compacta pentru a facilita acoperirea.



APAVIL SA VÂLCEA

MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

„Coincidența este felul lui Dumnezeu de a rămâne anonim.” — Albert Einstein

3. CÂTE-UN PIC, PIC, PIC, CÂTE-UN STROP, STROP, STROP...

Nimic nou sub soare: furturi de apă au existat încă de la apariția primelor sisteme centralizate de distribuție a apei.

În Imperiul Roman se pune, la un moment dat, problema construirii de noi apeducte, pentru că apa devenise insuficientă.

În anul 95 după Hristos, Sextus Iulius Frontinus a fost numit, de către împăratul Nerva, *curator aquarum*, un titlu care s-ar putea echivala cu cel de „comisar” al apei.

În această calitate, el a prezentat un raport oficial despre starea apeductelor care deserveau Roma, primul raport cunoscut al unei anchete privind rețele de utilități publice.

Documentul lui Frontinus vorbește despre pierderile și furturile de apă din apeducte și deteriorarea acestora.

Frontinus a fost preocupat în mod special de deturnarea apei de către agricultori și comercianți, care introduceau țevi în canalele apeductelor pentru a-și realiza propria alimentare ilegală. Încă acea vreme existau dispozitive care funcționau ca niște apometre, denumite Calix, prin care consumatorii privați se „legau” la apeducte.

Cei care se ocupau de întreținerea apeductelor puteau însă „aranja” cu ușurință dispozitivele Calix, astfel ca prin ele să treacă, neautorizat, mai multă apă, lucru de asemenea raportat de Frontinus.

Ce constituie furt de apă și cine sunt hoții

Revenind în prezent, apa lăsată să curgă la un robinet defect nu este furt, ci risipă. Și totuși, deși

apa trece prin apometru și va fi plătită de cel care o risipește astfel, acest fapt poate păgubi un alt consumator, care rămâne fără apă din acest motiv.

Dincolo de aceste considerații, un lucru este limpede. Furtul de apă înseamnă a lua fără niciun drept apa care nu îți aparține. Metodele includ furtul din hidranții montați pe rețeaua publică de alimentare, branșamentele ilegale, evitarea contorului de branșament, blocarea sau fraudarea contorului.

Oamenii nevoiași, care locuiesc în barăci improvizate, fără apă curentă, își iau de multe ori apă din hidranții supraterani. Nevoia îi „obligă” să recurgă la aceste gesturi.

În mod surprinzător, și cei mai înstăriți apelează la hidranți, pentru udatul spațiilor verzi, umplerea piscinelor etc.

În topul furturilor de apă, un loc aparte îl au firmele de construcții care găsesc uneori, la îndemână, alimentarea din hidranți pentru nevoile șantierului.

O altă categorie este cea a furturilor între vecini și aici intră folosirea diverselor metode de blocare sau „păcălire” a contorului, prin apa lăsată să curgă atât de încet încât contorul din apartament să nu înregistreze nimic, în timp ce contorul principal, al imobilului va înregistra, fiind mai performant.

Diferențele rezultate între suma consumurilor din apartamente și consumul clădirii vor fi plătite de toți vecinii.

Risipa de apă, voită sau nu, întâlnită cel mai adesea în cazul defectării robinetelor sau al



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

„Coincidența este felul lui Dumnezeu de a rămâne anonim.” — Albert Einstein

rezervorului de WC, este, de asemenea, detectată de contorul de branșament al clădirii și suportată de toți locatarii.

Un caz special, și cel mai spectaculos, este al acelor care sustrag apa din rețelele publice pentru a o vinde apoi „la negru” unor consumatori care nu au acces la sisteme de alimentare cu apă.

Soluții pentru prevenirea furturilor de apă

Soluțiile ar trebui să fie, în primul rând, legislative: când o persoană este prinsă asupra faptului, sau se dovedește că a furat apa, trebuie să răspundă penal.

În plus, sunt numeroase soluții tehnice care pot preveni accesul neautorizat la rețeaua publică de apă. Spre exemplu, hidranții supraterani, destinați spălării rețelei, stingerii incendiilor etc., sunt conectați, de cele mai multe ori, direct la rețea și pot fi manevrați cu ușurință de oricine, ceea ce îi face „atrăgători” pentru hoții de apă.

