

Rynek

Dbłość o klienta oraz rozwój
nowych obszarów biznesu

Marcin Lewenstein
Dyrektor Biura Planowania
Strategicznego
Departament Strategii PGNiG SA

Światowe trendy wskazują, że rozwój energetyki przebiega w kierunku budowania koncernów multienergetycznych. Sprzyjają temu: wzrost oczekiwań i zmieniające się potrzeby klientów oraz rynków. Dlatego w listopadzie 2009 roku podjęto decyzję o powołaniu spółki PGNiG Energia, która angażuje się w projekty związane z budową bloków energetycznych, inwestycje zasilane gazem ziemnym, instalacje kogeneracyjne (tj. wytwarzające jednocześnie prąd i ciepło) oraz pilotażowe projekty biogazowe.



Obszarowi Rynek odpowiadają w Strategii Zrównoważonego Rozwoju i Odpowiedzialnego Biznesu GK dwa cele strategiczne, którymi są:

- zwiększenie satysfakcji obecnych oraz pozyskanie nowych klientów poprzez poprawę jakości obsługi klienta;
- poszukiwanie nowych obszarów działalności biznesowej zgodnych z ideą zrównoważonego rozwoju.

W ich ramach przewidzieliśmy do realizacji 10 celów i 34 działania. Podobnie jak w przypadku pozostałych obszarów, realizacja części przedsięwzięć nastąpi w kolejnych latach. W tym rozdziale znajdą Państwo informacje o tym, co dotychczas udało nam się zrealizować w tym obszarze.

6.1 Wyzwania i szanse

Gaz ziemny jest głównym produktem PGNiG. Aby dotarł do końcowego odbiorcy, potrzebne jest zaangażowanie wielu podmiotów GK z całego łańcucha wartości PGNiG, praca kilkudziesięciu oddziałów i spółek GK.

Największe wyzwania i zarazem szanse w tym obszarze związane są – z jednej strony – z zapewnieniem wysokich standardów obsługi 6,6 miliona klientów indywidualnych i kluczowych klientów przemysłowych, z drugiej strony – z wyjątkowymi często kompetencjami naszych specjalistów i wysoką jakością usług świadczonych przez spółki poszukiwawcze, wiertnicze, serwisowe oraz dystrybucyjne. Zgodnie ze strategią GK zależy nam także na rozwoju nowych usług i produktów oraz poszerzeniu zakresu i skali działalności GK, poszukiwaniu nowych obszarów biznesu w zgodzie z zasadami zrównoważonego rozwoju.

Wdrożenie Strategii CSR przyczyniło się do lepszej priorytetyzacji wielu działań i projektów w GK PGNiG, w tym dotyczących dbałości o klienta. W Raporcie prezentujemy najciekawsze z nich. Doskonaleniu tego obszaru służą także inicjatywy podejmowane w tzw. Programie budowy wartości GK PGNiG, realizowanym w GK PGNiG od początku 2010 roku. W szczególności są to przedsięwzięcia dedykowane stworzeniu nowej oferty produktowej oraz wdrożeniu nowego modelu operacyjnego obszaru obsługi klienta. Do połowy 2010 roku powstała już koncepcja nowej oferty produktowej, a także koncepcja nowego funkcjonowania Biura Obsługi Klienta oraz wdrożenia e-usługi w PGNiG. Jest tu też szereg przedsięwzięć wiążących się z profesjonalizacją obsługi klienta, obniżeniem kosztów realizacji usług, a także z doskonaleniem systemów zarządzania jakością zarówno po stronie Obrotu bezpośrednio obsługującego klientów, jak i Dystrybucji.

Jako największy dostawca gazu ziemnego na polskim rynku jesteśmy odpowiedzialni za budowanie i utrzymanie właściwych relacji z klientami, w tym poszukiwanie możliwości systemowego wsparcia tzw. odbiorców wrażliwych społecznie. Chcemy działać na rzecz utrzymania konkurencyjności paliwa gazowego (w tym promowanie nowych rozwiązań i produktów z wykorzystaniem gazu, np. CNG).

Duże wyzwanie w tym obszarze odpowiedzialnego biznesu wiąże się z zapewnieniem bezpieczeństwa dostaw gazu, dlatego GK angażuje się z jednej strony w projekty służące dywersyfikacji dostaw, z drugiej prowadzimy także aktywną politykę poszukiwawczą oraz inwestycją w celu zwiększenia pojemności magazynów gazu.

Gaz ziemny

Gaz jest najbardziej przyjaznym środowisku konwencjonalnym źródłem energii. To paliwo, które emituje zdecydowanie najmniej zanieczyszczeń, np. emisja CO₂ na jednostkę wyprodukowanej energii jest najniższa w przypadku właśnie gazu ziemnego. Proces spalania gazu jest bezodpadowy.

Za swoją odpowiedzialność uznajemy więc promocję jego wykorzystania. Z tego względu działania edukacyjne w zakresie upowszechnienia gazu to również jeden z priorytetów naszej Strategii Zrównoważonego Rozwoju.

Współczynniki emisji głównych zanieczyszczeń (kg/GJ)

	Pył	CO	CO ₂	NO ₂	SO ₂
Węgiel	1,003	1,096	0,120	0,177	0,840
Olej opałowy	0,055	0,034	0,082	0,110	0,132
Gaz ziemny	0,009	0,015	0,063	0,054	–

Emisja zanieczyszczeń z ogrzewania mieszkania o powierzchni 100 m² (w kg/rok)

Zanieczyszczenie	Węgiel	Koks	Olej	Gaz
Dwutlenek siarki SO ₂	64,70	19,2	5,7	–
Dwutlenek azotu NO ₂	26,96	6,0	6,5	3,200
Tlenek węgla CO	67,40	75,0	0,5	0,900
Pył zawieszony PM10	229,20	18,3	1,8	0,038

Nasz główny produkt nie jest sprzedawany w opakowaniach, z tego względu PGNiG nie odzyskuje materiałów ze sprzedanych produktów.

Porównanie zawartości zanieczyszczeń w gazie ziemnym z zawartością zanieczyszczeń w innych paliwach

Rodzaje zanieczyszczeń	Gaz ziemny	Olej opałowy	Węgiel
Popiół	brak	0,0-0,4%	7-30%
Siarka	ilość śladowa	0,1-4,0%	0,5-2,5%
Chlor	brak	brak	do 0,6%
Arsen	brak	0,5-2,0	80-2900
Kadm	brak	0,5-0,7	400
Kobalt	brak	brak	80-1600
Rtęć	< 0,004	0,09-0,16	400
Chrom	brak	0,6-1,2	120-1800
Magnez	brak	brak	400-1200
Nikiel	brak	brak	320-3200
Wanad	brak	2-1300	320-6000
Cynk	brak	2-20	1200-8000
Ołów	brak	3,0-25,0	1200-4000
Inne śladowe substancje organiczne	brak	brak	5-10

CNG jest gazem ziemnym w postaci sprężonej, który może być wykorzystany jako paliwo do pojazdów. Na świecie jest około 10,5 mln pojazdów napędzanych CNG, a w wielu państwach stworzono mechanizmy wspierające wykorzystanie gazu ziemnego jako paliwa do pojazdów. Szacuje się, że w Polsce pod koniec 2009 roku było eksploatowanych około 2,1 tys. pojazdów zasilanych sprężonym gazem ziemnym – głównie w przedsiębiorstwach komunikacji miejskiej i wśród prywatnych przewoźników. W 2009 roku powstały kolejne punkty CNG i na koniec roku PGNiG dysponowało 31 stacjami do tankowania tego paliwa.

W 2007 roku spółki obrotu gazem złożyły wnioski w sprawie zwolnienia ich z obowiązku przedkładania taryf do zatwierdzenia w zakresie sprężonego gazu ziemnego, którym napędzane są pojazdy mechaniczne. W marcu 2008 roku URE wydało pozytywną decyzję w tej sprawie. Obecnie cennik CNG dla odbiorców korzystających z ogólnodostępnych stacji tankowania ustalany jest przez PGNiG.

Popularyzację wykorzystania CNG w Polsce PGNiG uznaje za jedną ze swoich odpowiedzialności, przemawiając za tym zarówno względy ekonomiczne, jak i ekologiczne.

Utrzymaniu i podnoszeniu poziomu obsługi klienta służy Jednolity Model Obsługi Klientów Indywidualnych (OKI) funkcjonujący we wszystkich 23 gazowniach – podmiotach odpowiedzialnych za sprzedaż i obsługę klientów, w każdym z sześciu oddziałów obrotu gazem. Regularnie prowadzone są badania satysfakcji klientów oraz kampanie edukacyjne.

