

AKADEMIA EKONOMICZNA im. OSKARA LANGEGO
we WROCŁAWIU
WYDZIAŁ GOSPODARKI REGIONALNEJ I TURYSTYKI
w JELENIEJ GÓRZE
KATEDRA ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ I ŚRODOWISKIEM

Piotr Rogala

PROBLEMY KSZTAŁTOWANIA SYSTEMU POTWIERDZANIA JAKOŚCI W POLSKIEJ GOSPODARCE

-ROZPRAWA DOKTORSKA-

PROMOTOR:
Prof. zw. dr hab. Tadeusz Borys

JELENIA GÓRA 2002

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE DO PROBLEMATYKI BADAŃ	4
Rozdział 1. ZAGADNIENIA WPROWADZAJĄCE	8
1.1. Systematyka dziedzin i problemów badawczych nauki o jakości	8
1.1.1. Dziedziny i przedmiot badań	8
1.1.2. Jakość obiektów – podstawowe interpretacje	13
1.1.3. Kluczowe problemy zarządzania jakością	18
1.2. Uwarunkowania systemu potwierdzania jakości	29
1.2.1. Główne etapy badania jakości	29
1.2.2. Ustalanie zasad oceny jakości	31
1.2.3. Identyfikacja cech jakościowych	36
1.2.4. Zbieranie informacji o stanach cech jakościowych	40
1.2.5. Ocena jakości	43
Rozdział 2. POTWIERDZANIE JAKOŚCI	48
2.1. Definicja i zakres pojęcia	48
2.2. Marketingowe aspekty potwierdzania jakości	63
2.3. Międzynarodowe standardy dotyczące certyfikacji	76
2.4. Zasady potwierdzania jakości	93
2.5. Korzyści płynące z potwierdzania jakości	98
Rozdział 3. IDENTYFIKACJA POLSKIEGO SYSTEMU POTWIERDZANIA JAKOŚCI	103
3.1. Rozwój polskiego systemu potwierdzania jakości	103
3.2. Podsystemy polskiego systemu potwierdzania jakości	116
3.2.1. Certyfikacja	117
3.2.2. Atestacja trzeciej strony	140
3.2.3. Nagrody i wyróżnienia jakości	145
Rozdział 4. OCENA I KIERUNKI ROZWOJU POLSKIEGO SYSTEMU POTWIERDZANIA JAKOŚCI	166
4.1. Europejski układ odniesienia	166
4.1.1. Uwarunkowania funkcjonowania europejskiego systemu potwierdzania jakości	166
4.1.2. Europejskie podsystemy potwierdzania jakości w obszarze dobrowolnym	174
4.1.3. Europejskie podsystemy potwierdzania jakości w obszarze obowiązkowym	205
4.2. Ocena polskiego systemu potwierdzania jakości	211
4.2.1. W odniesieniu do zaproponowanych zasad	211
4.2.2. W odniesieniu do rozwiązań stosowanych w Unii Europejskiej	217
4.3. Postulowane kierunki zmian	223
ZAKOŃCZENIE I PROBLEMY OTWARTE	226
LITERATURA	229
SPIS TABLIC	240
SPIS RYSUNKÓW	242

*Nigdy nie osiągniecie jakości na zewnątrz,
zanim nie stworzycie jej wewnątrz.*

Ken Cusack

WPROWADZENIE DO PROBLEMATYKI BADAŃ

„Jednym z najważniejszych trendów, w dziedzinie jakości w ostatnich latach w Europie, stał się wzrost stosowania programów certyfikacji i mechanizmów samooceny doskonałości biznesu”¹. Stwierdzenie to jest jednym z najważniejszych elementów europejskiej wizji jakości wypracowanej wspólnie przez Europejską Organizację Jakości (EOQ) oraz Centrum Doskonałości – Finlandia. Tendencja ta dotyczy także gospodarki polskiej, gdzie od kilku lat zainteresowanie certyfikacją nieustannie rośnie, zwłaszcza w odniesieniu do systemów zarządzania. Coraz więcej jest także innych sposobów oceniania i oznaczania jakości wyrobów, organizacji itp. Szczególne uznanie zdobywa diagnozowanie organizacji realizowane w oparciu o opracowany przez Europejską Organizację Zarządzania Jakością Model Doskonałości. Jest on wykorzystywany między innymi w ramach Polskiej Nagrody Jakości. Aktualność i znaczenie tych procesów dla gospodarki było jednym z motywów podjęcia tej problematyki w rozprawie doktorskiej.

Motywnym kolejnym było stwierdzenie – w oparciu o przeprowadzone przez Autora pracy badania – dużych dysproporcji w stopniu rozpoznania zasad funkcjonowania poszczególnych podsystemów, tworzących scharakteryzowany w rozprawie system potwierdzania jakości. Niektóre spośród nich są wciąż poddawane analizom i procesom upowszechniania (np. certyfikacja na zgodność z wymaganiami normy ISO 9001, czy przyznawanie Polskiej Nagrody Jakości), inne zaś nie cieszą się tak dużym zainteresowaniem (np. Godło Promocyjne „*Teraź Polska*”, czy certyfikacja na znak „*Przydatny do ponownego przetwórstwa*”). Systemy te mają wprawdzie wiele cech wspólnych (np. część celów), ale także pewne cechy różnicujące, charakterystyczne dla danych grup lub wyłącznie dla konkretnego programu potwierdzania jakości.

Pomimo wskazanych tendencji oraz niekwestionowanej rangi tej problematyki, nie powstały dotychczas w Polsce prace traktujące w sposób kompleksowy i systemowy wszelkie inicjatywy (procedury, procesy itp.) prowadzone przez niezależne podmioty i

¹ W. Henrykowski (red.), *Europejska wizja jakości – spojrzenie w przyszłość*, Wyd. Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji, Warszawa 2000, s. 20.

zmierzające na zasadach dobrowolności do wyróżnienia odpowiednim znakiem, dokumentem itp. produktów lub procesów ich wytwarzania, które charakteryzują się odpowiednio wysoką jakością. Działania te zdecydowano się w rozprawie określać mianem potwierdzania jakości w węższym sensie. Kształtowanie takiego systemu potwierdzania jakości ma szczególne znaczenie dla polskiej gospodarki zwłaszcza w aspekcie bliskiej perspektywy wstąpienia Polski do Unii Europejskiej.

Niedostateczne rozpoznanie wielu elementów systemu potwierdzania jakości (zwłaszcza w kontekście motywów uczestniczenia w tym systemie), niedostatek opracowań formułujących uniwersalne zasady funkcjonowania systemu, a przede wszystkim brak kompleksowego spojrzenia na cały system – to bezpośrednie inspiracje do podjęcia badań tej problematyki, generujące jednocześnie **zasadniczy cel pracy**.

Wśród **celów szczegółowych** pracy należy wymienić przede wszystkim:

- zdefiniowanie pojęcia potwierdzanie jakości,
- analizę istniejącej struktury systemu potwierdzania jakości w Polsce,
- określenie uniwersalnych zasad funkcjonowania systemu,
- zdefiniowanie grup podmiotów czerpiących korzyści z funkcjonowania systemu,
- określenie przewidywanych zmian tego systemu w związku z przewidywaną integracją Polski z Unią Europejską,
- dokonanie oceny, a następnie sformułowanie rekomendacji dotyczących przyszłego kształtu polskiego systemu potwierdzania jakości.

Zdaniem autora rozprawy, realizacja tych celów ma nie tylko walory poznawcze, ale również istotną wartość aplikacyjną. Polski system potwierdzania jakości znajduje się w fazie transformacji związanej z przewidywaną w maju 2004 roku akcesją Polski do Unii Europejskiej. Niezbędne jest więc nie tylko dokładne rozpoznanie struktury tego systemu i zasad jego funkcjonowania, ale także zaproponowanie konkretnych rozwiązań przystosowujących go do standardów europejskich i wzmacniających jego zdolność konkurowania z innymi systemami narodowymi.

W rozprawie podjęto próbę udowodnienia **generalnej tezy**, że ***prawidłowo funkcjonujący system potwierdzania jakości stanowi istotny czynnik stymulujący projakościowe działania podmiotów gospodarczych i umożliwia im osiągnięcie przewagi konkurencyjnej. Ponadto jest źródłem ekonomicznych i społecznych korzyści zarówno dla podmiotów gospodarczych, konsumentów i użytkowników,***

jak i całej gospodarki narodowej. W polskiej praktyce ten ostatni element nie jest jednak w pełni ujawniony i wykorzystany.

Weryfikacji tej tezy podporządkowana jest struktura pracy, która składa się z czterech rozdziałów.

Rozdział pierwszy poświęcony jest usystematyzowaniu podstawowych pojęć związanych z nauką o jakości. Zawiera omówienie zakresu i struktury elementów składowych kwalitologii. Podjęta została próba uporządkowania głównych kwestii semantycznych na podstawie analizy podstawowych problemów, związanych z interpretowaniem poszczególnych pojęć tworzących terminologię nauki o jakości.

W tej części pracy znalazły się również rozważania dotyczące uwarunkowań funkcjonowania systemu potwierdzania jakości. Wśród tych uwarunkowań znalazły się problemy związane przede wszystkim z rozpoznawaniem jakości, identyfikacją jej stanów, zbieraniem informacji i oceną jakości. Szczególną uwagę poświęcono dorobkowi związanemu z syntetycznymi metodami oceny jakości, stanowiącymi alternatywne rozwiązanie w stosunku do metod oceny jakości wykorzystywanych w praktyce funkcjonowania systemów potwierdzania jakości.

W **rozdziale drugim** zdefiniowano kluczową kategorię pracy – *potwierdzanie jakości* oraz terminy określające poszczególne podsystemy potwierdzania jakości, tj. certyfikację, atestację trzeciej strony oraz przyznawanie nagród i wyróżnień jakości. Przeprowadzono także analizę relacji między nimi, wskazując podstawowe cechy homogeniczne i różnicujące.

Ważne miejsce w tym rozdziale zajmują rozważania marketingowych aspektów potwierdzania jakości. Potwierdzanie jakości zostało zakwalifikowane jako produkt i marka. Wykazano w pracy podstawowe implikacje płynące z tego faktu.

Następnie przedstawiono międzynarodowe regulacje i uwarunkowania funkcjonowania podsystemów certyfikacji. Ograniczenie się do tej grupy systemów jest uzasadnione tym, że pozostałe podsystemy potwierdzania jakości nie są objęte takimi regulacjami.