Montarea unor vane de închidere înaintea hidrantului sau a unor dispozitive de blocare pe acesta, prevăzute cu chei speciale, ar permite doar accesul autorizat și ar rezolva problema furtului de apă.

Pe de altă parte, firmele care au șantieri și au nevoie ocazional de apă de la rețea, în diverse puncte de lucru, ar putea primi un dispozitiv tip gât-de-lebădă, prevăzut cu apometru, prin care să se lege la hidranții subterani sau la branșamentele din

zonă. Astfel, fiecare ar plăti cât consumă și ar avea acces la rețeaua publică de apă oricând are nevoie.

În Berlin, astfel de dispozitive sunt folosite în piețele ambulante, în timp ce în zona istorică a Pragăi, caii trăsurilor pentru turiști sunt adăpați, în același mod, cu... apă facturată!

Evitarea acestei soluții ar putea fi sancționată, în cazul firmelor, chiar prin retragerea licenței.

Dacă aceste lucruri funcționează în Germania, cu siguranță pot fi aplicate mai peste tot.

Tot în categoria soluțiilor tehnice intră sigilarea contoarelor de pe rețeaua publică de apă, pentru prevenirea fraudării lor.

Tehnologiile moderne oferă deja soluții avansate, contoarele de ultimă generație fiind protejate, din construcție, împotriva fraudării.

Cum se pot depista furturile de apă

Există echipamente care pot ajuta la identificarea branșamentelor ilegale. O metodă relativ nouă este utilizarea unor camere de dimensiuni reduse, care sunt introduse în conductă și arată dacă există și alte legături decât cele pe care le cunoaște compania de apă. Procedul este util mai ales în cazul branșamentelor din material plastic. Eventualele branșamente clandestine metalice pot fi localizate cu dispozitive specifice de localizat conductele.

O altă metodă utilizată este **folosirea georadarului**, cu care se poate scana solul, identificându-se astfel branșamentele frauduloase.



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

„Coincidența este felul lui Dumnezeu de a rămâne anonim.” — Albert Einstein

Consumatorii cu consumuri foarte mici, cu piscine și grădini pot fi monitorizați de companiile de apă, prin sondaj.

Pentru urmărirea consumului minim pe timpul nopții, se pot monta debitmetre zonale. Minimul de noapte va indica pierderile din zonă, restul fiind consumuri, legale sau nu.

În California, în perioadele secetoase, există grupări care sustrag apa și o revând la negru.

Pentru a stopa acest fenomen, autoritățile au înființat linii telefonice pentru raportarea furturilor de apă, cei care sesizează aceste lucruri fiind recompensați.

Există patruze care încearcă să surprindă hoții asupra faptului, iar amenda pentru furtul de apă pornește de la 25 de dolari.

În concluzie, orice naș își are nașul său, deci fiecare caz trebuie investigat și identificată soluția optimă.

(articol publicat in revista AquaStiri)



4. Detectarea pierderilor de apă „invizibile” cu ajutorul tehnologiei infraroșu

Trăim în epoca marilor tehnologii și ne putem folosi de inovații pentru orice domeniu.

Detectarea pierderilor de apă este un domeniu actual și de mare interes în toată lumea dar are un impact major mai ales în zonele aride ale globului.

Tehnologiile utilizate până în prezent au fost adaptate și se fac cercetări și studii pentru metode mai rapide și mai eficiente în depistarea pierderilor de apă subterane.

Îmbinând două tehnologii actuale, scanarea cu infraroșu și utilizarea dronelor, s-au realizat dispozitive care ajută la identificarea pierderilor de apă.

S-a constatat că anumite camere cu infraroșu cu rezoluție înaltă ar putea detecta de la o înălțime joasă schimbarea de temperatură pe nisip care apare atunci când apa se evaporă sub forma unor scurgeri subterane.

„Depistarea precoce a scurgerilor ar permite furnizorilor de apă în țări aride precum Libia, de a îmbunătăți eficiența operațională, a reduce potențialul de contaminare a apei și de a prelungi durata de viață a instalațiilor „, a declarat Bubaker Shakma unul dintre cercetatorii implicați în proiect.