Wagę dialogu z klientem i badanie jego satysfakcji w ankiecie przeprowadzonej w ramach analiz przygotowujących wdrożenie Strategii Zrównoważonego Rozwoju i Odpowiedzialnego Biznesu w GK podkreśliło prawie 70% podmiotów GK, reprezentujących różne segmenty naszej działalności, zaś ponad 50% już deklaruje prowadzenie takich działań.

Model OKI pozwala klientom na korzystanie z nowoczesnych technik wymiany informacji, np. większość dokumentów związanych z obsługą klientów można pobrać przez Internet. Już teraz większość klientów wypełnia je samodzielnie, nie tracąc tym samym czasu na dodatkowe konsultacje. Na terenie Pomorskiego Oddziału Obrotu Gazem – w gazowniach: bydgoskiej, gdańskiej i olsztyńskiej – działają elektroniczne biura obsługi klienta tzw. e-BOK-i. Wdrożenie elektronicznej obsługi w części pozostałych oddziałów obrotu gazem planowane jest w najbliższym czasie. Celowość inwestycji PGNiG w tym obszarze potwierdzają przeprowadzone badania satysfakcji klientów, z których wynika, że kontakt internetowy z gazownią jest wysoko cenionym kanałem komunikacji.

Z myślą o naszych klientach w 2009 roku przebudowaliśmy naszą stronę WWW, oferując nowe funkcjonalności ułatwiające korzystanie z niej osobom niepełnosprawnym. Więcej informacji na ten temat znajdują Państwo w "Dobrych praktykach". W badaniu satysfakcji klientów indywidualnych, przeprowadzonym w 2010 roku, najlepiej ocenione zostały takie atrybuty strony internetowej, jak: estetyka, przejrzystość i czytelność oraz łatwość odnalezienia potrzebnych informacji.

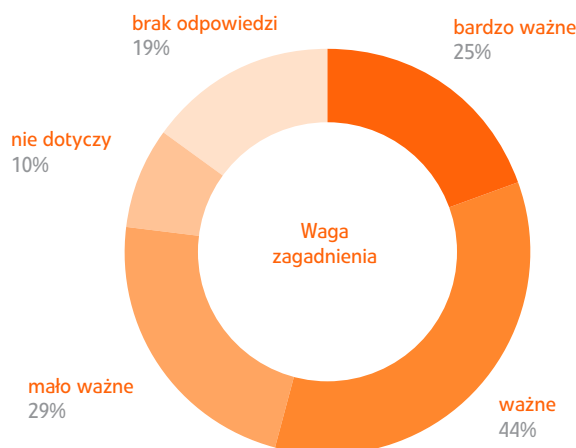
Za szczególnie istotne zagadnienie dotyczące jakości obsługi klientów wszystkie gazownie uznają zapewnienie klientom odpowiedniego dostępu do informacji. PGNiG zamieszcza na swojej stronie internetowej informacje o dostarczonym gazie, mimo że obowiązujące przepisy prawne tego nie wymagają. Klienci mogą otrzymać je również w pełnym zakresie na każde żądanie. Są to przede wszystkim comiesięczne komunikaty o jakości gazu. Znajdują się w nich dane o podstawowym parametrze użytkowym paliwa gazowego, którym jest wartość ciepła spalania.

Ponadto, w wyniku inicjatywy dwóch oddziałów: Dolnośląskiego Oddziału Obrotu Gazem i Mazowieckiego Oddziału Obrotu Gazem, ich odbiorcy gazu regularnie otrzymują dokumenty potwierdzające jakość dostarczanego paliwa. Próbkę gazu do analiz pobierane są przez przeszkolonych pracowników nie rzadziej niż raz na 10 dni. Także spółki gazownictwa – Operatorzy Systemu Dystrybucyjnego (OSD) prowadzą na bieżąco kontrolę jakości gazu. Wiedząc, że tematem, który najbardziej interesuje klientów, jest jakość gazu, organizujemy również dni otwarte dla naszych klientów w Centralnym Laboratorium Pomiarowo-Badawczym PGNiG SA, podczas których przeprowadzamy jego pokazowe badania. Więcej na ten temat mogą Państwo przeczytać w "Dobrych praktykach".

Poza możliwościami, które oferuje strona WWW, nasi klienci mają do dyspozycji ponad 300 Biur Obsługi Klienta.

W badaniu satysfakcji klienci bardzo wysoko ocenili pracę BOK-ów. Szczególnie pozytywnie odnieśli się do takich aspektów jak: dostępność, lokalizacje BOK-ów, czas i sposób załatwienia sprawy oraz kompetencje pracowników PGNiG. Z badania wynika, że zadowolenie z BOK w wysokim stopniu wpływa na ogólną satysfakcję klientów, w związku z tym PGNiG w dalszym ciągu będzie monitorował pracę BOK-ów, starając się usprawnić te obszary,

Znaczenie dialogu z klientami i badania jego satysfakcji



które wymagają jeszcze poprawy. Badanie satysfakcji wskazuje także to, że istotnym kanałem komunikacji dla klientów PGNiG jest kontakt telefoniczny z BOK. Klienci cenią i satysfakcjonuje ich możliwość załatwienia sprawy podczas jednej rozmowy telefonicznej. Mając na uwadze, że na zadowolenie klientów w kontaktach telefonicznych z BOK wpływa w sposób zdecydowany możliwość łatwego i szybkiego dodzwonienia się (tak wynika z przeprowadzonych badań), PGNiG zamierza inwestować również w tym obszarze.

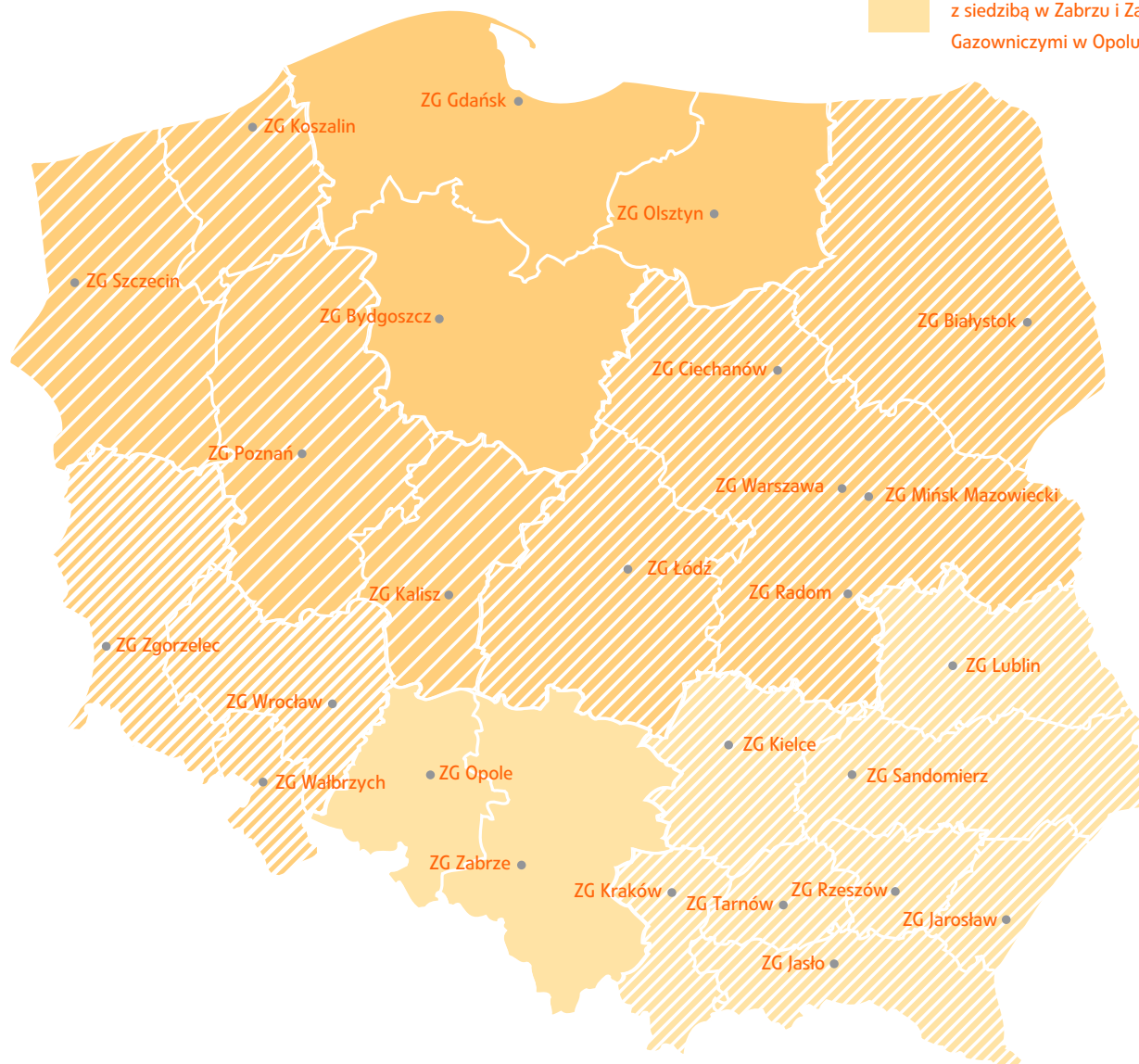
Podsumowując wyniki badania klientów indywidualnych z 2010 roku, można uznać, że zarówno *Net Promoters Score* (podstawowy wskaźnik badania satysfakcji klienta) jak i *Customer Satisfaction Index* (poziom zadowolenia klienta pod względem całości produktu/usługi, a także każdej cechy istotnej z punktu widzenia jego satysfakcji) oraz *Customer Loyalty* (wskaźnik lojalności wynikający z wysokiego poziomu zadowolenia oraz wysokiego poziomu polecenia marki), są na dobrym poziomie.