Przeprowadzone rozważania pozwoliły autorowi rozprawy na sformułowanie postulowanych uniwersalnych zasad, dotyczące funkcjonowania systemów potwierdzania jakości. Wskazano także podstawowe grupy beneficjentów oraz główne rodzaje korzyści płynące z funkcjonowania tych systemów. W końcowej części tego rozdziału

przedstawiono najważniejsze problemy, w tym także nieprawidłowości związane z funkcjonowaniem systemów potwierdzania jakości.

Rozdział trzeci poświęcony jest charakterystyce polskiego systemu potwierdzania jakości. Dokonano próby periodyzacji kształtowania się polskiego systemu, a następnie wskazano i poddano analizie przykładowe (starano się wybrać typowe) podsystemy związane z potwierdzaniem jakości funkcjonujące w ramach: certyfikacji, atestacji trzeciej strony oraz przyznawania nagród i wyróżnień jakości. Ze względu na ich wielość, zrezygnowano z próby zidentyfikowania wszystkich podsystemów funkcjonujących w polskiej gospodarce, które współtworzą system potwierdzania jakości. Badania zostały oparte na reprezentatywnej grupie typowych podsystemów.

W **rozdziale czwartym**, ostatnim, zidentyfikowano uwarunkowania oraz podstawowe elementy systemu potwierdzania jakości funkcjonującego w ramach Unii Europejskiej. Dla uzyskania lepszego przeglądu rozwiązań europejskich, uwzględniony został także obszar regulowany.

Następnie przedstawiono ocenę polskiego systemu potwierdzania jakości w kontekście zaproponowanych zasad, a także w relacji do rozwiązań stosowanych w Unii Europejskiej. Rozwiązania te zostały zaprezentowane jako baza porównawcza, jak również, w obliczu działań związanych z integracją z Unią, jako aktualnie przyjęty model docelowy rozwoju polskiego systemu. Na tej podstawie zaproponowano podstawowe kierunki rozwoju polskiego systemu potwierdzania jakości.

Rozprawę kończą wnioski oraz problemy otwarte, które z różnych względów nie znalazły swego rozwiązania w pracy.

W pracy wykorzystano dostępną krajową i zagraniczną literaturę przedmiotu, obejmującą zagadnienia z kilku dziedzin, tj. ekonomii, zarządzania, marketingu, towaroznawstwa i prawa. W znaczącym zakresie skorzystano także z zasobów internetowych związanych z omawianymi zagadnieniami. Na potrzeby pracy przeprowadzono badania empiryczne w kilku instytucjach, między innymi w Polskim Centrum Akredytacji, Polskim Centrum Badań i Certyfikacji, Polskim Komitecie Normalizacyjnym oraz Krajowej Izbie Gospodarczej.

* * *

Autor rozprawy ma przyjemność wyrażenia podziękowań promotorowi pracy Panu Profesorowi Tadeuszowi Borysowi za inspirację, cenne wskazówki oraz szczególne wsparcie, jakiego udzielał w trakcie jej powstawania.

Rozdział 1

ZAGADNIENIA WPROWADZAJĄCE

1.1. Systematyka dziedzin i problemów badawczych nauki o jakości

1.1.1. Dziedziny i przedmiot badań

Termin *kwalitologia* pojawił się w literaturze przedmiotu w końcu lat 60. Wywodzi się od łacińskiego słowa *qualitas* (jakość) oraz greckiego słowa *logos* (nauka); oznacza więc **naukę o jakości**. Na początku lat 70. w Polsce zaczęły pojawiać się pierwsze opracowania, w których podejmowane były próby systematyzacji zagadnień z tej dziedziny. Szczególnie znaczący wkład w rozwój i porządkowanie tej dyscypliny naukowej wniósł twórca gdańskiej szkoły jakości Romuald Kolman, który pierwszy w polskiej literaturze przedmiotu użył pojęcia „kwalitologia” w jednej ze swoich najważniejszych prac „Ilościowe określanie jakości”¹, definiując kwalitologię jako „*dziedzinę wiedzy zajmującą się wszelkimi zagadnieniami dotyczącymi jakości*”. R. Kolman po raz pierwszy też – w pracy „Elementy kwalitologii”² – proponuje podział zakresu teorii jakości na następujące działy:

1. Kwalitogenezę – zajmującą się rozwojem problematyki jakościowej oraz uzasadnianiem badań nad jakością,
2. Kwalitosystematykę – zajmującą się systematyzowaniem zagadnień związanych z jakością,
3. Kwalitowerystykę – badającą przydatność różnych metod określania jakości,
4. Kwalitonomię – badającą różne stany i zmiany jakości,
5. Kwalitoprognostykę – dotyczącą sterowania jakością w celu osiągnięcia stanów optymalnych,
6. Kwalitodukcję – zajmującą się sposobami i efektami wdrażania osiągnięć kwalitologii do zastosowań praktycznych.

¹ R. Kolman, *Ilościowe określanie jakości*, PWE, Warszawa 1973, s. 39.

² R. Kolman, *Elementy kwalitologii*, „Problemy Jakości” 1971 nr 6.

W kolejnych publikacjach autor tej systematyki rozbudowuje ją o kolejne trzy człony, w tym m.in. o kwalitometrię³. O ile terminy *kwalitologia* i *kwalitometria* na trwałe weszły do słownictwa związanego z jakością (ciesząc się jednak umiarkowaną popularnością), to pozostałe zaproponowane pojęcia nie zyskały uznania w środowisku badaczy i praktyków zajmujących się nauką o jakości. Praktyczniejszą wydaje się więc być klasyfikacja działów kwalitologii zaproponowana w połowie lat 80. przez Tadeusza Borysa. W ramach nauki o jakości – poprzez analogię do podziałów w ramach nauk ekonomicznych⁴ – wyróżnia dwa działy:

1. Kwalitonomię – dział formułujący cele, prawa, metodykę i semantykę nauki o jakości.
2. Kwalitometrię (kwalimetrię) – dział zajmujący się wykorzystaniem metod numerycznych w kwalitologii⁵.

R. Kolman za **przedmiot badań nauki o jakości** uznaje:

- systematyzowanie wszelkich spraw związanych z jakością,
- porządkowanie i ujednolicanie pojęć oraz nazewnictwa dotyczącego jakości,
- utrwalanie dotychczasowych osiągnięć w zakresie problematyki jakości,
- badanie wpływu różnych przemian i powodujących je czynników na zmiany jakości,
- badanie współzależności między różnymi czynnikami wpływającymi na jakość,
- wykrywanie związków między jakością a wpływającymi na nią czynnikami,
- ustalanie formuł do analitycznego wyznaczania jakości,
- określanie zasięgu ważności analitycznych formuł do wyznaczania jakości,
- poznawanie praw rządzących zjawiskami dotyczącymi jakości,
- ustalanie zasięgu oddziaływania i ważności praw kwalitologii,
- opracowywanie zasad i zasięgu ich ważności dla poszczególnych operacyjnych działów kwalitologii,
- opracowanie jednolitego systemu kryteriów do wyznaczania jakości,
- opracowanie jednolitej metodyki postępowania przy wyznaczaniu jakości,
- badanie zasięgu i efektów praktycznego wykorzystania zasad kwalitologii,
- optymalizowanie sposobów sterowania jakością⁶.

Bardziej przydatna dla potrzeb dalszych rozważań jest systematyka podstawowych problemów badawczych kwalitologii, zaproponowana przez Władysława Manturę w pracy

³ R. Kolman, *Propozycja systematyki kwalitologii i inżynierii jakości*, „Normalizacja” 1981 nr 2.

⁴ Podział na ekonomię i ekonometrię.

⁵ T. Borys, *Kategoria jakości w statystycznej analizie porównawczej*, AE we Wrocławiu, Wrocław 1984, s. 21 oraz T. Borys, *Kwalimetria. Teoria i zastosowania*, AE w Krakowie, Kraków 1991.

⁶ R. Kolman, *Ilościowe ... op. cit.*, s. 39.

„Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka”. Uwzględnia ona w szerszym zakresie niż propozycja R. Kolmana z początku lat 70. dynamiczny rozwój nauki o jakości w okresie ostatnich 30 lat. Według W. Mantury wśród podstawowych problemów oraz kierunków badań należy wymienić:

- określenie, pomiar optymalizację i wartościowanie jakości,
- organizację służb sterowania (zarządzania, zapewniania, kontroli) jakością w przedsiębiorstwach, ujmowana w aspektach: strukturalnym, funkcjonalnym, zasobowym i informacyjnym,
- metodykę podejmowania decyzji jakościowych,
- ekonomiczne i psychologiczne metody stymulacji jednostek organizacyjnych oraz pracowników, zmierzające do ukształtowania projakościowego systemu motywacji,
- adaptację i zastosowanie metod statystyki matematycznej w prognozowaniu, projektowaniu oraz kontroli jakości,
- techniki stosowane w kształtowaniu i diagnozowaniu jakości obiektów i procesów,
- **metody kwalifikacji, atestacji, certyfikacji i normalizacji jakości**⁷.

Z punktu widzenia celów pracy ważne jest zaliczenie ostatniej grupy problemów do kluczowych zagadnień nauki o jakości.

Przedstawione systematyki zagadnień badawczych są interesujące i skłaniają autora rozprawy do własnej refleksji wynikającej z obserwacji praktyki gospodarczej oraz tematyki powstających opracowań teoretycznych. Obserwacja ta pozwala wyróżnić w dużym uproszczeniu dwa podstawowe etapy w rozwoju badań kwalitologicznych.

Na *etapie pierwszym* badania koncentrują się na określaniu, pomiarze i wartościowaniu jakości konkretnych obiektów (najczęściej produktów). Badania te szczególnie intensywnie rozwijały się w Polsce w latach 70. i 80.⁸

Drugi etap to lata 90. charakteryzujące się przeniesieniem punktu ciężkości na takie metody organizowania i zarządzania działalnością podmiotów gospodarczych, aby zapewnić wymagany poziom jakości efektów ich funkcjonowania. Związane jest to z

⁷ A. Hamrol, W. Mantura, *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*, PWN, Warszawa-Poznań 1998, s. 17.