Dronele quadcopter propuse, ar zbura pe distanțe scurte și utilizând tehnologia GPS, ar indica exact



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

„Coincidența este felul lui Dumnezeu de a rămâne anonim.” — Albert Einstein

unde a avut loc o scurgere, pentru a permite remedierea defectelor cât mai curând posibil.

Pentru distanțe mai mari, o cameră în infraroșu ar trebui să fie atașată la un Zeppelin umflat, sau alt dispozitiv care poate fi ancorat la partea din spate a unui vehicul care urmează să fie condus de-a lungul traseelor de conducte.

„Apa este una dintre cele mai prețioase mărfuri din întreaga lume, dar cantități semnificative sunt pierdute în fiecare zi prin scurgeri și țevi sparte”, a declarat liderul de proiect profesorul Amin Al - Habaibeh. „Ceea ce ne propunem este un sistem de mare viteză non-contact și care poate fi utilizat de la distanță pentru a detecta schimbări în umiditate pe zone vaste de deșert.” Sursa: EandT Magazine



5. Managementul Relațiilor cu Clienții – o veritabilă strategie de afaceri. Modelul olandez merită toată atenția!

În anul 2015 Aquatim a găzduit o întâlnire între reprezentanții unei companii importante de

consultanță de pe piața olandeză și cei ai companiilor de apă din țară.

La discuțiile mai mult decât interesante au fost prezenți și liderii Agenției de Dezvoltare Intercomunitară Timiș, dar și delegați din Arad, Hunedoara, Caraș-Severin sau Dolj. Kelly Huisman și Zeliha Akdan, reprezentantele firmei olandeze au lucrat, până nu demult, la PWN, companie de apă din Amsterdam, înființată în 1920, ce deservește 9% din populația Olandei.

Cu o experiență vastă și noțiuni profesionale foarte serioase, cele două invitate ale Aquatim au ținut prezentări despre Managementul Relațiilor cu Clienții, despre importanța ridicării acestei noțiuni la rang de politică a oricărei companii și transformarea ei într-o strategie de afaceri ca la carte.

Având, în spate, situația concretă a PWN, Kelly Huisman și Zeliha Akdan au insistat pe aspecte ce pot fi transferate dinspre Olanda spre România, propuneri ce țin, în principal, de o mai bună organizare a activității managementului relațiilor cu clienții, domeniu vital pentru orice companie care conștientizează că un consumator fericit deschide o cale sigură spre succes.

În urmă cu douăzeci de ani, Olanda nu avea strategii clare de management al relațiilor cu clienții, ori această țară s-a simțit și a generat, automat, declinul multor companii de apă. A urmat, firesc, o schimbare majoră de mentalitate, profesionalizarea oamenilor care se ocupau cu acest domeniu, împletirea lui cu noțiuni de analiză financiară și economică – benchmarking – maturizarea, deci, a speței. Și...a funcționat! Companiile de apă s-au revitalizat, au căutat și găsit soluții- una dintre ele



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

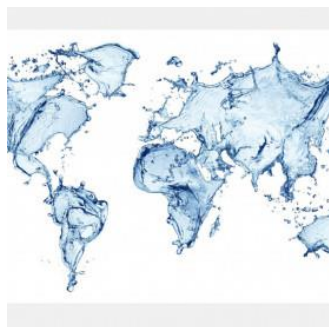
„Coincidența este felul lui Dumnezeu de a rămâne anonim.” — Albert Einstein

foarte interesantă! Răspunsul în 20 de secunde la orice apel venit din partea consumatorului! – organizarea și reorganizarea departamentelor de management al relațiilor cu clienții, ori câte ori este necesar, echilibrarea balanței între costuri și satisfacția clienților. Ușor nu a fost, după cum au precizat cele doamne din Amsterdam, dar nici imposibil. Dovadă stau cifrele foarte bune în care se “citește”, acum, compania PWN.

Concluzia întâlnirii de la sediul Aquatim a fost spusă de către Zeliha Akdan și este una evidentă:

“Obiectivul nu este să scazi numărul reclamațiilor, ci să crești satisfacția clienților!”