Dostrzegamy odbiorców wrażliwych społecznie

Ważnym tematem są dla nas problemy klientów wrażliwych społecznie. W aktualnie obowiązujących w Polsce przepisach brak jednoznacznej definicji odbiorców wrażliwych społecznie, co utrudnia PGNiG wprowadzenie jednolitych standardów w tym zakresie. Realizując dostawy gazu dla klientów indywidualnych, PGNiG nieraz napotyka odbiorców, którzy z różnych względów nie płacą rachunków w wyznaczonym terminie. Procedury windykacyjne Grupy jasno określają sposób egzekwowania należności w takich przypadkach. Zanim jednak nastąpi faktyczne wstrzymanie dostawy gazu, przewidziany jest szereg różnych sposobów pomocy odbiorcom w regulowaniu płatności, w tym między innymi wyznaczenie dodatkowych terminów płatności, rozłożenie płatności na raty, odstąpienie od naliczania odsetek w szczególnie uzasadnionych przypadkach, umorzenie odsetek.

Temat wsparcia odbiorców wrażliwych społecznie znalazł się wśród działań planowanych w Strategii Zrównoważonego Rozwoju GK. We współpracy z ekspertami z URE oraz Ministerstwa Pracy rozpo-

-  Wielkopolska Spółka Gazownictwa (WSG)
z siedzibą w Poznaniu i Zakładami Gazowniczymi w Kaliszu, Koszalinie, Poznaniu i Szczecinie
-  Pomorska Spółka Gazownictwa (PSG)
z siedzibą w Gdańsku i Zakładami Gazowniczymi w Bydgoszczy, Gdańsku i Olsztynie
-  Mazowiecka Spółka Gazownictwa (MSG)
z siedzibą w Warszawie i Zakładami Gazowniczymi w Białymstoku, Łodzi, Mińsku Mazowieckim, Radomiu, Ciechanowie i Warszawie
-  Karpacka Spółka Gazownictwa (KSG)
z siedzibą w Tarnowie i Zakładami Gazowniczymi w Jarosławiu, Jasle, Kielcach, Krakowie, Lublinie, Rzeszowie, Sandomierzu i Tarnowie
-  Dolnośląska Spółka Gazownictwa (DSG)
z siedzibą we Wrocławiu i Zakładami Gazowniczymi we Wrocławiu, Wałbrzychu i Zgorzelcu
-  Górnośląska Spółka Gazownictwa (GSG)
z siedzibą w Zabrze i Zakładami Gazowniczymi w Opolu i Zabrze;



częliśmy prace nad stworzeniem ogólnopolskich regulacji w tym zakresie. Już teraz jednak wiele gazowni PGNiG deklaruje prowadzenie działań na rzecz ochrony odbiorców wrażliwych społecznie, a 82% ankietowanych uznaje takie działania za ważne lub bardzo ważne.

Niezależnie od tego, instytucje pomocy społecznej, takie jak miejskie czy gminne ośrodki pomocy społecznej, niejednokrotnie udzielają wsparcia finansowego takim odbiorcom i dokonują wpłat, regulując rachunki zadłużonych klientów. Należy tu zaznaczyć, że pomoc ta następuje poza strukturami PGNiG SA, na podstawie porozumienia między instytucją pomocy społecznej a klientem. Niemniej jednak spółka stara się udzielać informacji na temat możliwości uzyskania wsparcia potrzebującym go klientom.

Konkurujemy wysokimi standardami i jakością

Spółki GK PGNiG realizują cały proces wydobycia gazu ziemnego i ropy naftowej, począwszy od badań geofizycznych, poprzedzających etap poszukiwań, przez wiercenie i eksploatację złóż, przygotowanie produktów, na sprzedaży skończony.

Wysoko wyspecjalizowana kadra dysponująca urządzeniami najnowszej generacji to nasze podstawowe atuty, dzięki którym spółki GK są znane i cenione na całym świecie. Długoletnie doświadczenie pozwoliło im na efektywne wykonywanie prac w różnych strefach klimatycznych i geologicznych, także na obszarach odmiennych kulturowo.

Wdrożenie Strategii Zrównoważonego Rozwoju i Odpowiedzialnego Biznesu w GK poza tym, że przynoszą korzyści wewnętrzne, jest też ważnym elementem budowania naszej przewagi konkurencyjnej. Prowadzenie biznesu w sposób odpowiedzialny ma szczególne znaczenie podczas przetargów, w których uczestniczą nasze spółki. Fakt wdrażania Strategii to często dodatkowe i liczące się punkty przy przetargach,

w których istotnymi i poruszonymi kwestiami we współpracy są: walka z korupcją, łamanie praw człowieka, etyka, przestrzeganie praw pracy oraz ocena i dobór dostawców i podwykonawców. Na przykład PNiG Kraków spotyka się regularnie z tego rodzaju elementami oceny składanej oferty w przetargach na usługi wiertnicze dla międzynarodowych operatorów.

Spółka od lat przykładą dużą wagę do kwestii odpowiedzialnego biznesu, w tym stosowania zasad UN Global Compact, przestrzegania zasad etyki zawodu przez jej pracowników, monitorowania poddostawców i podwykonawców, a firmy, które pozytywnie przeszły weryfikację, są wpisywane na Listę Kwalifikowanych Poddostawców.

Inną formą dbałości o jakość i satysfakcję klienta jest realizacja przedsięwzięć biznesowych przez alianse i konsorcja ze sprawdzonymi partnerami i podwykonawcami z GK PGNiG. To doskonała forma promocji spółek z GK, a zarazem gwarancja jakości usług. Konsorcja pod egidą PNiG Kraków realizowały już kontrakty w: Kazachstanie, Indiach, Mozambiku, a ostatnio i w Czechach. Tak kompleksowe i profesjonalne podejście do realizacji kontraktu we wszystkich jego aspektach jest gwarancją spełnienia oczekiwań naszego klienta i jego pełnej satysfakcji.

6.3 Rozbudowa i budowa magazynów gazu

Z myślą o gwarancji bezpieczeństwa dostaw gazu do klientów, za jeden z sześciu priorytetów swojej działalności biznesowej PGNiG uznał rozbudowę i budowę magazynów. PGNiG jest właścicielem i operatorem siedmiu podziemnych magazynów gazu ziemnego, utworzonych w kawernach solnych oraz w częściowo wyeksploatowanych złóżach gazu ziemnego – różniących się charakterystyką pracy, a w szczególności czasem odbioru zmagazynowanego gazu. Sześć z nich stanowią magazyny gazu wysokometanowego, a jeden służy do magazynowania gazu zaazotowanego z podgrupy Ls.