⁸ Por. R. Kolman, *Ilościowe ... op. cit.*; E. Krupisz, *Proces kształtowania jakości produktów*, Instytut Handlu Wewnętrznego i Usług, Warszawa 1981; E. Krodiewicz-Skoczylas, *Metody syntetycznej oceny jakości produktów*, Wyd. Normalizacyjne, Warszawa 1982; T. Borys, *Elementy teorii jakości*, PWN, Warszawa 1980; K. Cholewicka-Goździk, *Kompleksowa ocena jakości. Metody, przykłady*, PWE, Warszawa 1984; J. Cyran, J. Steczkowski, K. Zając, *Statystyczne metody kontroli jakości produktów*, PWE, Warszawa 1973; seria biuletynów *Kwalitologia*, pod red. R. Kolmana wydawanych od 7.11.1978 r. przez Radę Wojewódzką w Gdańsku Naczelnej Organizacji Technicznej.

rosnącą w Polsce w ostatnich latach popularnością koncepcji *Total Quality Management* (TQM – zarządzanie przez jakość) oraz certyfikowanych systemów zarządzania jakością. Powyższą tezę potwierdzają badania przeprowadzone przez Macieja Szafrąńskiego⁹. Analizując treść artykułów opublikowanych w czterech polskich czasopismach („Problemy Jakości”, „Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstw”, „Logistyka” i „Przegląd Organizacji”) w okresie styczeń 1997 – czerwiec 1999, dokonał on klasyfikacji ich tematyki na 12 grup. W ramach niektórych z nich wyodrębnione zostały podgrupy i klasy tematyczne. Przedstawia to tablica 1.1.

Tablica 1.1. Klasyfikacja problematyki dotyczącej jakości poruszanej w wybranych polskich czasopismach w okresie styczeń 1997 – czerwiec 1999

Kategorie		Tematy
Grupa	1	Badania
Grupa	2	Działalność na rzecz jakości
Podgrupa	2.1	Edukacja dla jakości
Podgrupa	2.2	Nagrody jakości
Podgrupa	2.3	Organizacje projakościowe
Grupa	3	Jakość na przykładzie
Grupa	4	Jakość na świecie
Grupa	5	Jakość w branży
Grupa	6	Jakość produktu
Podgrupa	6.1	Jakość procesu
Podgrupa	6.2	Jakość usług
Podgrupa	6.3	Jakość wyrobu (oprócz usługi)
Grupa	7	Jakość – zagadnienia ogólne
Podgrupa	7.1	Historia jakości
Podgrupa	7.2	Jakość
Grupa	8	Koszty jakości
Grupa	9	Marketing
Grupa	10	Normy
Podgrupa	10.1	EN 45000
Podgrupa	10.2	ISO 14000
Podgrupa	10.3	ISO 9000
Podgrupa	10.4	QS 9000
Podgrupa	10.5	Normy – inne
Podgrupa	10.6	Audit
Podgrupa	10.7	Certyfikacja
Grupa	11	Produktywność
Grupa	12	Zarządzanie
Podgrupa	12.1	Zagadnienia zarządzania (oprócz zarządzania jakością)
Podgrupa	12.2	Zarządzanie jakością
Klasa	12.2.1	Sterowanie jakością
Klasa	12.2.2	TQM
Klasa	12.2.3	Zapewnienie jakości
Klasa	12.2.4	Instrumenty zarządzania jakością
Klasa	12.2.5	Zarządzanie jakością – inne

Źródło: opracowanie własne na podstawie M. Szafrąński, *Przegląd ... op. cit.*, s. 32.

⁹ Zob. M. Szafrąński, *Przegląd i klasyfikacja problematyki dotyczącej jakości, poruszanej w wybranych polskich czasopismach*, „Problemy Jakości” 2000 nr 1, s. 31-35.

W wyniku przeprowadzonego badania okazało się, że ponad 75% opublikowanych artykułów koncentrowało się na dwóch zagadnieniach:

- TQM,
- instrumenty zarządzania jakością (w tym ISO serii 9000).

Zaledwie niewielki odsetek publikacji dotyczył zagadnień związanych z jakością wyrobów i jej badaniem (por. tablica 1.2)¹⁰.

Tablica 1.2. Udział poszczególnych tematów dotyczących jakości w całkowitej liczbie analizowanych artykułów*

Kategorie		Tematy	w %
Podgrupa	10.3	ISO 9000	28,1
Klasa	12.2.2	TQM	27,7
Klasa	12.2.4	Instrumenty zarządzania jakością	21,0
Grupa	3	Jakość na przykładzie	17,4
Podgrupa	12.1	Zagadnienia zarządzania (oprócz zarządzania jakością)	15,6
Podgrupa	10.7	Certyfikacja	10,3
Grupa	11	Produktywność	10,3
Podgrupa	6.3	Jakość wyrobu (oprócz usług)	9,8
Podgrupa	10.5	Normy – inne	8,9
Podgrupa	7.2	Jakość	8,5
Klasa	12.2.5	Zarządzanie jakością - inne	8,0
Podgrupa	10.2	ISO 14000	7,6
Podgrupa	6.3	Jakość procesu	6,7
Klasa	12.2.5	Zapewnienie jakości	6,7
Grupa	4	Jakość na świecie	6,7
Grupa	8	Koszty jakości	6,7
Grupa	5	Jakość w branży	5,4
Podgrupa	2.2	Nagrody jakości	4,9
Podgrupa	6.2	Jakość usług	4,9
Grupa	1	Badania	4,5
Podgrupa	10.4	QS 9000	4,5
Grupa	9	Marketing	4,0
Podgrupa	2.1	Edukacja dla jakości	2,7
Podgrupa	2.3	Organizacje pro jakościowe	2,7
Podgrupa	7.1	Historia jakości	2,2
Podgrupa	10.1	EN 45000	1,8
Podgrupa	10.6	Audit	1,3
Klasa	12.2.1	Sterowanie jakością	0,9
OGÓŁEM			100,0

* Zacieniowane zostały zagadnienia związane bezpośrednio z jakością wyrobów i jej badaniem.

Źródło: M. Szafrąński, *Przegląd* . op. cit., s. 34.

¹⁰ Analizowane artykuły mogły być przyporządkowane do kilku kategorii, ale tylko takich, które nie posiadały swojego rozwinięcia czyli, kategorii elementarnych. Mogło się zdarzyć, że np. w danej publikacji poruszano zagadnienia dotyczące norm ISO 9000, jak i TQM, a oprócz tego rozwijano temat certyfikacji. Artykuł był wówczas do trzech kategorii: ISO 9000, TQM, certyfikacja a nie sześciu takich jak: normy, ISO 9000, certyfikacja, zarządzanie, zarządzanie jakością, TQM. Zob. M. Szafrąński, *Przegląd* ... op. cit., s. 31-35.

Pomimo pojawiających się wątpliwości co do zaproponowanej klasyfikacji zagadnień (np. związanych z odróżnieniem systemu zarządzania jakością zgodnego z wymaganiami norm ISO serii 9000 od pozostałych instrumentów zarządzania jakością), czy kompletności doboru czasopism, przedstawione powyżej wyniki badań jednoznacznie potwierdzają tezę o coraz większym znaczeniu zagadnień związanych z zarządzaniem jakością, przy których problemy oceny jakości stają się jednym z wielu zagadnień cząstkowych w odróżnieniu – o czym już wspomniano – od tendencji badawczych w latach 70. i 80.

Podobne konkluzje płyną z badań¹¹ przeprowadzonych i opublikowanych przez Zbigniewa Kłosa, który starał się określić tendencje badań w zakresie jakości w Polsce. W zasadniczych konkluzjach autor stwierdza m.in., że:

- 1) najbardziej rozbudowana część działalności naukowej jest prowadzona w zakresie aspektów organizacyjnych, zwłaszcza w odniesieniu do poziomu przedsiębiorstw,
- 2) na drugim miejscu plasują się zagadnienia dotyczące ekonomicznych, technicznych oraz technologicznych aspektów zarządzania jakością; w stosunku do pierwszej grupy zagadnień oddziela je jednak istotny dystans,
- 3) pozostałe aspekty nauki o jakości są nielicznie reprezentowane¹².

1.1.2. Jakość obiektów – podstawowe interpretacje

Jakość jest jednym z najczęściej używanych w nauce i praktyce terminów o charakterze interdyscyplinarnym, a dyskusje nad tą kategorią mają już wieloletnią tradycję i bardzo obszerną literaturę przedmiotu.

Nie jest celem autora rozprawy szersze włączenie się do tej dyskusji, ponieważ jest to w małym stopniu realne ze względu na jej wielowątkowość i nie zawsze jasne przesłanki proponowania coraz to nowych definicji. Ze względu na cel pracy warto jednak wskazać na kilka podstawowych zagadnień semantycznych niezbędnych do wyjaśnienia przed określeniem istoty systemu potwierdzania jakością. Należą do nich przede wszystkim:

- potrzeba określenia przesłanek filozoficznych kategorii jakości,

¹¹ Badaniem ankietowym objęto członków Komitetu Jakości Krajowej Izby Gospodarczej. Łącznie wzięło w nim udział ponad 40 osób, przy czym w większości byli to kierownicy zespołów naukowych lub badawczych.

¹² Zob. Z. Kłos, *Próba określenia zakresu tematycznego nauki o jakości w Polsce*, „Problemy Jakości” 1998 nr 5, s. 21-25.

- konieczność rozróżnienia dwóch komplementarnych interpretacji jakości (opisowej i wartościującej),
- sformułowanie głównych wniosków z dyskusji terminologicznej oraz ustalenie zasadniczego sensu jakości, w jakim będzie ona rozumiana w dalszych częściach rozprawy.