Reclamațiile trebuie să existe, ele îți arată, în permanență, că trebuie să fii și mai bun!”.



6.Casa cu pereții de apă! Ideea vine de la vecinii maghiari

Inventivitatea arhitecților și a specialiștilor în construcții nu are limite. Cum lumea lor e într-o mișcare perpetuă și noutățile în materie sunt

așteptate cu maxim interes, finalitatea este, întotdeauna, una surprinzătoare.

Recent, la doi pași de Timișoara, în localitatea maghiară Kecskemet, un arhitect ingenuu a reușit să construiască prima casă cu pereții din apă! Matyas Gutai este convins că apa este materialul cel mai bun pentru că menține o temperatură confortabilă în interiorul oricărui imobil.

Proiectul arhitectului maghiar nu presupune înlocuirea completă a materialelor clasice – cărămidă, ciment – ci o combinație între tradițional și modern.

Casa a fost construită în urma câștigării unui grant european și scoate în evidență conceptul numit *inginerie lichidă*, concept detaliat de arhitectul maghiar într-o carte publicată recent. Casa imaginată și realizată la Kecskemet este alcătuită dintr-o serie de panouri de fier sau de sticlă în interiorul cărora se află apă.

Aceasta influențează temperatura din interiorul casei și aceasta se poate încălzi singură atât vara dar și iarna. Temperatura se modifică folosind un sistem similar unui termostat de centrală termică. Sistemul este eficient, casa își produce propria energie și devine independentă de furnizorii externi.

Matyas Gutai susține că panourile se pot încălzi sau pot răci întreaga clădire, generând un important consum energetic, astfel că varianta este una curată și serioasă.



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

„Coincidența este felul lui Dumnezeu de a rămâne anonim.” — Albert Einstein

Arhitectul maghiar a studiat în cadrul Universității din Tokyo, în urmă cu șapte, opt ani, munca lui, în timp, fiind una deloc ușoară: problemele de structură au fost cele mai dificile.

Gutai a găsit soluții și în cazul în care panourile s-ar sparge, introducând elemente speciale de îmbinare, construite pe principiile dinamicii fluide. Ideea i-a venit tot dinspre Japonia, după ce a vizitat o baie termală în aer liber. Deși afară ninge, temperaturile în apropierea apei erau mai mult decât plăcute.

Matyas Gutai este, în prezent, cercetător la Universitatea Feng Chia din Taiwan și lucrează cu diferite companii din Europa pentru a implementa această tehnologie în mai multe proiecte imobiliare.



7.Eterna și fascinanta...Japonie! Capacele de canal – capodopere în Țara Soarelui Răsare

Japonia, sau Nippon, sau Nihon, sau Nipponkoku, în orice formă am citi-o, înseamnă „Țara de la originea soarelui”. În română îi spunem Țara Soarelui Răsare.

Potrivit legendei, Japonia a fost creată de către zei. Aceștia au înfipt o sabie în ocean, la scoaterea ei formându-se patru picături, actualmente insulele principale, precum și o multitudine de insule mici, peste 5000.

Tot legende spun că îndepărtata țară solară are o istorie de două milenii și jumătate. În lunga sa existență, Japonia a generat admirație și fascinație. De la tradițiile stricte, pe care niciun european nu le poate pătrunde, până la cultură sau artă, japonezii sunt tipicari și originali.

Nu lasă nimic la voia întâmplării și creează opere din orice, chiar și din banalele capace de canal.

De vreo 35 de ani, o idee a unui artist japonez s-a transpus într-o campanie majoră de cosmetizare a gurilor de canal, de-a lungul și lătul țării. Finalul este unul deosebit!

Picturi sau lucrări în relief străjuiesc...din pământ străzi sau incinte, până atunci seci sau banale. Fenomenul a prins atât de tare încât și artiști din alte țări au importat modelul japonez, transformându-și, la rândul-le, capacele de canal în frumos și inedit! Tematica picturilor este una generoasă: simboluri orientale, imagini florale, păsări în zbor, turnuri, corăbii, ancore, pomul cunoașterii – nelipsit din legende Japoniei, dar și imaginea stilizată a Hiroshimei.