Dzięki podziemnym magazynom gazu PGNiG nieprzerwanie dostarcza gaz w czasie zwiększonego zapotrzebowania ze strony klientów w sezonie zimowym, utrzymuje odpowiedni poziom rezerw na wypadek krótkotrwałych przerw w dostawach gazu, awarii lub ograniczeń dostaw surowca. Magazyny dają także możliwość

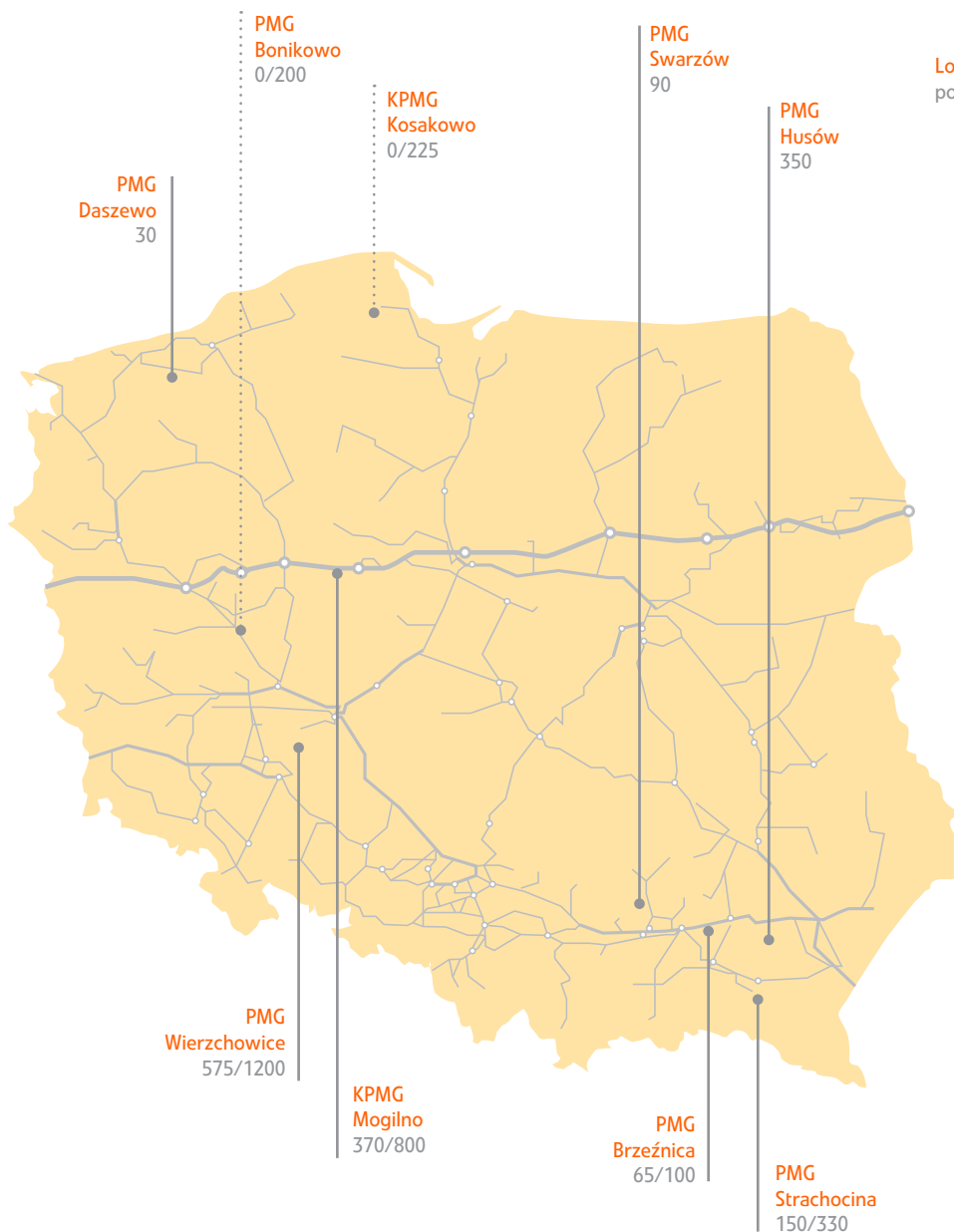
wywiązania się z obowiązków, które nakłada na spółkę ustawa o zapasach. Posiadanie magazynów daje możliwość optymalizacji łańcucha dostaw gazu ziemnego oraz pozwala reagować na nagłe oraz krótkotrwałe zmiany popytu odbiorców na gaz ziemny. Co więcej, magazyny zapewniają utrzymanie stałego poziomu wydobycia w ciągu roku – w okresach zmniejszonego zapotrzebowania odbiorców na gaz następuje zatłaczanie gazu do magazynów, a w okresach szczytowego zapotrzebowania (gdy wydobycie ze złóż nie jest w stanie go pokryć) – jego odbiór.

Wychodząc naprzeciw zapotrzebowaniu uczestników rynku na usługi magazynowania gazu, PGNiG wydzieliło dedykowany oddział – Operator Systemu Magazynowania – odpowiedzialny za udostępnienie pojemności i mocy instalacji magazynowych. Zrealizowanie planowanych inwestycji zwiększających pojemności magazynowe powinno pozwolić na pokrycie w 2015 roku ponad siedemdziesięciodniowego zapotrzebowania klientów PGNiG na paliwo gazowe.

W roku 2009 trzy czwarte kwoty przeznaczonej na budowę i rozbudowę magazynów gazu wysokometanowego zostało wydatkowane na rozbudowę PMG Wierzchowice, który jest największym magazynem gazu ziemnego w Polsce. W listopadzie 2009 roku został otwarty nowy magazyn PMG Daszewo – pierwszy w Polsce magazyn na gaz zaazotowany. Pojemność czynna PMG Daszewo wynosi 30 mln m³ przy maksymalnej wydajności ok. 16 tys. m³/h.

W trakcie budowy są dwa nowe magazyny:

- PMG Bonikowo – magazyn powstanie w częściowo wyeksploatowanym złożu gazu ziemnego w 2010 roku. Pojemność czynna magazynu wyniesie 200 mln m³. Będzie to magazyn gazu zaazotowanego podgrupy Lw, który pozwoli na optymalizację krajowego wydobycia gazu zaazotowanego w rejonie zachodniej Polski;
- KPMG Kosakowo – magazyn dla gazu wysokometanowego, który powstanie w okolicy Trójmiasta. Budowa obejmuje 10 komór w złożu soli kamiennej. Do roku 2014 przewidywane jest zakończenie budowy magazynu do pojemności 100 mln m³, a dalsza rozbudowa do pojemności 225 mln m³ zakończy się do 2020 roku.



Lokalizacja podziemnych magazynów gazu
pojemność aktualna/docelowa

Stefana Wyszyńskiego mogą wykonywać badania w CLPB w ramach prac magisterskich czy licencjackich i bezpośrednio poznawać szeroko pojętą problematykę gazu ziemnego.

Aktualnie wśród studentów wykonujących prace badawcze w CLPB w ramach swoich prac magisterskich dominuje tematyka analizy gazów ziemnych i biogazu.

Własne prace badawczo-rozwojowe prowadzą w Grupie PGNiG też inne spółki:

- Poszukiwania Nafty i Gazu „Jasło” sp. z o.o.;
- PGNiG SA w Warszawie Oddział w Zielonej Górze;
- Karpacka Spółka Gazownictwa sp. z o.o. w Tarnowie;
- Zakład Urządzeń Naftowych NAFTOMET sp. z o.o.

Wymienione spółki i oddziały zajmują się bardzo różnorodnymi zagadnieniami – od tematów ściśle związanych z zadaniami biznesowymi firmy, jak na przykład badanie jakości gazu (Karpacka Spółka Gazownictwa w Tarnowie), przez badania mające na celu zmniejszenie wpływu działalności na środowisko, np. w ramach działań realizowanych przez Poszukiwania Nafty i Gazu „Jasło” i PGNiG SA w Warszawie, Oddział w Zielonej Górze, po badania i analizy, które przyczyniają się do tworzenia standardów technicznych oraz regulacji prawnych w kontekście rynku gazowniczego (Karpacka Spółka Gazownictwa w Tarnowie).

6.5 Wkład w rozwój branży

Poszukiwanie nowych obszarów działalności w GK PGNiG idzie w parze z wysoką aktywnością naszych specjalistów i dzieleniem się wiedzą ekspercką w różnego rodzaju przedsięwzięciach podejmowanych przez rynek – konferencjach, debatach itd. Szerzej temat ten opisany jest w rozdziale pt. „Społeczności lokalne”.

Spółki GK PGNiG podejmują również współpracę z jednostkami naukowo-badawczymi w całym kraju. Obecnie prawie 38% spółek i oddziałów zdecydowało się wejść we współpracę z wybranymi jednostkami badawczymi w całej Polsce. Szczególnie zainteresowane takim rodzajem zaangażowania są spółki operujące w zakresie poszukiwań i wydobywania (67%).