Termin *jakość* wywodzi się z filozofii. Po raz pierwszy użył go Platon (427-347 p.n.e.), określając jakość (greckie: *poiotes*) jako sąd wartościujący wyrażany przez osobę oraz pewien stopień doskonałości¹³. Od tej pory pojęcie to stało się obiektem zainteresowania filozofów, wśród których należy, chociażby w największym skrócie, przywołać poglądy:

- Arystotelesa, interpretującego jakość jako zespół swoistych cech odróżniających dany przedmiot od innych przedmiotów tego samego rodzaju; za jakość uznał on to, co sprawia, że rzecz jest rzeczą, którą jest; w nauce Arystotelesa o jakości obiektu decydują jego cechy (własności);
- Cyserona, który tworząc łacińską terminologię filozoficzną, zaproponował na określenie jakości słowo *qualitas*¹⁴; stąd *qualitas* przeszło do niektórych języków romańskich i germańskich, np. jako włoskie *qualita*, francuskie *qualitas*, angielskie *quality*, niemieckie *Qualität*, stąd też pochodzi określenie symbolu wysokiej jakości *Q*¹⁵;
- Descartesa i Locke'a, prezentujących dualistyczne ujęcie jakości rozróżniające jakości pierwotne (tkwiące obiektywnie w przedmiocie jak: czas czy kształt) oraz jakości wtórne (emitowane przez przedmiot takie jak barwa, zapach, smak czy dźwięk);
- Kanta, uznającego obiektywny charakter poznawanej rzeczywistości przy jednoczesnym subiektywnym charakterze poznawania i kwestionującego kryterium podziału jakości na pierwotne i wtórne (gdyż pierwotne jakości także mają charakter subiektywny);
- Hegla, określającego jakość jako kategorię logiczną równoznaczną z bytem i odrzucającego dualistyczne ujęcie¹⁶.

Zagadnienia związane z jakością stały się obiektem zainteresowań wielu dyscyplin naukowych, wśród których oprócz filozofii wymienić można ekonomię, nauki inżynierskie, nauki o zarządzaniu oraz nauki prawne. Różnorodność podejść oraz złożoność tematyki doprowadziły do powstania różnych interpretacji terminu *jakość* i w konsekwencji szeregu nieścisłości terminologicznych. Podejmowane próby ujednolicenia

¹³ W. Borucki, M. Urbaniak, *Zdefiniować jakość*, „Problemy Jakości” 1996 nr 12, s. 12-13.

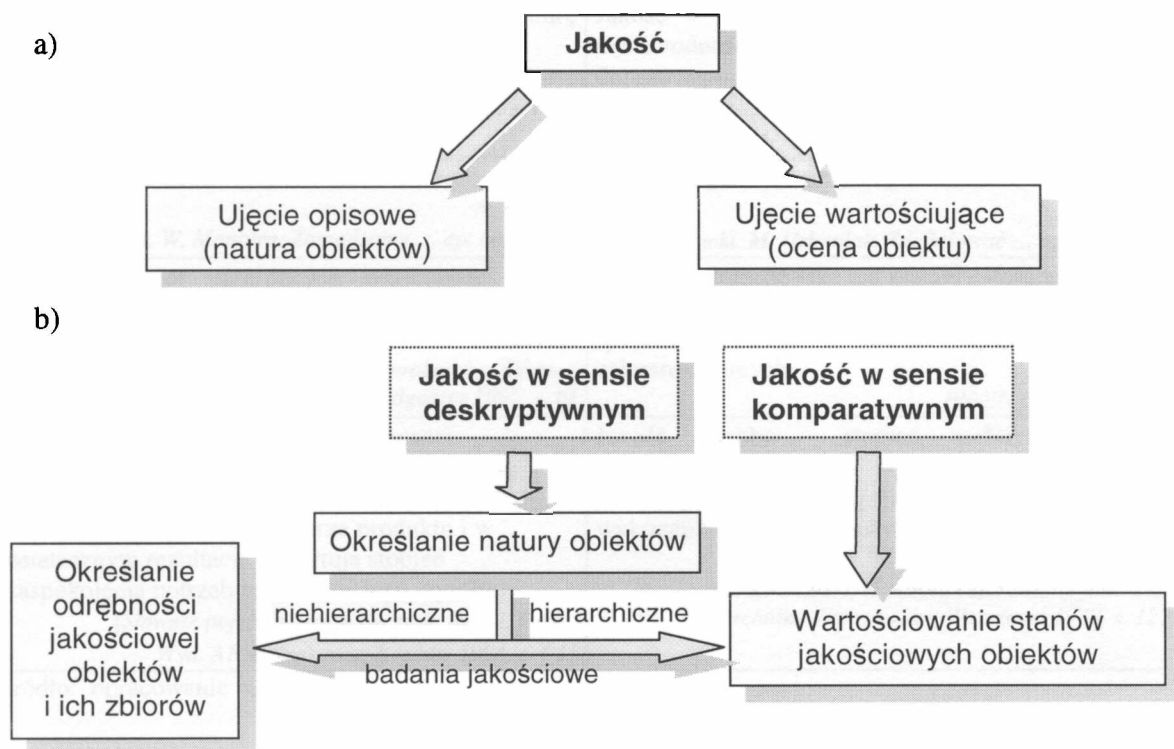
¹⁴ A. Kiliński, *Jakość*, Wyd. N-T, Warszawa 1979, s. 14.

¹⁵ S. Tkaczyk, *Inżynieria jakości a inżynieria materiałowa*, ORGMASZ, Warszawa 2000, s. 23.

¹⁶ T. Borys, *Elementy teorii ... op. cit.*, s. 15.

terminologii kończyły się zazwyczaj zgłaszaniem propozycji nowych definicji, które jednak nie były w stanie uzyskać powszechnej akceptacji. Skutkiem takiej sytuacji jest równoległe funkcjonowanie wielu, często różniących się istotnie między sobą, określeń kategorii jakości. Interesującą propozycję uporządkowania terminologicznego jest klasyfikacja definicji jakości zaproponowana przez Tadeusza Borysa. Wyróżnia on w cytowanej już pracy „Kategoria jakości w statystycznej analizie porównawczej” w zbiorze wszystkich definicji dwie podstawowe interpretacje (zob. rys. 1.1):

Rys. 1.1. Sposoby rozumienia terminu *jakość*



Źródło: opracowanie własne na podstawie Z. Kłos, *Próba określenia ... op. cit.*, s. 22 oraz T. Borys, *Kategoria jakości ... op. cit.*, s. 143.

- 1) opisową (deskryptywną) – odmiany tej interpretacji sprowadzają się do rozumienia zbioru cech jakościowych określonego na względnie jednorodnym zbiorze obiektów, a stanu jakości jako wektora wartości cech jakościowych,
- 2) wartościującą (komparatywną) – odmiany tej interpretacji sprowadzają się do rozumienia jakości jako wyniku hierarchizacji (oceny) obiektów lub wyniku hierarchizacji (oceny) zbiorów obiektów¹⁷.

¹⁷ T. Borys, *Kategoria jakości ...*, *op. cit.*, s. 127-150; por. także T. Borys, *Wprowadzenie do zagadnień jakości*, Wyd. AE we Wrocławiu, Wrocław 1989, s. 8.

W tablicy 1.3. zaprezentowano zestawienie przykładowych, najczęściej spotykanych w literaturze przedmiotu definicji, uporządkowanych w układzie dwóch podstawowych interpretacji. Należy zaznaczyć, iż najpopularniejszą – z powodu jej zapisu w normie – wydaje się być definicja zawarta w normach ISO serii 9000¹⁸.

Tablica 1.3. Zestawienie wybranych definicji jakości

Ujęcie opisowe	Ujęcie wartościujące
Jakość – cecha lub zespół cech (istotnych dla danego wyrobu) dających się wyodrębnić <i>J. M. Juran</i> [W. Borucki, M. Urbaniak, Zdefiniować ... op. cit., s. 20]	Jakość – stopień, w jakim określony wyrób zaspokaja potrzeby określonego nabywcy <i>J. M. Juran</i> [W. Borucki, M. Urbaniak, Zdefiniować ... op. cit., s. 20]
Jakość – zbiór cech, których wartości opisują naturę względnie jednorodnego zbioru obiektów <i>T. Borys</i> [T. Borys, Kategoria ... op. cit., s. 142]	Jakość – przewidywany stopień jednorodności i niezawodności przy możliwie niskich kosztach i dopasowaniu do wymagań rynku <i>E. Deming</i> [W. Borucki, M. Urbaniak, Zdefiniować ... op. cit., s. 20]
Jakość – zbiór cech <i>A. Hamrol</i> [A. Hamrol, W. Mantura, Zarządzanie ... op. cit., s. 24]	Jakość – zgodność z wymaganiami <i>P. Crosby</i> [W. Borucki, M. Urbaniak, Zdefiniować ... op. cit., s. 20]
Jakość – zbiór przeróżnych właściwości, które decydują o tym, czym jest dany przedmiot. <i>R. Kolman</i> [R. Kolman, Poradnik o jakości dla praktyków, Oficyna Wydawnicza OPO, Bydgoszcz 1995. s. 6]	Jakość – zdolność jaką ma zestaw naturalnych właściwości wyrobu, systemu lub procesu do spełnienia wymagań klienta lub innych stron zainteresowanych. <i>PN-EN ISO 9000:2001</i>
Jakość wyrobu to całokształt właściwości przyrodniczych, technicznych, ekonomicznych, ergonomicznych, estetycznych, użytkowych, które tkwią w wewnętrznej strukturze produktu i w ostatecznym rezultacie kształtują stopień zaspokojenia potrzeb nabywców tego wyrobu [Słownik pojęć towaroznawczych, Red. I. Duda, Wyd. AE w Krakowie, Kraków 1994, s. 64]	Jakość wyrobu – stopień spełnienia przezeń wymagań odbiorcy. W wyrobach przemysłowych jakość jest kombinacją jakości projektu, jakości wykonania oraz jakości użytkowania. <i>E. Kindlarski</i> [E. Kindlarski, Kontrola i sterowanie jakością, Politechnika Warszawska, Warszawa 1979, s. 12]

Źródło: opracowanie własne.

Powstaje więc pytanie, jakie operacje można wykonać „na jakości”. Według T. Borysa dwie: diagnozowanie odrębności (lub podobieństwa) jakości ich stanów (np. w towaroznawczych klasyfikacjach wyrobów) oraz wartościowanie (ocenianie) jakości obiektu lub/i jego zbiorów (np. w SKJ). Zdaniem W. Mantury tych operacji jest co najmniej pięć, a mianowicie:

¹⁸ Pomimo jednak dość powszechnej akceptacji definicji zawartej w normach ISO serii 9000 w praktyce często zdarzają się niewłaściwe wykorzystania terminu jakości. Przykładem jest ulotka promocyjna wydana przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji, w której jest napisane, że PCBC „oferuje przedsiębiorstwom branży spożywczej usługi w zakresie dobrowolnej certyfikacji wyrobów umożliwiającej uzyskanie dla wyrobów spożywczych o ponadstandardowej jakości i wysokich własnościach użytkowych znaku jakości Q”. Z powyższego tekstu wynika, że jakość nie obejmuje własności użytkowych wyrobu. Por. *Ulotka promocyjna*, PCBC, 2000, s. 1.