Picturile stradale trimidimensionale câștigă tot mai mult teren.



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

„Coincidența este felul lui Dumnezeu de a rămâne anonim.” — Albert Einstein

Un trend interesant al ultimilor ani constă în pictarea tridimensională a străzilor. Recent, în capitală, unul dintre maeștri europeni ai genului, germanul Manfred Stader, a dezvelit cea mai recentă creație a sa, prima pictură 3D realizată în aer liber din România.

Pictura, având dimensiunile de 3 pe 5 metri, înfățișează o groapă traversată de o bâră pe care se află mai multe alimente, în planul adâncimii putând fi văzute reflexiile unei ape de un albastru marin. Tehnica se numește anamorfoză, prin care se creează perspectiva la nivelul picioarelor și de aici iluzia adâncimii. Manfred Stader a realizat prima „gaură culturală” în urmă cu 25 de ani.

Din declarațiile sale, cei mai atrași de această artă sunt asiatici, în special japonezii și chinezii.

Astfel că ideea cosmetizării capacelor de canal n-a fost o surpriză pentru nimeni, iar ridicarea ei la rang de artă by Japonia devine un fapt mai mult decât firesc...



8. De ce ai pierderile așa de mari, bunicuțo? Scufița Albastră, o poveste adaptată

A fost odată ca niciodată, sau, mai corect spus, a fost, există și va exista o bunicuță care avea o nepoțică iubitoare, pe nume Scufița Albastră.

Bunicuța Rețea era bătrână, ajunsă pe la 100 de ani, cu greutăți zilnice, descurcându-se greu în traficul aglomerat, plin de camioane.

Avea Presiunea cam mare și locuia singură, într-o casă din pământ. Pe deasupra, era mereu hăituită de lupi din soiul Lupus Defectus, niște creaturi foarte flămânde.

Toate aceste greutăți i-au șubrezit sănătatea, și cum la doctor nu te duci decât atunci când te doare tare, tot așa proceda și ea. „Decât la doctor, mai bine la farmacist, că e tot un fel de doctor”, spunea ea.

Nepoțica își iubea bunicuța și făcea tot ce știa pentru a avea grijă de ea. Într-o zi, mama Scufiței Albastre se întâlnește cu un Vânător Expert, care cunoștea situația bunicuței. Vânătorul o sfătuiește să își cumpere o mașină.

Sfatul vânătorului a fost mai complex, arătând că nu este suficient să ai o mașină frumoasă, mai e nevoie de cineva cu permis de conducere, de benzină, mecanici, roți de rezervă, iar tot sistemul trebuie să funcționeze ca o echipă.

Mama nici nu voia să audă de metode așa de complexe : “Cumpărăm mașina, Scufița învață să



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

„Coincidența este felul lui Dumnezeu de a rămâne anonim.” — Albert Einstein

conducă, folosește claxonul să sperie lupii, luăm și un tensiometru pentru a monitoriza starea bunicuței și îi dăm pastile pentru presiune.”

Plină de entuziasm, mama cumpără, cu ajutorul vânătorului, o mașinuță autolaborator și o dotă cu o mulțime de claxoane, echipamente și tensiometre moderne. Mașinuța era neasemuit de frumoasă și uimea pe toti cei care o vedeau.

Îi era utilă și Scufiței pentru că nu mai trebuia să facă drumul până în pădure pe jos, iar claxoanele își arătau calitățile, punând pe fugă numeroși lupi.

Trecu o lună, două, trei, iar starea bunicuței nu se îmbunătățea. Bunicuța era speriată de numărul lupilor, de zgomotele de lângă casă și de boli – îi curgea vizibil nasul, o durea capul din cauza lipsei de apă etc.