Wśród licznych placówek badawczych współpracujących z Grupą PGNiG warto wspomnieć AGH,

6.4 Laboratoria badawcze

W strukturach PGNiG SA od 16 lat działa Centralne Laboratorium Pomiarowo-Badawcze, które dba o nadzór nad różnymi procesami rozliczeniowymi dotyczącymi gazu ziemnego. Do najważniejszych zadań laboratorium należy przede wszystkim utrzymywanie wzorców odniesienia dla przyrządów i wielkości pomiarowych wykorzystywanych w przemyśle gazu ziemnego. CLPB pełni ponadto nadzór nad systemami pomiarowymi poprzez okresowe kontrole na zlecenia rozliczających się stron, a także w sytuacjach awaryjnych i rozjemczych. Do jego zadań należy też inicjowanie projektów badawczo-wdrożeniowych, dotyczących w szczególności nowych technik i technologii dla przemysłu gazu ziemnego (m.in. określanie jakości gazu).

Obecnie CLPB jest wiodącym partnerem w ocenie emisji CO₂ dla dużych podmiotów, dla których emisja wynika ze spalania gazu ziemnego. CLPB jest jedynym laboratorium w Polsce posiadającym akredytację na badania i ocenę urządzeń służących do szacowania wielkości emisji CO₂. Aktualnie trwają próby przeniesienia opisywanych usług także na innych emitentów, którzy oprócz gazu ziemnego emitują również gazy cieplarniane, pochodzące ze spalania np. biogazu, paliw stałych czy paliw płynnych.

Laboratorium jest wizytówką PGNiG SA także dzięki otwartości na komunikację ze społeczeństwem – zawsze chętnie gości wszystkich zainteresowanych nauką: mieszkańców Warszawy, uczniów, studentów. CLPB przyjmuje również studentów na praktyki, a od roku studenci Uniwersytetu Warszawskiego i Uniwersytetu im. Kardynała

Politechnikę Śląską, Polski Komitet Normalizacyjny, Instytut Nafty i Gazu, Politechnikę Poznańską, Instytut Paliw i Energii Odnawialnych czy Instytut Transportu Samochodowego.

Ciekawym przykładem jest zaangażowanie Pomorskiej Spółki Gazownictwa sp. z o.o. w "Europejski Projekt BIOGASMAX – zastosowanie biogazu i gazu ziemnego w sektorze transportowym" oraz Konsorcjum „Bałtycki Klaster Energetyczny” – realizujące projekty umożliwiające asymilację funduszy unijnych w zakresie energii odnawialnej na terenie północnej Polski.

Ponadto dużym zainteresowaniem wśród spółek cieszy się rozwój stacji CNG, gospodarka materiałem płuczkowym, analizy i badania gleb i wód, zagadnienia gospodarki odpadami oraz ogólnie pojęty monitoring środowiska, a także materiałoznawstwo.

6.6 Poszukiwanie nowych obszarów biznesu zgodnych z ideą zrównoważonego rozwoju

PGNiG przykłada dużą wagę do realizacji projektów służących budowaniu wartości firmy w perspektywie długookresowej. W strategię biznesową GK wpisane jest poszukiwanie nowych kierunków i źródeł dostaw gazu, dostęp do własnych złóż jest kluczowym czynnikiem sukcesu, a zarazem zwiększa bezpieczeństwo dostaw. PGNiG rozwija działalność poszukiwawczo-wydobywczą w kraju i za granicą. Działania podejmowane w tym zakresie obejmują:

- zwiększenie własnego wydobycia gazu ziemnego;
- racjonalizację działań w obszarze poszukiwań i wydobycia dzięki restrukturyzacji spółek z obszaru poszukiwań (konsolidacja całościowa lub częściowa, co pozwoli na utrzymanie pozycji cenionego i uznanego usługodawcy prac serwisowych);
- zdobycie pozycji międzynarodowego koncernu poszukiwawczo-wydobywczego na kluczowych rynkach w trzech regionach świata: w regionie Morza Północnego, Morza Norweskiego i w przyszłości Morza Barentsa (Norwegia oraz Dania, Wielka Brytania, Niemcy), w regionie Afryki Północnej (Libia, Egipt, Algieria oraz Tunezja, Maroko, Mauretania), w regionie Środkowego Wschodu (Indie i Pakistan).

Przy wyborze kierunków ekspansji zagranicznej spółka kieruje się perspektywami odkrycia złóż ropy naftowej i gazu ziemnego, sytuacją polityczną kraju eksportera tych surowców, możliwościami dostaw gazu do Polski, przepisami prawnymi oraz możliwościami współpracy

z innymi przedsiębiorstwami sektora (zarówno polskimi, jak i zagranicznymi). W 2009 roku większość prac była związana z zagospodarowaniem nowych złóż lub zwiększeniem wydajności pracujących kopalń. Najważniejsze z nich to projekt LMG, czyli zagospodarowanie złóż ropy naftowej i gazu ziemnego Lubiatów, Międzychód, Grotów, budowa odazotowni w Grodzisku Wielkopolskim, zagospodarowanie złoża Kaleje, Łukowa, zagospodarowanie odwiertów Żołynia, Pantalowice, Nowy Tomysł, Pilzno.

Poza rozwojem typowych dla GK PGNiG segmentów spółka poszukuje nowych perspektyw biznesowych. Światowe trendy wskazują, że rozwój energetyki przebiega w kierunku budowania koncernów multienergetycznych. Sprzyjają temu: wzrost oczekiwań i zmieniające się potrzeby klientów oraz rynków, a także szybko rosnące znaczenie przyjaznych środowisku źródeł pozyskiwania energii.

GK PGNiG zarówno w strategii biznesowej, jak i strategii zrównoważonego rozwoju podejmuje również wyzwanie związane ze zgodną z zasadami zrównoważonego rozwoju produkcją i obrotem energią elektryczną, w oparciu nie tylko o gaz ziemny, ale także odnawialne źródła energii.

Specyfiką polskiego rynku i zarazem dużą szansą dla PGNiG SA jest konieczność zamknięcia tak popularnych w naszym kraju, a często nie spełniających wymogów środowiskowych, kotłowni węglowych. Daje to potencjał do odtwarzania ich mocy w oparciu o bardziej przyjazną środowisku technologię gazową.

Rozszerzenie obszaru działalności firmy o energetykę, co przewiduje „Strategia GK PGNiG do roku 2015”, dbałość o to, by od samego początku obszar ten był budowany z uwzględnieniem kontekstu biznesu odpowiedzialnego społecznie, znalazła się wśród priorytetów Strategii Zrównoważonego Rozwoju GK.

W roku 2009 PGNiG podpisało dwa listy intencyjne: jeden z Tauronem na rozbudowę elektrowni w Stalowej Woli, drugi z Grupą Lotos i Energa dotyczący możliwości realizacji wspólnych projektów budowy bloków gazowych. W listopadzie 2009 roku podjęto decyzję o powołaniu spółki PGNiG Energia. PGNiG Energia będzie się

angażować w projekty związane z budową bloków energetycznych, inwestycje w zasilane gazem ziemnym instalacje kogeneracyjne (tj. wytwarzające jednocześnie prąd i ciepło) oraz pilotażowe projekty biogazowe. Takie rozwiązanie, polegające na realizacji tych przedsięwzięć przez specjalnie dedykowany podmiot, pozwoli traktować je priorytetowo.

6.7 Co planujemy

W perspektywie najbliższych 6 miesięcy PGNiG planuje pilotażowe uruchomienie e-pasażu. Pasaż PGNiG to rozwiązanie informatyczne pełniące rolę marketingowego serwisu ekspercko-sprzedażowego pośredniczącego w sprzedaży urządzeń grzewczych wykorzystujących paliwo gazowe oraz przedstawiającego ofertę głównych dostawców urządzeń wykorzystujących paliwo gazowe w zastosowaniach konsumenckich. W przyjętej koncepcji finalnym produktem podjętej współpracy będzie uruchomienie wyrafinowanego serwisu internetowego łączącego funkcjonalności doradcze (profesjonalna ekspertyza energetyczna, techniczna, eksploatacyjna, montażowa) ze strefą sprzedaży, w której PGNiG oraz jego serwis WWW odegra rolę pośrednika. Zakłada się, że poza spodziewanymi przychodami związanymi ze zwiększaniem wolumenu sprzedaży nowy projekt w istotny sposób wspierać będzie pozytywną komunikację i wizerunek PGNiG wobec klientów i innych interesariuszy.

W przyszłości planowane jest rozszerzenie oferty przede wszystkim o usługi finansowe, a następnie o usługi ubezpieczeniowe.

PGNiG SA jest jedynym w Polsce właścicielem stacji do tankowania paliwa CNG. W 2009 roku powstała Strategia Rozwoju Rynku CNG. Planujemy budowę kolejnych stacji CNG.