- 1) określanie, którego celem jest poznanie natury przedmiotów, a rezultatem adekwatne modele informacyjne, stanowiące podstawę dla pozostałych operacji jakościowych. W operacji określania jakości występują dwie zasadnicze metody deskrypcji: werbalna i liczbowa;
- 2) systematyzowanie, którego celem systematyzowania jakości jest utworzenie spójnego modelu informacyjnego o jakości badanego obiektu. Polega ono na wykonywaniu takich czynności jak: klasyfikowanie, porządkowanie, analizowanie, przekształcanie, weryfikowanie, syntetyzowanie oraz ustalanie związków w zbiorach cech, stanów cech, poziomów cech uzyskanych w wyniku operacji określania jakości;
- 3) wartościowanie, polegające na funkcyjnym przyporządkowaniu wybranej cechy wartości określonej jakości przedmiotu;
- 4) optymalizowanie, koncentrujące się na ustalaniu oraz stosowaniu najlepszych rozwiązań problemów jakościowych;
- 5) porównywanie, czyli badanie i ustalanie podobieństwa jakościowego, służącego zaprowadzeniu ładu w rzeczywistości oraz podejmowaniu decyzji jakościowych¹⁹.

Analizując dotychczasowy dorobek kwalitologii oraz jej praktyczne zastosowanie, sformułować można następujące wnioski:

1. Większość definicji zawęży zakres pojęcia jakości do jakości wyrobów. Dotyczy to zwłaszcza definicji formułowanych w latach 70. i 80. W latach 90. rozszerzono istotnie przedmiot praktycznego zainteresowania kwalitologii głównie o zagadnienia związane ze świadczeniem usług komercyjnych oraz funkcjonowaniem przedsiębiorstw. Dobrym przykładem tych zmian są propozycje definicji jakości zawarte w kolejnych wznowieniach norm ISO 8402 i ISO 9000, gdzie początkowo była mowa tylko o jakości wyrobów, następnie o jakości wyrobów i usług, potem o jakości obiektów, a obecnie o jakości wyrobu, systemu lub procesu. Nie sposób jednak zauważyć, że wraz z ostatnią nowelizacją norm ISO grupy 9000 nastąpiło jednak pewne zawężenie zakresu definicji, tj. zastąpienie uniwersalnego terminu *obiekt* zestawem trzech tak szczególnych obiektów jak: wyrób, proces i system. Wydaje się, że nie był to krok w dobrym kierunku, gdyż termin obiekt ma szerszy, uniwersalny zakres.
2. W języku potocznym oraz praktyce gospodarczej jakość częściej używana jest w rozumieniu komparatywnym. Ponadto często (np. w reklamach) spotka się rozumienie

¹⁹ A. Hamrol, W. Mantura, *Zarządzanie ... op. cit.*, s. 31-40.

terminu jakość jako pozytywnej właściwości danego obiektu. Jest to pewne uproszczenie komparatywnego podejścia do definiowania jakości.

3. Jakość nie istnieje sama w sobie. Zawsze przypisana jest jakiemuś obiektowi. Dlatego należy zawsze odnosić ją do konkretnych obiektów (np. wyrobu, procesu, organizacji itp.). Wskazują na to zarówno deskryptywna, jak i wartościująca definicje jakości.
4. Jakość w sensie komparatywnym jest funkcją stanów cech, jakie posiada dany obiekt. Możliwość ich identyfikacji, a następnie określenia na nich funkcji preferencji²⁰ jest warunkami koniecznym (choć niewystarczającym) do właściwego kształtowania i ocenienia jakości.

Dla potrzeb dalszych rozważań przyjmuje się następującą konwencję terminologiczną:

- jakość jest rozumiana w interpretacji wartościującej jako stopień spełnienia stawianych wymagań. W związku z tym termin jakość może być łączony z takimi określeniami jak: niska, średnia, wysoka czy najwyższa. W tym ujęciu rozumienie jakości jest zbliżone do koncepcji Philipa Crosby'ego, który określa ją jako zgodność z wymaganiami²¹. Nie chodzi tu jednak wyłącznie o wymagania sformułowane w postaci technicznych specyfikacji, a o wymagania formułowane przez podmiot prowadzący ocenę jakości, których sednem są wymagania konsumentów bądź użytkowników;
- jakość dotyczy każdego elementu rzeczywistości. Jest wszechobecna. W tym sensie, mówiąc o jakości obiektów, pod pojęciem obiekt rozumie się każdy umownie wyodrębniony fragment rzeczywistości. W praktyce najczęściej o jakości mówi się w kontekście wyrobów, usług, procesów oraz życia.

1.1.3. Kluczowe problemy zarządzania jakością

W historii każdej ze znanych cywilizacji odnaleźć można dowody wskazujące, że zawsze pewne aspekty zarządzania jakością było przez nie realizowane. Działania na rzecz stworzenia systemów gwarantujących odpowiednią jakość wyrobów i usług podejmowali zarówno Egipcjanie, Izraelici, Grecy, Rzymianie, jak i Chińczycy czy Hindusi²². Najczęściej wskazywanym dowodem jest Kodeks Hammurabiego z XVIII wieku p.n.e., który m.in.

²⁰ Funkcja preferencji nawiązuje do podziału cech jakościowych na stymulanty, destymulanty i nominanty (por. np. S. Ostasiewicz, Z. Rusnak, U. Siedlecka, *Statystyka. Elementy teorii i zadania*, Wyd. AE we Wrocławiu, Wrocław 1995, s. 10).

²¹ Por. T. Borys, P. Rogala, *Philip Barnard Crosby*, „Problemy Jakości” 2002 nr 9, s. 5.

²² Zob. R. Karaszewski, *TQM. Teoria i praktyka*, TNOiK, Toruń 2001, 72-83.

określa odpowiedzialność budowniczego, armatora, chirurga itp., za jakość świadczonych usług²³.

Dopiero jednak w XX wieku koncepcji zarządzania przez jakość nadano wyraz kompleksowy. Za jej prekursora uznaje się Waltera Shewharta²⁴. W latach dwudziestych opublikował on pracę pt. *Economic Control of Manufactured Products*, w której przedstawił podstawy **statystycznej kontroli procesów** jako niezbędnego narzędzia doskonalenia jakości²⁵. Dalszy rozwój idei zarządzania przez jakość wiąże się przede wszystkim z pracami prowadzonymi po II wojnie światowej przez W. E. Deminga oraz J. Jurana²⁶. Należy podkreślić, że poglądy tych autorytetów jakości oraz tych, którzy do nich dołączyli (np. A. V. Feigenbauma, K. Ishikawy, P. B. Crosby'ego oraz W. Conway'a) nie zawsze są spójne, a czasem wręcz sprzeczne (por. tablica 1.4). Ponadto w przypadku każdego z nich ewoluowały one w czasie, stąd mamy do czynienia z kilkoma wersjami tzw. „14 tez Deminga”.

Tablica 1.4. Podejście Deminga i Jurana do kluczowych zagadnień zarządzania jakością*

Zagadnienie	E. W. Deming	J. Juran
Definicja jakości	Spełnienie oczekiwań rynku przy niskich kosztach	Przydatność użytkowa
Wykonanie standardu/motywacja	Różne skale badania jakości, zalecenie stosowanie metod statystycznych	Unikać zmuszania pracowników do wykonywania pracy z bezwzględną precyzją
Ogólne podejście	Redukcja odchyłeń w wyniku ciągłego procesu zmian, wstrzymanie masowej kontroli	Ogólne zapatrywanie na zarządzanie ze szczególnym uwzględnieniem czynnika ludzkiego
Model doskonalenia	Cykl PDCA	Trylogia Jurana
Struktura koncepcji	14 wskazówek dla kierownictwa	10 kroków ulepszania jakości
Statystyczny proces kontroli	Należy wykorzystywać statystyczne metody kontroli jakości	Zalecane umiarkowane stosowanie statystycznych metod kontroli jakości, statystyczny proces kontroli nie może być głównym narzędziem ZPJ
Stopień odpowiedzialności kierownictwa wyższych szczebli	Odpowiedzialność za 94% problemów związanych z jakością	Mniej niż 20% problemów związanych z jakością można przyporządkować robotnikom
Podstawy usprawniania	Ciągła redukcja odchyłeń, cele bez metody realizacji należy eliminować	Projekt po projekcie; podejście zespołowe do problemu; ustalanie celów
Praca zespołowa	Udział pracowników w	Podejście promujące koła jakości oraz

²³ S. Pietras, *O jakości wyrobów*, Wyd. Normalizacyjne, Warszawa 1981, s. 7.

²⁴ W literaturze, jako prekursor tej dziedziny wskazywany jest także R. L. Jones (zob. T. Borkowski, A. Marcinkowski, *Metody badania społecznej oceny jakości*, (w:) Społeczna, ekonomiczna i konsumencka ocena jakości, Red. T. Wawak, Wyd. EJB, Kraków 1997, s. 24. Można także spotkać opracowania wskazujące jeszcze wcześniejsze początki zarządzania jakością odwołujące się do prac F. W. Taylora oraz K. Adamieckiego z początku ubiegłego wieku (zob. S. Tkaczyk, *Inżynieria jakości ... op. cit.*, s. 32).

²⁵ L. Wasilewski, *Podstawy teorii zarządzania jakością*, „Problem Jakości” 1998 nr 9, s. 27.

²⁶ Zob. H. Kume, *TQM. Promotion guide book*, Japanese Standards Association, Tokyo 1996.

	podjęwaniu decyzji; przełamywanie barier między działami organizacji	pracę zespołową
Koszty jakości	Brak poziomu optymalnego; ciągle usprawnianie	Można określić optymalny poziom jakości
Zaopatrzenie i dostawy towarów	Wymaganie prowadzenia ewidencji statystycznych oraz wykresów kontrolnych	Wprowadzenie formalnych badań dostaw
Ocenianie sprzedawców	Nie, krytyczne podejście do większości aspektów zagadnienia	Tak, ale należy pomagać dostawcom w ulepszaniu ich funkcjonowania.

*Zacieniwano zagadnienia, w których poglądy obu klasyków jakości istotnie się różniły.