Cu lacrimi în ochi, mama îl sună pe vânător și îl întreabă :

- Bunicuța nu e bine. Ce-i de făcut?
- Ar fi multe de făcut, doar că nu este simplu. Ești sigură că vrei să mergem mai departe?
- Da.
- Atunci, hai să-ți povestesc cum procedează mătușa mea din străinătate.
- Ce anume face mătușa diferit față de mine? Am făcut tot ce am putut mai bine, am luat cea mai scumpă mașină, cu cele mai sofisticate claxoane, de ce nu reușesc să alung lupii? a întrebat mama.
- Mătușa mea a învățat câteva lucruri esențiale și le-a aplicat. Ca să ai succes, trebuie să știi unde te doare, cât este de grav și să intervii acolo unde este cel mai grav.

Ai nevoie de ajutor și este cazul ca toată familia să înțeleagă faptul că fiecare poate ajuta cu ceea ce știe să facă.

– Uff, de-aș putea afla cum procedează mătușa ta să scape de lupii aceștia!

– Îți povestesc eu, o urmăresc de multă vreme cu plăcere, spuse vânătorul.

La fel ca bunicuța ta, era și ea încolțită de lupii flămânzi. Acum, abia dacă o mai supără câțiva.

Uite ce ar trebui făcut. Avem nevoie de un sistem SCADA de supraveghere, montat pe fiecare potecă DMA.

Sunt poteci mai întunecate și poteci mai luminate, ar trebui să avem sisteme de supraveghere cât mai bune.

Dacă vom ști ce lupi intră pe domeniul bunicuței și o sperie, putem să punem capcane și să îi alungăm. Vom face o situație a vecinilor care trec pe poteci, și astfel vom ști cine vine și cine pleacă, cine vine la picnic și cine lasă resturi. Aceste lucruri vor ajuta să o ferim pe bunicuța de supărările pe care i le provoacă priveliștea deșeurilor și furturile de lemne.

Este nevoie de supraveghere continuă și intervenții rapide și de calitate.

- Asta înseamnă o mulțime de bani... spuse mama.
- De fapt, asta înseamnă să cunoști unde trebuie intervenit și să ai rezultatele pe care ți le dorești.



APAVIL SA VÂLCEA MANAGEMENTUL CALITĂȚII-MEDIU

„Coincidența este felul lui Dumnezeu de a rămâne anonim.” — Albert Einstein

Nu vei putea modifica niciodată ceva ce nu cunoști, nu vei ști numărul lupilor și pagubele produse de ei, dacă nu vei monitoriza pădurea.

Urmărind-o pe mătușa mea, am observat niște rezultate fantastice. Nu este nevoie de o investiție așa de mare, se poate începe pe bucățele. Așa se pot rezolva toate problemele, dacă împarți lucrurile în părți mici, pe care le poți realiza.

Ceaiurile din flori, spre exemplu, sunt foarte recomandate și trebuie culese fiecare în sezonul lor. Sunt patru flori cu puteri miraculoase, pe care trebuie să le cunoaștem și să le utilizăm.

1. Prima este Floarea Reparațiilor. Aceasta este bună întotdeauna. Se recomandă flori de calitate superioară, care să aibă un răspuns cât mai rapid și eficient.

2. A doua floare este cea a Activelor. Este bună mai ales în cazuri de pierdere a memoriei, trebuie să știm ce alimente avem în cămară și datele la care am făcut cumpărături, pentru a nu avea alimente stricate.

3. A treia este Floarea Presiunii, care ajută enorm de mult arterele.

4. Floarea Lupus Identificatus este cea de-a patra și nu trebuie să lipsească, ajută la descoperirea lupilor ascunși.

-Acum înțeleg.

-Însă, ia seama: trebuie să găsești o rețetă proprie, ca să le poți îmbina cu succes și să rezulte un ceai eficient.

Scufița Albastră culese florile descrise de Vânător, mama și cu ea au tot preparat infuzii până au găsit combinația cea mai bună pentru Bunicuță. Toată

lumea a dat o mână de ajutor la curățarea potecilor și montarea unor sisteme de supraveghere, la punerea capcanelor, și uite așa toți au ajutat-o pe Bunicuța Rețea să se pună pe picioare și să gonească lupii flămânzi. Dacă vrei și tu un final fericit la povestea afacerii tale, testează florile din pădure și spune-ne ce a funcționat pentru tine.

Autor : Anchidin A.

www.pierderideapa.wordpress.com

