

Abstract

International standards covering environmental management are intended to provide organization with the elements of an effective environmental management system (EMS) that can be integrated with other management requirement and help organization achieve environmental and economic goals.

The impact of implementing ISO 14001 Environmental Management System (EMS) on Customers satisfaction, Employees satisfaction and top management as environmental performance indicators was assessed using questionnaire.

The objectives of the research are: to identifying the relation between the application of ISO 14001 and customer satisfaction, To identifying the relation between the application of ISO 14001 and employee performance and To examine if the top management of Sudanese petroleum pipelines CO. LTD can help to provide reliable and high environmental performance indicators results.

The researcher use three hypotheses to examine the performance: firstly: There is a relation between implementing ISO 14001 and customer satisfaction, Secondly: There is a relation between implementing ISO 14001 and employee satisfaction, thirdly: The implementing of ISO 14001 need support from top management.

The results show that the implementation of ISO 14001 EMS by Sudanese pipelines petroleum Co. LTD (SPPC) led to significant environmental improvements, customers are satisfied as well as employees. In addition, top management plays an effort to enhance the environmental performance. Also, Implementation of ISO 14001 improves the quality of services provided by Sudanese pipelines petroleum Co. LTD (SPPC).

المستخلص

المعايير الدولية التي تغطي نظام الإدارة البيئية تهدف لتوفير عناصر نظام إدارة بيئية فعال للمنظمة و التي يمكن دمجها مع غيرها من متطلبات الإدارة ومساعدة المنظمة لتحقيق الأهداف البيئية والاقتصادية.

تم تقييم تأثير تطبيق آيزو 14001 نظام الإدارة البيئية على رضا العملاء، ورضا العاملين والإدارة العليا كمؤشرات الأداء البيئي باستخدام الاستبيان.

أهداف البحث هي: تحديد العلاقة بين تطبيق آيزو 14001 ورضا العملاء، تحديد العلاقة بين تطبيق آيزو 14001 وأداء العاملين والتأكد ما إذا كانت الإدارة العليا للشركة السودانية لخطوط أنابيب البترول المحدودة يمكن أن تساعد على تعزيز مؤشرات نتائج الأداء البيئي.

الباحث إستخدم ثلاث فرضيات لدراسة الأداء أولاً : هناك علاقة بين تنفيذ آيزو 14001 ورضاء العملاء ، ثانياً : هناك علاقة بين تنفيذ آيزو 14001 ورضا العاملين وثالثاً : تطبيق آيزو 14001 يحتاج إلي دعم من الإدارة العليا .

أظهرت النتائج أن تنفيذ آيزو 14001 (نظام الإدارة البيئية) من قبل الشركة السودانية لخطوط أنابيب البترول (المحدودة) أدى إلي تحسينات بيئية كبيرة وهناك رضا من قبل الزبائن وكذلك الموظفون. بالإضافة إلي الإدارة العليا تعلب أدوار من أجل تعزيز الأداء البيئي. أيضاً تطبيق نظام الجودة آيزو 14001 أدى إلي تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها الشركة السودانية لخطوط أنابيب البترول المحدودة.