Źródło: opracowanie własne na podstawie T. Borys, P. Rogala, *William Edwards Deming*, „Problemy Jakości” 2002 nr 7, s. 8-11; T. Borys, P. Rogala, *Joseph Moses Juran*, „Problemy Jakości” 2002 nr 8, s. 4-7; R. Karaszewki, *U źródeł TQM*, „Problemy Jakości” 1999 nr 1, s. 17 oraz E. Deming, *Metody statystyczne jako pomoc dla kierownictwa w przemyśle*, Centralny Urząd Jakości i Miar, Warszawa 1969, s. 5-8.

W latach 50. statystyczna kontrola jakości (SKJ) zaczęła, na gruncie japońskim oraz amerykańskim, przekształcać się w nową koncepcję zarządzania nazwaną – *Total Quality Control* (TQC), czyli **kompleksowe sterowanie jakością**²⁷. Za pomysłodawcę tego terminu uznaje się Armanda V. Feigenbauma, który w 1951 roku opublikował książkę pod tym właśnie tytułem²⁸.

Koncepcja ta podlegała dynamicznemu rozwojowi (por. tablica 1.5) i spotkała się z dużym zainteresowaniem w przedsiębiorstwach.

Tablica 1.5. Ewolucja zasad TQC stosowanych w Japonii

6 zasad charakteryzujących japoński styl sterowania jakością – z 1969 roku	10 zasad TQC – ustalonych w 1987 roku
1. Zaangażowanie całego przedsiębiorstwa w sterowaniu jakością. 2. W działaniach związanych ze sterowaniem jakością uczestniczy cały personel poprzez koła jakości. 3. Oceny skuteczności działań w sterowaniu jakością dokonuje dyrektor lub całe naczelne kierownictwo. 4. Powszechne szkolenie i trening w stosowaniu zasad sterowania jakością. 5. Szerokie zastosowanie metod statystycznych. 6. Ogólnonarodowa promocja sterowania jakością.	1. Naczelne kierownictwo – inicjując działania sterowania jakością, prowadzi je przy współudziale wszystkich komórek organizacyjnych i pracowników. 2. Podstawą usprawnień w dziedzinie jakości powinna być działalność kół jakości. 3. Rozpoznanie skuteczności sterowania jakością i wykorzystywanie danych do wprowadzenia usprawnień – na każdym szczeblu zarządzania. 4. Powszechne cykliczne szkolenie i trening w stosowaniu zasad w sterowaniu jakością – od naczelnego kierownictwa do szeregowych pracowników. 5. Rozwój i wykorzystanie technik oraz metod sterowania jakością w całym procesie realizacji

²⁷ Armand V. Feigenbaum określa kompleksowe sterowanie jakością (TQC) jako system integrujący działania związane z projektowaniem jakości, utrzymywaniem jakości oraz podnoszeniem poziomu jakości podejmowane przez różne grupy w organizacji związane z takimi działaniami jak: marketing, produkcja, obsługa i serwis na najbardziej ekonomicznym poziomie w celu pełnego zadowolenia klientów (por. A. V. Feigenbaum, *Total Quality Control*, McGraw-Hill, Inc. New York 1991, s. 6).

²⁸ Zob. T. Borys, P. Rogala, *Armand Vallin Feigenbaum*, „Problemy Jakości” 2002 nr 11, s. 6.

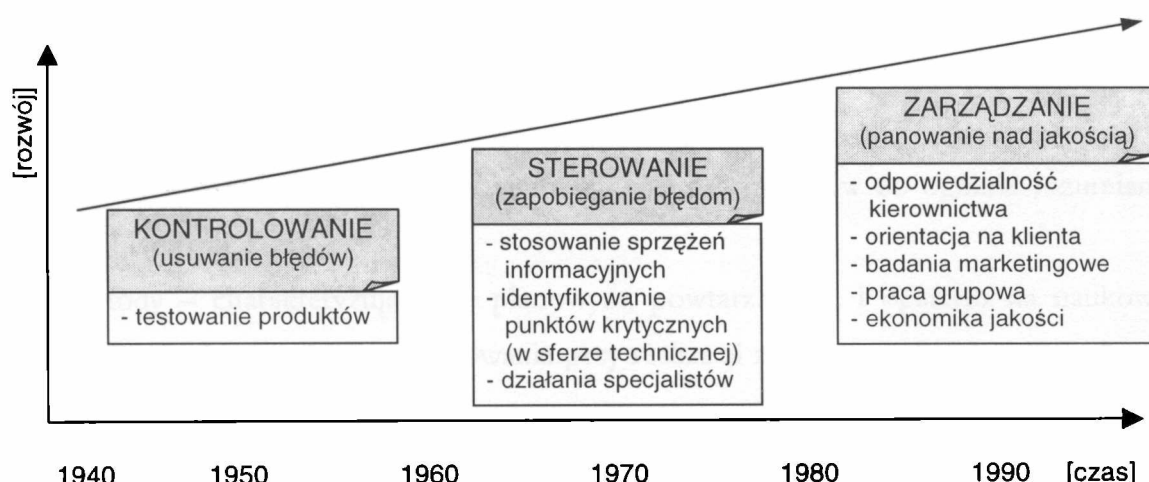
	wyrobu (usług). 6. Ogólnonarodowa promocja sterowania jakością. 7. Bezkompromisowe wprowadzanie zasady „jakość przede wszystkim”. 8. Określanie i zatwierdzanie polityki jakościowej jest zadaniem naczelnego kierownictwa. 9. Pozostali pracownicy winni wprowadzać je w życie oraz konsekwentnie stosować wzajemnej współpracy. 10. Działania związane z zapewnieniem jakości powinny rozpocząć się od etapu planowania i rozwoju aż do etapu sprzedaży oraz obsługi (serwisu) wyrobów.
--	---

Źródło: P. Brzeziński, *Koncepcja TQM – historia i rozwój idei*, „Problemy Jakości” 1999 nr 5, s. 6.

Rok 1989 powszechnie uznawany jest za początek *Total Quality Management* (tłumaczonego na język polski jako kompleksowe zarządzanie jakością lub zarządzanie przez jakość). Związane jest to z wydaniem książki J. S. Oaklanda pod takim właśnie tytułem²⁹. Od tego momentu nazwa *Total Quality Management* (TQM) stopniowo zaczęła wypierać termin *Total Quality Control*. O ile jednak w Europie (w tym w Polsce) TQM całkowicie zastąpiło TQC, to np. w Japonii oba sformułowania są równie popularne i powszechnie stosowane³⁰.

Nie budzi dyskusji pogląd, że droga do wypracowania koncepcji kompleksowego zarządzania jakością prowadziła od kontroli technicznej poprzez statystyczną kontrolę jakości i sterowanie jakością (por. rys. 1.2).

Rys. 1.2. Etapy rozwoju koncepcji TQM w przedsiębiorstwach



Źródło: opracowanie własne na podstawie K. Lisiecka, *Od ISO do TQM*, „Problemy Jakości” 1997 nr 7, s. 4.

²⁹ P. Brzeziński, *Koncepcja TQM ... op. cit.*, s. 7.

³⁰ P. Rogala, *Total Quality Management – rzeczywistość czy fikcja*, „Problemy Jakości” 2002 nr 5, s. 35.

Należy zwrócić uwagę, że termin *zarządzanie przez jakość* (TQM), podobnie jak *jakość*, nie jest jednoznacznie zdefiniowany. Norma PN-ISO 8042:1996 określała TQM jako „*metodę zarządzania organizacją opartą na zaangażowaniu i współdziałaniu wszystkich pracowników, której centralnym punktem zainteresowania jest jakość. Ma ona na celu, przez osiąganie zadowolenia klientów, zapewnienie przedsiębiorstwu długotrwałego sukcesu oraz przynoszenie korzyści członkom organizacji i społeczeństwu*”. Znacznie bardziej szczegółową definicję proponują J. Bagiński oraz E. Kindlarski: „*TQM to nowy rodzaj wszechstronnego, zbiorowego wysiłku, zorientowanego na ustawiczne doskonalenie przedsiębiorstwa we wszystkich aspektach, strefach i efektach działalności, to nowa filozofia zarządzania. Obejmuje ona nie tylko doskonalenie wyrobów i usług, lecz także jakość pracy, a więc kwalifikacje ludzi, środków i przedmiotów pracy, technologii procesów i systemów marketingowych, projektowych, wytwórczych i eksploatacyjnych, informatyczno-decyzyjnych i wszystkich innych prowadzących do najlepszego zaspokojenia potrzeb klientów zewnętrznych i wewnętrznych. Prowadzi do trwałego rozwoju tej organizacji. Istotnym aspektem TQM jest również dostrzeganie szerszych powiązań przedsiębiorstwa z otoczeniem: troska o pełną harmonię w zakresie bezpieczeństwa i warunków pracy (i użytkowania), a także w zakresie ochrony środowiska naturalnego i innych społecznych uwarunkowań*”³¹.

Obecnie, organizacje, które zdecydują się na przyjęcie w swojej działalności idei TQM mają do wykorzystania bogaty zestaw instrumentów³². Zależnie od własnych potrzeb i możliwości muszą wybrać te spośród nich, które na danym etapie rozwoju są najwłaściwsze. Ze względu na wielość i ciągle powiększanie się zbioru instrumentów nie sposób opisać, a nawet wszystkie wymienić, można je jednak spróbować poklasyfikować. Jedną z takich klasyfikacji jest propozycja Adama Hamrola, który w zbiorze instrumentów wyróżnia (por. tablica 1.6):

- 1) zasady – określające stosunek organizacji i jej pracowników do ogólnie rozumianych problemów jakości;
- 2) metody – charakteryzujące się planowym, powtarzalnym, i opartym na naukowych podstawach sposobem postępowania przy realizacji zadań związanych z zarządzaniem przez jakość;

³¹ E. Kindlarski, J. Bagiński, *Zarządzanie przez jakość. Doskonalenie jakości w firmach prywatnych i państwowych. Podstawy zarządzania przez jakość*, Wyd. Bellona, Warszawa 1994, s. 3.

³² Zob. M. Przybyła (red.), *Organizacja i zarządzanie. Podstawy wiedzy menedżerskiej*, Wyd. AE we Wrocławiu, Wrocław 2001.

- 3) narzędzia – służące do zbierania i przetwarzania danych związanych z różnymi aspektami zarządzania jakością³³.