Ważne dla PGNiG są również przedsięwzięcia służące innowacyjnemu zastosowaniu gazu ziemnego. PGNiG SA promuje nowe rozwiązania i technologie, takie jak np. wykorzystanie gazu w instalacjach klimatyzacyjnych, które w przyszłości pozwoli na ogrzewanie i chłodzenie obiektów po kosztach konkurencyjnych wobec innych źródeł energii.

PGNiG SA zainteresowane jest przede wszystkim rozwojem małych i średnich źródeł kogeneracyjnych, czyli źródeł energii elektrycznej i ciepła o mocy 2-10 MW (dla porównania, duża elektrownia to ok. 800 MW). Ich ogromną zaletą jest lokalizacja w pobliżu odbiorcy, co pozwala na minimalizowanie strat związanych z przesyłem oraz ograniczenie negatywnych zmian krajobrazowych. Planujemy udział w tego typu projektach nie tylko jako dostawca gazu, ale również jako inwestor kapitałowy (samodzielny lub we współpracy w formie *joint venture* z istniejącym operatorem).

GK nie zamierza rezygnować z budowy źródeł kogeneracyjnych, przeznaczonych do odbioru energii elektrycznej i ciepła przez większych odbiorców.

PGNiG SA nie pozostanie bezczynne również w dziedzinie odnawialnych źródeł energii (OZE). Naszą naturalną niszą są przedsięwzięcia biogazowe, które w Polsce nie są jeszcze rozwinięte i mają ogromny potencjał. W koncepcji rozwoju działalności energetycznej GK jest to wiodący obszar, jeśli chodzi o odnawialne źródła energii, i PGNiG SA planuje zaangażować się w zakup i budowę biogazowni. Wytworzone w tych instalacjach ciepło dostarczane będzie na potrzeby okolicznych odbiorców, a energia elektryczna sprzedawana jako zielona energia do sieci.

Technologia CCS

Wśród innych obszarów nowej działalności biznesowej prowadzonej zgodnie z ideą zrównoważonego rozwoju, jest również rozwijanie technologii zatłaczania CO₂. Dwutlenek węgla magazynowany może być w przestrzeni skalnej, którą wcześniej wypełniał gaz ziemny. Rozwój kompetencji w obszarze proekologicznych rozwiązań właśnie m.in. ze składowaniem CO₂ jest jednym z naszych priorytetów biznesowych oraz celów Strategii Zrównoważonego Rozwoju.



Agnieszka Chmielarz
Główny Specjalista
ds. produktów i usług
w Biurze Standardów
Obsługi Klientów
PGNiG SA

PGNiG chce odpowiadać na potrzeby Klientów i iść z duchem czasu, dlatego w perspektywie najbliższych 6 miesięcy planujemy pilotażowe uruchomienie e-pasażu. Pasaż PGNiG to rozwiązanie informatyczne pełniące rolę marketingowego serwisu ekspercko-sprzedażowego pośredniczącego w sprzedaży urządzeń grzewczych wykorzystujących paliwo gazowe. W ten sposób wszyscy zainteresowani w prosty sposób będą mogli zapoznać się z ofertą głównych dostawców urządzeń wykorzystujących paliwo gazowe. To rozwiązanie, którego oczekiwali nasi klienci; takie opinie wyrazili w badaniach satysfakcji.

Jedną z wprowadzonych innowacji jest wbudowanie w strukturę serwisu syntezy mowy. Użytkownik wraz z tym narzędziem otrzymuje możliwość skorzystania z opcji czytania przez komputer zawartości portalu, a dodatkowo może manualnie dostosować wielkość czcionek do swoich potrzeb. Nawigację i obsługę serwisu powinny ułatwić takie zabiegi technologiczne, jak klarowne odseparowanie treści od tła oraz rozróżnienie między częściami strony (linki, treść, pola formularzy, przyciski), dzięki czemu znacznie wzrasta przejrzystość zawartości serwisu. Standardy WCAG, które uwzględnione zostały podczas tworzenia portalu, to zbiór reguł i zaleceń stworzonych przez Konsorcjum W3C (World Wide Web). Ta międzynarodowa organizacja od 1994 roku pracuje nad rozwojem standardów WWW. Podstawową misją W3C jest zapewnienie długoterminowego, optymalnego rozwoju sieci internetowej. Portal www.pgngig.pl zbudowany jest na bazie autorskiego rozwiązania portalowego firmy AMG.net – DynaXML.

Mamy nadzieję, że ułatwimy w ten sposób wielu osobom starszym, słabowidzącym skorzystanie z elektronicznej drogi załatwienia formalności związanych z koniecznością wymiany umów zawartych przed 1 lipca 2007 roku.

6.8 Dobre praktyki

Nowy portal PGNiG SA z myślą o osobach niepełnosprawnych
Nowy portal internetowy Polskiego Górnictwa Naftowego i Gazownictwa został dostosowany do potrzeb osób niepełnosprawnych. Wprowadzono też m.in. nową aplikację do wymiany umów on-line. Zmiana ta jest kolejnym krokiem podjętym w celu realizacji przyjętej przez GK PGNiG Strategii Zrównoważonego Rozwoju i Odpowiedzialnego Biznesu, której jednym z filarów jest zwiększanie satysfakcji klienta poprzez poprawę jakości jego obsługi. Chcemy to osiągnąć m.in. poprzez rozwój nowych kanałów i narzędzi komunikacji z klientami, w tym przez uruchomienie strony przyjaznej osobom niepełnosprawnym.

PGNiG Oddział Centralne Centralne Laboratorium Pomiarowo-Badawcze – dzień otwarty; przeprowadzenie analizy gazu ziemnego, który płynie w warszawskich gazociągach

Gaz do analizy pobrano bezpośrednio z instalacji gazu ziemnego w budynku laboratorium. Gaz ten pochodzi z pierścienia warszawskiego – czyli sieci gazociągów okalających Warszawę. Jakość gazu zależy od stężeń zawartych w nim składników oraz ich wzajemnych proporcji. Potwierdzono, że te proporcje były właściwe: zawartość metanu wyniosła ponad 98%, ok. 0,8% etanu i ok. 0,8% azotu. Dzięki analizie składu gazu ziemnego można było określić:

- ciepło spalania – 39,95 MJ/m³;
- liczbę Wobbego – powyżej 53,09 MJ/m³.

Gaz ziemny typu E (gaz wysokometanowy) – spełniając warunki zawarte w Instrukcji Ruchu i Eksploatacji Sieci Przesyłowej – musi charakteryzować się ciepłem spalania powyżej 34 MJ/m³. Gaz, który będzie miał niższe parametry, nie zostanie dopuszczony do przesyłu przez Operatora Gazociągów Przesyłowych GAZ-SYSTEM SA.

Gaz dostarczany do odbiorców musi także spełniać wymagania jakościowe opisane w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 2 lipca 2010 roku w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu gazowego, które reguluje kwestie wymagań jakościowych – par. 38.

Na podstawie analizy przeprowadzonej na oczach gości laboratorium wykazano, że ciepło spalania tego gazu, w instalacji gazowej w budynku laboratorium, czyli tak jak dla całego miasta, było na poziomie 39,9 MJ/m³, co świadczy o bardzo wysokiej kaloryczności.

PGNiG Karpacki Oddział Obrotu Gazem – opracowanie regulacji „Klient wrażliwy społecznie”

KOOG opracowuje regulacje „Klient wrażliwy społecznie – zasady i zakres pomocy ze strony KOOG”. Celem programu jest: pomoc odbiorcom słabym ekonomicznie, pomoc w uniknięciu odłączenia od sieci gazowej odbiorców wrażliwych. Dokument ten reguluje formy pomocy własnej odbiorcy gazu wrażliwego społecznie, a także zasady współpracy z miejskimi lub gminnymi ośrodkami pomocy społecznej (MOPS, GOPS) oraz ośrodkami pomocy rodzinie (OPR).

PGNiG Karpacki Oddział Obrotu Gazem – współpraca z Agencją Rozwoju Regionalnego i SSE

Organizowanie cyklicznych spotkań z zarządzającymi strefami i ARR. W ten sposób pozyskiwane są informacje o możliwościach rozwojowych strefy, co ma decydujący wpływ na rozwój infrastruktury i wolumen sprzedaży gazu.