Tablica 1.6. Wybrane zasady, metody i narzędzia zarządzania przez jakość

Instrumenty zarządzania przez jakość		
5 zasad	5 metod	6 narzędzi
• Zasady (tezy) Deminga, • Koło Deminga (cykl PDCA), • Kaizen (ciągłe doskonalenie procesów), • Zero defektów, • Zasada pracy zespołowej.	• Quality Function Deployment (Rozwinięcie funkcji jakości), • Failure Mode and Effect Analysis (Analiza przyczyn i skutków wad), • Statistical Process Control (Statystyczne sterowanie procesem), • Metoda Taguchi, • 5S – Seivi, Seiton, Seisj Seiketsu, Shitsuke (Selekcja, Systematyka, Sprzątanie, Schłodność, Samodyscyplina)	• Diagram przepływu, • Diagram Ishikawy, • Diagram Pareto – Lorenza, • Histogram, • Wykres rozrzutu, • Karty kontrolne.

Źródło: opracowanie własne na podstawie A. Hamrol, W. Mantura, *Zarządzanie ... op. cit.*, s. 201-202.

W prezentowanym podejściu widoczne są jednak pewne niejasności, zwłaszcza terminologiczne. Nie w pełni uzasadnione wydaje się wyróżnienie zasad oraz narzędzi jako grup instrumentów TQM. Stoi to w sprzeczności z dość powszechnie akceptowanym podejściem, polegającym na tworzeniu tzw. piramidy TQM z następujących szczebli: narzędzia i techniki, strategie, zasady, kultura organizacyjna³⁴, czyli wyraźnej sugestii, że nie należy traktować zasad jako instrumentów. Nie można ponadto podać czytelne różnice pomiędzy instrumentami, narzędziami oraz między metodami.

W związku z istnieniem powyżej przedstawionych trudności proponuje się wykorzystywanie uznanych klasyfikacji dokonywanych m.in. w oparciu o takie kryteria, jak to, dla kogo przeznaczony jest dany instrument (np. pracownik liniowy, pracownik działu zarządzania jakością, zarząd), czy to, na jakim etapie działalności znajduje on zastosowanie (np. projektowanie, marketing, kontrola jakości)³⁵.

Istotnym zagadnieniem związanym z wdrażaniem TQM są **koszty jakości**. Są one rozumiane jako koszty ponoszone w związku z zagwarantowaniem i zapewnieniem zadowalającego poziomu jakości, a także straty ponoszone z powodu nie osiągnięcia zadowalającego poziomu jakości. Pojęcie to wprowadza w 1956 roku A. V. Feigenbaum. Kategoria *kosztów jakości* jest coraz bardziej doceniana we współczesnej teorii i praktyce zarządzania jakością. W artykule *Total Quality Control*, opublikowanym w Harvard Business

³³ A. Hamrol, W. Mantura, *Zarządzanie ... op. cit.*, s. 201.

³⁴ Por. K. Lisiecka, *Strategie doskonalenia biznesu*, „Problemy Jakości” 1999 nr 4, s. 6.

³⁵ Zob. S. Tkaczyk, M. Dudek, *Wybrane metody i narzędzia jakości*, (w:) *Metody i narzędzia doskonalenia jakości*, Tom 1, Klub Polskie Forum ISO 9000, Warszawa 2000, s. 106-120.

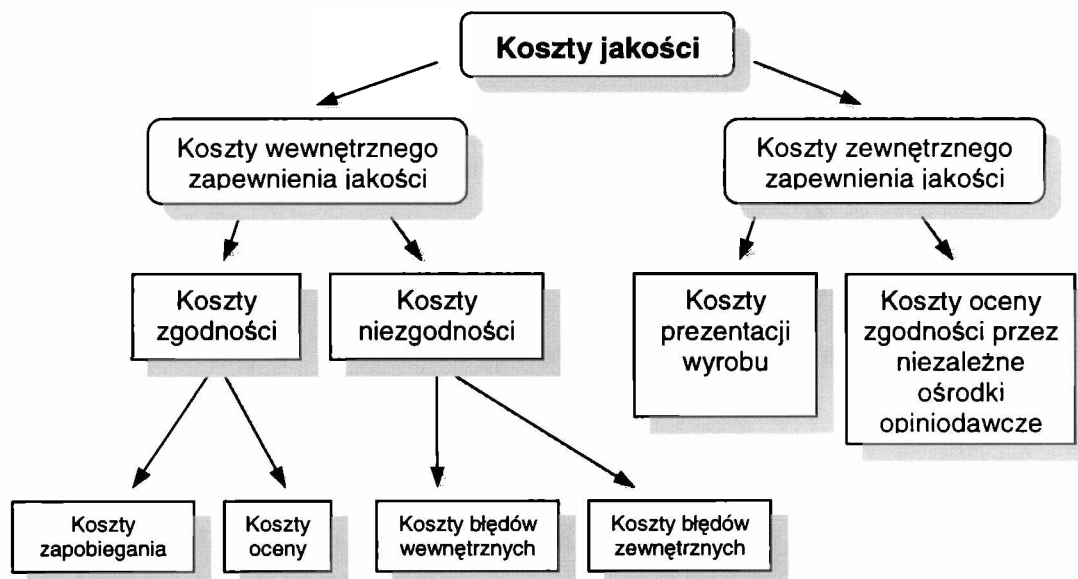
Review, Feigenbaum wyróżnia koszty związane z osiąganiem odpowiedniego poziomu jakości oraz koszty wynikające z niskiej jakości, a w ich ramach cztery grupy kosztów:

- 1) koszty działalności zapobiegawczej,
- 2) koszty oceny,
- 3) koszty błędów wewnętrznych (ujawnionych w przedsiębiorstwie),
- 4) koszty błędów zewnętrznych (ujawnionych poza przedsiębiorstwem)³⁶.

Koncepcja ta została w ostatnich latach bardzo rozwinięta. Dzięki temu w normie PN ISO 9004:1998 znalazła się już pełna klasyfikacja kosztów jakości³⁷ (por. rys. 1.3). Pewne grupy tych kosztów wymagają pewnego wyjaśnienia. I tak:

- *koszty zgodności* to koszty związane z zapobieganiem błędom i wytwarzaniu produktów o odpowiedniej jakości; zalicza się tu koszty prewencji oraz koszty kontroli i inspekcji;
- *koszty niezgodności* to koszty związane z korektą błędów i likwidacją skutków niskiej jakości, występujące po wystąpieniu błędów; zalicza się tu do nich: koszty braków naprawialnych, koszty nadwyżek produkcji, koszty braków nienaprawialnych oraz koszty spraw sądowych i wypłacane odszkodowania;
- *koszty zewnętrznego zapewnienia jakości* to koszty związane są z prezentacją i wymaganymi przez odbiorców dowodami, które stanowią obiektywne stwierdzenie jakości³⁸.

Rys. 1.3. Podział kosztów jakości wg normy PN ISO 9004:1996



Źródło: S. Tkaczyk, *Inżynieria jakości ... op. cit.*, s. 59.

³⁶ www.managementfirst.com/articles/articles_print/feigenbaum_print.htm.

³⁷ Zob. PN-ISO 9004-1:1996.

³⁸ E. Skrzypek, *Jakość i efektywność*, UMC-S, Lublin 2000, s. 242-243.

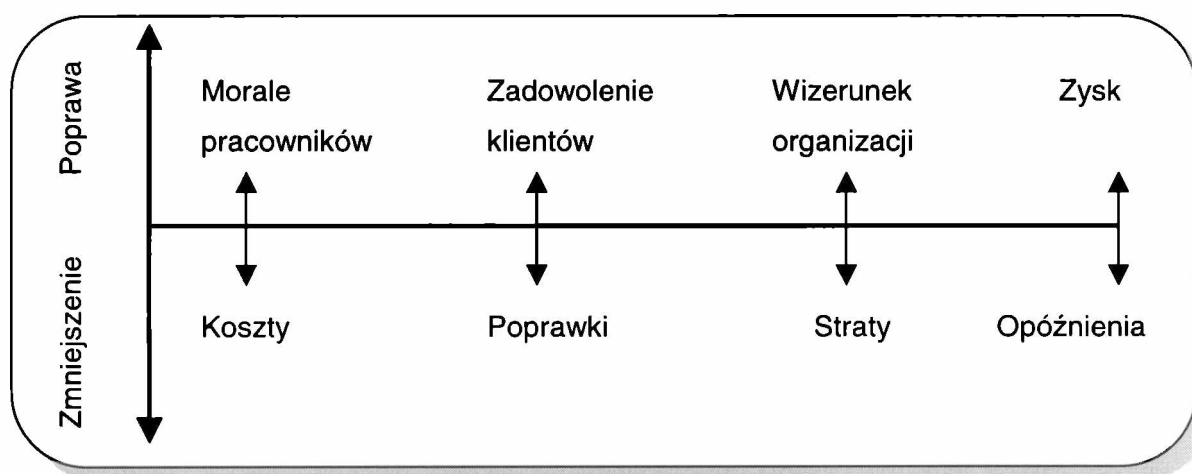
Uzupełnieniem powyższej klasyfikacji może być wskazanie dodatkowej kategorii, a mianowicie *kosztów utraconych możliwości*. Zalicza się do nich straty związane z utratą rynków zbytu, niższymi cenami, większymi kosztami sprzedaży itp.³⁹

Należy zwrócić uwagę, że w zdecydowanej większości organizacji, także tych które realizują koncepcję TQM nie prowadzi się rachunkowości w sposób pozwalający na czytelne określenie poszczególnych rodzajów kosztów związanych z jakością. Powyższą tezę potwierdzają wyniki badań przeprowadzonych w grupie polskich przedsiębiorstw przez Katarzynę Dubas oraz Eugeniusza Krzemienia. We wnioskach z badań stwierdzają oni m.in., że: „obecnie, pomimo dużej deklarowanej przydatności rachunku kosztów jakości do zarządzania przedsiębiorstwem, wykorzystywany on jest w minimalnym stopniu i nie stanowi istotnego gruntu do podejmowania decyzji zarządczych”⁴⁰.

Wdrażanie koncepcji TQM przynosi organizacji szereg korzyści, z których najistotniejsze przedstawiono na rys. 1.4. Korzyści te generowane są w dwojaki sposób:

- poprzez usprawnienia wewnętrzne prowadzące do obniżenia kosztów działalności, oraz
- usprawnienia zewnętrzne prowadzące w konsekwencji do zwiększania udziału w rynku.