PGNiG Gazownia Wrocławska, Dolnośląski Oddział Obrotu Gazem – pomoc odbiorcom wrażliwym społecznie

Południowo-Zachodni Oddział Terenowy we Wrocławiu, w ramach inicjatywy „strefa odbiorcy” poświęconej współpracy przedsiębiorstw energetycznych i OPS, wziął udział w spotkaniu w URE. Gazownia Wrocławska wystąpiła z propozycją konkretnej formy współpracy w zakresie pomocy odbiorcom wrażliwym społecznie, znajdującym się pod opieką ośrodków pomocy społecznej. Wysłano kilkadziesiąt pism do wszystkich miejskich i gminnych ośrodków pomocy społecznej znajdujących się na terenie działania Gazowni Wrocławskiej. W ten sposób uzyskano dane kontaktowe do bezpośredniej i bieżącej współpracy. Z myślą o klientach potrzebujących pomocy przygotowano też specjalne ulotki.

PGNiG Gazownia Gazownia Zgorzelecka, Dolnośląski Oddział Obrotu Gazem

Po zapoznaniu się z sytuacją finansową odbiorcy występującego z pisemną prośbą o udzielenie pomocy – może być udzielona pomoc w następującej formie: odroczenie terminu płatności maksymalnie do 30 dni bez naliczania odsetek, rozłożenie płatności na raty – na nie więcej niż 12 miesięcy bez naliczania odsetek za zwłokę, umorzenie odsetek lub należności głównej w ramach udzielonego dyrektorowi gazowni pełnomocnictwa, rozłożenie na raty lub odstąpienie od pobrania opłaty za wznowienie dostarczania paliwa gazowego.

PGNiG Oddział Operator Systemu Magazynowania Instrukcja Dotycząca Uniknięcia Zachowań Dyskryminacyjnych Wobec Użytkowników Systemu Magazynowania

Instrukcja obowiązuje wszystkich pracowników OSM oraz osoby, którym podlega oddział, jej celem jest zapewnienie równoprawnego i niedyskryminacyjnego traktowania Zlecających Usługę Magazynowania (ZUM) i potencjalnych ZUM.

Zawarte w instrukcji obowiązki i reguły postępowania dotyczą:

- Zarządu spółki w zakresie zadań związanych z nadzorem nad równoprawnym i niedyskryminacyjnym traktowaniem Zlecających Usługę Magazynowania (ZUM) i potencjalnych ZUM;
- dyrektora oddziału OSM i jego zastępców;
- pozostałych pracowników OSM.

Instrukcja określa przedsięwzięcia, jakie należy podjąć w celu zapewnienia niedyskryminacyjnego traktowania użytkowników systemu magazynowania, w tym:

- zasady ochrony informacji niejawnych i informacji prawnie chronionych, które mogłyby naruszać tajemnice handlową użytkowników systemu magazynowego lub mogłyby być wykorzystane w inny sposób niż dla zarządzania systemem magazynowym;
- rozwiązania i przedsięwzięcia prowadzące do uniknięcia zachowań dyskryminacyjnych wobec Zlecających Usługę Magazynowania (ZUM) i potencjalnych ZUM, zwłaszcza na korzyść przedsiębiorstw zależnych od PGNiG SA.

6.9 Nagrody i wyróżnienia uzyskane przez GK w okresie styczeń 2009 – czerwiec 2010

Potencjał GK PGNiG potwierdzają niezależne rankingi. W międzynarodowym rankingu spółek Global 2000, mających największe znaczenie dla światowej gospodarki, sygnowanym przez amerykańskie wydanie „Forbesa”, PGNiG SA awansowało z 1170. miejsca w 2008 roku na 926. w 2009 roku.

W roku 2009 PGNiG SA otrzymało również tytuł „Premium Brand”. Spółka została uznana za markę, która osiągnęła wysoką reputację w swojej dziedzinie. W tym samym roku GK PGNiG zajęła też szóste miejsce w rankingu stu najcenniejszych firm w Polsce, przygotowanym przez A.T. Kearney oraz redakcję „Newsweeka”. Badanie obejmowało spółki wyróżniające się wielkością przychodów, zyskownością oraz te, które uznawane są przez Polaków za ważne i cenione marki.

Obrót i Magazynowanie

Górnśląski Oddział Obrotu Gazem	Złoty Liść Medialny 2009	Ośrodek Studyjno-Programowy Prasy, Radia i Telewizji Warszawa-Katowice-Kraków, patronat „Rzeczpospolita”	Nagroda za umiejętne pozyskiwanie nowych odbiorców gazu, jak również za świetne relacje z mediami.
Górnśląski Oddział Obrotu Gazem Gazownia Opolska	Grand Prix 34. Opolskich Targów Budownictwa „Mój Dom”	Rynek Śląski	Nagroda za działalność prowadzoną zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju oraz społecznej odpowiedzialności biznesu ze szczególnym uwzględnieniem ochrony środowiska naturalnego.
Górnśląski Oddział Obrotu Gazem Gazownia Zabrzeńska	Amicus Amico	Kapituła firmy Era sp. z o.o.	Honorowa nagroda przyznana została za rzetelność, etykę i otwartość w kontaktach gospodarczych, zasługujące na najwyższy szacunek.
Pomorski Oddział Obrotu Gazem Gazownia Bydgoska	Nagroda specjalna	Prezydent Miasta Bydgoszczy 2010	Nagroda za promocję sprężonego gazu ziemnego do zasilania samochodów i autobusów, proekologiczne działania oraz promocję miasta.
Pomorski Oddział Obrotu Gazem Gazownia Bydgoska	Nagroda specjalna	Komisja konkursowa VIII Targów Motoryzacji Auto-Show 2010	Nagroda specjalna za innowacyjną ofertę produktową oraz propagowanie nowych rozwiązań.

Dystrybucja

Górnśląska Spółka Gazownictwa	Certyfikat w XII edycji Programu Promocji Kultury Przedsiębiorczości	Przedsiębiorstwo Fair Play	Certyfikat to potwierdzenie, że GSG stosuje normy rzetelnego postępowania w relacjach z klientami, kontrahentami, pracownikami, wspólnikami, społecznością lokalną oraz władzą lokalną i państwową.
Górnśląska Spółka Gazownictwa	Nagroda za najlepsze stoisko na I Międzynarodowych Targach Turystyki, Dziedzictwa Przemysłowego i Turystyki Podziemnej	Organizatorzy targów	Nagroda za ciekawe przedstawienie eksponatów.
Karpacka Spółka Gazownictwa	Nagroda „Jakość Roku”	Polskie Centrum Badań i Certyfikacji SA	„Jakość Roku” to ogólnopolski projekt, którego celem jest wspieranie, rozwijanie oraz upowszechnianie wśród przedsiębiorstw projakościowego podejścia do biznesu.
Karpacka Spółka Gazownictwa	Nagroda „Złota Myśl” w kategorii osoba lub firma finansująca naukę i kulturę polską	Fundacja „Nauka i Zdrowie”	Nagroda przyznawana jest osobom bądź instytucjom szczególnie zasłużonym w dziedzinie kultury i nauki polskiej. Nagrody te wręczane są w dwóch kategoriach: osoba lub firma przyczyniająca się do rozwoju nauki i kultury polskiej oraz osoba lub firma finansująca naukę i kulturę polską.
Karpacka Spółka Gazownictwa	Zintegrowany System Zarządzania ISO UDT-Cert		Jako pierwsza Spółka dystrybucyjna uzyskała jednocześnie czterech certyfikatów z zakresu: jakości, środowiska, bezpieczeństwa informacji i BHP.
Karpacka Spółka Gazownictwa	Jakość roku 2009	Polskie Centrum Badań i Certyfikacji S.A., Biznes Raport	Laureat ogólnopolskiego konkursu, wyróżnienie za jakość usług w każdym aspekcie funkcjonowania, między innymi w dążeniu do wysokiej jakości obsługi odbiorców gazu ziemnego.
Karpacka Spółka Gazownictwa	Nagroda „Nowy Impuls”		Wyróżnienie otrzymują osoby, przedsiębiorstwa i instytucje działające na rzecz rozwoju polskiego sektora energetyczno-paliwowego, promujące nowe i energooszczędne technologie, a także kształtujące świadomość społeczną pod kątem efektywności energetycznej, podejmujące działania na rzecz rozwoju energii.
Mazowiecka Spółka Gazownictwa	Mazowiecka Firma roku 2009 – II miejsce w kategorii energetyka i elektrotechnika	Kapituła i organizator konkursu Mazowiecka Firma Roku	Nagroda jest przyznawana firmom, które dążą do świadczenia usług i oferowania produktów na najwyższym poziomie, kierując się profesjonalnym podejściem do klientów.
Pomorska Spółka Gazownictwa	Nagroda Marszałka Województwa Pomorskiego w XII edycji Konkursu o Pomorską Nagrodę Jakości	Pomorska Rada Federacji Stowarzyszeń Naukowo-Technicznych Naczelnej Organizacji Technicznej w Gdańsku	Nagroda za osiągnięcia w zakresie promowania zasady etyki i uczciwości oraz nowoczesnych koncepcji zarządzania, a także zaangażowanie i wkład w rozwój regionu pomorskiego.
Wielkopolska Spółka Gazownictwa	Jakość Roku 2009	Polskie Centrum Badań i Certyfikacji oraz Biznes Raport	Wyróżnienie dla firmy zostało przyznane za wysoką jakość kompleksowej usługi dystrybucji paliwa gazowego.

Poszukiwania i Wydobycie

Geofizyka Kraków	Gazeta Biznesu 2008	"Puls Biznesu" Coface Poland	Nagroda przyznawana firmom o najlepszej dynamice sprzedaży i wynikach finansowych, które w ciągu ostatnich 3 lat nie odnotowały straty, cieszące się nieskazitelną reputacją oraz uczciwością wobec kontrahentów, pracowników i Skarbu Państwa. Geofizyka Kraków jest w gronie Gazet Biznesu od roku 2006.
Geofizyka Toruń	Ranking odpowiedzialnych firm 2010 „Gazeta Prawna”	Forum Odpowiedzialnego Biznesu, PricewaterhouseCoopers	8. miejsce w branży paliwowo-energetycznej, najwyższa lokata wśród spółek GK PGNiG.
Poszukiwania Naftowe „Diament”	Najlepsza Firma Województwa Lubuskiego „Lider Lubuskiego Biznesu” w kategorii duże firmy	Zachodnia Izba Przemysłowo-Handlowa, Marszałek Województwa Lubuskiego	Poszukiwania Naftowe „Diament” sp. z o.o. jest spółką dbającą o środowisko naturalne, zapewniającą przyjazne miejsce pracy, inwestującą w nowoczesne technologie.
PNiG Jasło	Gazeta Biznesu	"Puls Biznesu"	Nagroda przyznawana firmom o najlepszej dynamice sprzedaży i wynikach finansowych, które w ciągu ostatnich 3 lat nie odnotowały straty, cieszące się nieskazitelną reputacją oraz uczciwością wobec kontrahentów, pracowników i Skarbu Państwa.
PNiG Jasło	Lider Województwa Podkarpackiego	Izba Przemysłowo-Handlowa w Rzeszowie	Celem nagrody jest certyfikacja dużych i średnich firm z terenu województwa podkarpackiego oraz nagrodzenie najlepszych z nich tytułem „Lidera Województwa Podkarpackiego”.
PNiG Jasło	Diament Forbesa 2010	"Forbes" Dun & Bradstreet	II miejsce wśród największych firm (ponad 250 mln zł przychodu) województwa podkarpackiego. „Diamenty Forbesa” to lista polskich przedsiębiorstw najszybciej zwiększających swą wartość. Lista Diamentów Forbesa została opracowana na podstawie szwajcarskiej metody wyceny wartości firm. Uwzględnia ona zarówno wyniki finansowe, jak i wartość majątku poszczególnych firm, umożliwia mierzenie potencjału przedsiębiorstw, przy uwzględnieniu wielkości realizowanych inwestycji oraz zdolności do powiększania sprzedaży i zysków.
PNiG Kraków	Diamenty Forbesa	"Forbes"	Wyróżnienie w rankingu Diamenty Forbesa w kategorii firm o poziomie przychodów powyżej 250 mln zł w województwie małopolskim.
PNiG Nafta	Platynowy Liść Medialny	Ośrodek Studyjno-Programowy Prasy, Radia i Telewizji Warszawa-Katowice-Kraków, patronat „Rzeczpospolita”	Platynowy Liść Medialny został przyznany za znakomite rezultaty w odkrywaniu złóż ropy naftowej i gazu ziemnego oraz wprowadzanie i wykorzystywanie najnowocześniejszych technik i technologii wiertniczych, a także za bardzo dobre relacje ze społecznościami lokalnymi w kraju i za granicą.
PNiG Nafta	Diamenty Forbesa	Magazyn Forbes	Spółka znalazła się w rankingu Diamenty Forbesa za osiągnięte wyniki oraz odporność na wstrząsy gospodarcze. Podstawą oceny był pozytywny rating wiarygodności z lat 2005-2008 (rentowność wg wskaźników EBIT i ROA, wysoka płynność bieżąca i niezaleganie z płatnościami), dodatni wynik finansowy oraz wartość kapitałów własnych. W rankingu firm o przychodach powyżej 250 mln zł Pilska Nafta zajęła II miejsce w województwie wielkopolskim i 15. miejsce w kraju.
PNiG Nafta	Gazeta Biznesu	"Puls Biznesu"	Pilska Nafta jedną z najbardziej rozwijających się firm polskich. Jest to czwarty tytuł z kolei (w latach 2006-2009)
PNiG Nafta	Nagroda im. Stanisława Staszica	Izba Gospodarcza Północnej Wielkopolski	Spółka została laureatem Konkursu im. Stanisława Staszica w kategorii najbardziej rozpoznawalna marka przedsiębiorstwa regionu północnej Wielkopolski. Kapituła konkursu uznała Pilską Naftę za markę kojarzącą się z solidnością, najwyższą jakością usług i działaniami na rzecz społeczeństwa, za przedsiębiorstwo rozpoznawalne nie tylko w Polsce, ale także na świecie, co czyni je gospodarczym ambasadorem miasta i regionu.
ZUN Naftomet	Gazeta Biznesu	"Puls Biznesu"	W ramach X edycji programu spółka uznana została za jedną z najdynamiczniej rozwijających się firm.

BSiPG GAZOPROJEKT	Dolnośląski Certyfikat Gospodarczy	Fundacja „Krzyżowa” dla Porozumienia Europejskiego oraz Zarząd Województwa Dolnośląskiego	Celem programu jest wyróżnianie firm z Dolnego Śląska, które spełniają kryteria dotyczące zasad etyki i uczciwej konkurencji oraz mogą pochwalić się dobrymi wynikami finansowymi i stabilnym zatrudnieniem.
BSiPG GAZOPROJEKT	Gazele Biznesu 2009	”Puls Biznesu”	Zestawienie to lista najbardziej prężnych i wiarygodnych małych i średnich firm w Polsce. Aby w roku 2009 otrzymać to wyróżnienie, należało m.in. w latach 2006-08 odnotowywać zyski oraz przez trzy lata wykazywać stały przyrost sprzedaży.
BSiPG GAZOPROJEKT	Biała Lista – Brązowy Certyfikat wiarygodności rzetelności	Wrocławska Izba Gospodarcza	Spełnienie warunków udziału (rzetelne, terminowe regulowanie należności wobec ZUS, US).
BSiPG GAZOPROJEKT	Najlepsza firma projektowa w Polsce w latach 1990-2010	Izba Projektowania Budowlanego	Celem konkursu było wyłonienie i promocja firm projektowych, które przez ostatnie dwudziestolecie reprezentowały najwyższy, godny naśladowania poziom projektowy. Kryteria oceny: osiągnięcia i reputacja firmy (jak referencje, rekomendacje i wyróżnienia), organizacja firmy i stosowane systemy zarządzania, osiągnięcia z zakresu polityki kadrowej, czynny udział w organizacjach zawodowych i gospodarczych, zakres i jakość ubezpieczeń stosowanych w firmie oraz wyniki finansowe.
BSiPG GAZOPROJEKT	Najlepszy projekt inżynierski roku 2010	Izba Projektowania Budowlanego	Wyróżnienie w konkursie zdobyły dwa projekty: „Modernizacja agregatu sprężającego GT10B + 50P4 w Tłoczni Gazu Hołowczyce” oraz „Centrum Edukacyjno-Turystyczno-Sportowe wraz ze schroniskiem młodzieżowym w Krośnicach”. Jury konkursu zwróciło uwagę na takie cechy projektów, jak: innowacyjność, oryginalności i optymalizacja zastosowanych rozwiązań projektowych.
INVESTGAS	Korona Europejska 2009	Kapituła Programu Medialnego „Polska w Europie – Europa w Polsce”	Za konsekwentnie realizowaną strategię zwiększenia bezpieczeństwa energetycznego Polski poprzez budowę podziemnych magazynów gazu w połączeniu z dbałością o przyrodę oraz za modelowe relacje z lokalnym samorządem.
INVESTGAS	Medialny Oscar 2009 dla Prezesa Investgas SA	Ośrodek Studyjno Programowy Prasy, Radia i Telewizji Warszawa-Katowice-Kraków	j.w. Za zarządzanie firmą mającą strategiczne znaczenie dla energetycznego bezpieczeństwa kraju oraz za współpracę z mediami.