Rys. 1.4. Podstawowe efekty stosowania zasad TQM



Źródło: R. Tunks, *Fast Track to Quality: a 12-month program for small to mid-sized businesses*. McGraw-Hill, New York 1992, s. 23.

³⁹ Zob. J. Bank, *Zarządzanie przez jakość*, Gebethner & Ska, Warszawa 1996, s. 126-130.

⁴⁰ K. Dubas, E. Krzemień, *Badania efektywności rozwiązań inwestycji jakościowych podejmowanych przez przedsiębiorstwa przemysłu maszynowego*, Zeszyty Naukowe Politechniki Gdańskiej, Gdańsk 2002, Zeszyt 12, s. 24.

Uproszczony model generowania korzyści z wdrożenia koncepcji TQM prezentuje rys. 1.5.

Rys. 1.5. Ciągłe doskonalenie i jego skutki



Źródło: J. J. Dahlgaard, K. Kristensen, G. K. Kanji, *Podstawy zarządzania jakością*, PWN, Warszawa 2000, s. 47.

Pomimo, że TQM jest dobrze opisanym i powszechnie znanym sposobem zarządzania, wciąż można się spotkać ze sceptycznymi głosami dotyczącymi samej istoty koncepcji. Pojawiają się one w literaturze polskiej, jak i zagranicznej. Na przykład K. Zimniewicz, opierając się na publikacjach niemieckojęzycznych, a głównie na treści książki autorstwa F. Gendo i R. Konschaka pt. *Mythos lean production. Die wahren Erfolgskonzepte japanischer Unternehmen*, poddaje pod wątpliwość światowy zasięg oddziaływania koncepcji TQM, zwłaszcza w odniesieniu do Japonii, twierdząc m.in. „Totalne zarządzanie jakością nie jest w Japonii znane. Gendo i Konschak uważają, że jest to kolejny mit gospodarki japońskiej.” Zimniewicz wskazuje dalej, że zarówno *lean management*, jak i TQM to zbiory zasad stworzone przez zachodnich ekspertów (zwłaszcza badaczy z Massachusetts Institute of Technology), którzy, badając sukces przedsiębiorstw japońskich, nie dotarli do jego rzeczywistych przyczyn. I bez tej głębszej refleksji sformułowali własną wizję zarządzania, bazując na klasycznej koncepcji marketingu. Tak powstały – zdaniem Zimniewicza –

koncepcje zarządzania będące wytworem fantazji i nie mające podstaw naukowych i odzwierciedlenia w realiach japońskich⁴¹.

Poglądy te nie mają – zdaniem autora rozprawy – dostatecznego uzasadnienia. Dowodów na funkcjonowanie i skuteczność TQM dostarcza praktyka wielu organizacji (zwłaszcza z terenu Japonii oraz USA)⁴². Źródłem odmiennej diagnozy może być znaczne zróżnicowanie narzędzi zarządzania jakością, które w dużym stopniu uzasadnia tezę, że koncepcja TQM jest to – w istocie rzeczy – „mozaika podejść, metod i doświadczeń”⁴³.

Przeprowadzonej wyżej dyskusji, dotyczącej koncepcji TQM, nie można uznać za wystarczającą, jeśli nie przyjmie się też w tej pracy pewnej konwencji odnośnie relacji dwóch kluczowych pojęć: zarządzanie jakością i zarządzanie przez jakość. Problem jest z pewnością kontrowersyjny, ale – zdaniem autora rozprawy – istnieje realna możliwość uporządkowania różnych podejść, które można sprowadzić – jak się wydaje – do trzech stanowisk:

- w pierwszym, za poprawne merytorycznie uznaje się tylko pojęcie „zarządzanie przez jakość”, ponieważ według zwolenników tego poglądu zarządzać można tylko czynnikiem ludzkim,
- w drugim, pojęcia te są tożsame i mogą być używane zamiennie⁴⁴,
- w trzecim, „zarządzanie przez jakość” jest utożsamiana z TQM i jest szczególną formą „zarządzania jakością”. Autor rozprawy opowiada się za tym podejściem, ponieważ „jakieś” zarządzanie jakością istnieje zawsze i tylko po spełnieniu określonych wymogów można je uznać za TQM. Przyjmuje się więc, że **zarządzanie jakością, jako pojęcie szersze, to koordynowane działania związane z kierowaniem organizacją i jej nadzorowaniem w odniesieniu do jakości**⁴⁵. W takim ujęciu zarządzanie jakością jest czynnością realizowaną w każdej organizacji w sposób mniej lub bardziej świadomy.

TQM – jak już wspomniano – nie jest jednolitą metodą zarządzania, a raczej zbiorem podejść opartych na zbliżonych zasadach, których realizacja odbywa się zazwyczaj w oparciu o wybrany zestaw narzędzi z bogatego instrumentarium TQM. Zasady TQM

⁴¹ Zob. K. Zimniewicz, *Nowe spojrzenie na lean management*. Materiał konferencji nt. Nowe kierunki w zarządzaniu przedsiębiorstwem – ciągłość i zmiana, Wyd. AE we Wrocławiu, Wrocław 2000, s. 469.

⁴² Zob. S. Tsutsumi, K. Tsuchihashi, *Przez TQM do doskonałości w zarządzaniu*, „Problemy Jakości” 2001 nr 12, s. 10.

⁴³ L. Wasilewski, *W pułapkach definicji*, „Problemy Jakości” 1998 nr 1, s. 2.

⁴⁴ Takie podejście prezentowane jest np. w najnowszej wersji norm ISO serii 9000.

⁴⁵ PN EN ISO 9000:2001.

sformułowane przez Europejską Fundację Zarządzania Jakością przedstawiono w tablicy 1.7.

Tablica 1.7. Zasady zarządzania przez jakość

8 zasad doskonałości	2 fundamentalne zasady wg Hitoshi Kume
1. Koncentracja na kliencie 2. Rozwój partnerstwa 3. Rozwój i zaangażowanie pracowników 4. Zarządzanie przez procesy i fakty 5. Ciągłe uczenie się, doskonalenie i innowacje 6. Przywództwo i stałość celów 7. Odpowiedzialność publiczna 8. Orientacja na wyniki	1. Wykorzystanie metod statystycznych do identyfikowania strat wynikających z niskiej jakości w oparciu o fakty 2. Ciągłe doskonalenie poprzez wykorzystanie cyklu PDCA z udziałem wszystkich zatrudnionych w organizacji.

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Osiem zasad Doskonałości. Podstawowe koncepcje i korzyści z ich zastosowania*, Broszura informacyjna, Umbrella, Warszawa oraz H. Kume, *Total Quality Management. Promotion guide book*, Japanese Standards Association, Tokio 1996, s. 9.

W takim ujęciu można przyjąć, modyfikując nieznacznie definicję zaproponowaną przez Zbigniewa Kłosa, że *TQM to inspirowany przez kierownictwo sposób zarządzania organizacją, zorientowany na osiągnięcie jego celów strategicznych przez działania projakościowe, a więc skierowane przede wszystkim na zadowolenie klientów i zaspokojenie potrzeb pracowników, realizowane w ciągłym procesie poprawy działalności organizacji przez cały personel we wszystkich obszarach działalności tej organizacji*⁴⁶.

Zbliżone podejście w rozróżnieniu zarządzania jakością od zarządzania przez jakość w literaturze przedmiotu prezentują także m.in. Elżbieta Skrzypek i Jean Brilman. Według E. Skrzypek *zarządzanie jakością* to takie zarządzanie, które ma na celu integrację systemu organizacyjnego przedsiębiorstwa zamierzające do uzyskania jakości optymalnej. Jest to innowacyjny i dynamiczny proces obejmujący między innymi kulturę powszechnej jakości (w tym np. zaangażowania najwyższego kierownictwa, stałe doskonalenie itp.) oraz programy poprawy jakości.

Z kolei, *zarządzanie przez jakość* utożsamiane z TQM to takie zarządzanie, którego realizacja odbywa się poprzez:

⁴⁶ Dla porównania Z. Kłos zdefiniował TQM jako inspirowaną przez kierownictwo metodę zarządzania przedsiębiorstwem zorientowaną na osiągnięcie jego celów strategicznych przez działania projakościowe, a więc skierowaną przede wszystkim na zadowolenie klientów i zaspokojenie potrzeb pracowników, realizowana w ciągłym procesie poprawy wytworów przedsiębiorstwa (produktów i usług) przez cały personel we wszystkich obszarach działalności tego przedsiębiorstwa. Zob. Z. Kłos, *TQM definicje, zakres*, „Problemy Jakości” 1999 nr 2, s. 10.

- uwzględnienie aspektów jakościowych w zarządzaniu strategicznym, produkcji, finansami, marketingiem, zasobami ludzkimi, środowiskiem, ścisłą realizację strategii, polityki, oraz sposobów doskonalenia wszystkich obszarów przedsiębiorstwa zgodnie z kołem Deminga,
- włączenie pracowników w procesy zarządzania przedsiębiorstwem, kształtowanie świadomości projakościowej pracowników, przywiązywanie dużego znaczenia do rozwoju i kształcenia pracowników, troska o poprawę warunków pracy, uznanie, wspieranie i docenianie wysiłków dążących do osiągania sukcesu w obszarze TQM, wprowadzenie przez dyrekcję metod motywujących zaangażowanie i kreatywność pracowników, troska o satysfakcję pracowników z pracy, zapewnienie stabilizacji życiowej, wynagrodzenia, które mobilizowałyby do efektywniejszej pracy, kreatywności i innowacyjności,
- wprowadzenie zarządzania procesami ze ścisłym określeniem sposobów realizacji, a także pełnej odpowiedzialności za poszczególne procesy,
- troskę o pełne poznanie potrzeb i oczekiwań obecnego i przyszłego klienta, a także dążenie do wyprzedzenia jego oczekiwań oraz włączenie go w proces kształtowania jakości⁴⁷.

Jak widać przedstawione podejście jest szczególną odmianą stanowiska trzeciego, bowiem dla Autorki również zarządzanie jakością musi spełniać pewne wymogi zbliżone do TQM (kultura powszechnej jakości itp.). Podejście Brilmana z kolei łączy zarządzanie jakością z koncepcją marketingową, czyli z wymogiem orientacji na klienta⁴⁸.

1.2. Uwarunkowania systemu potwierdzania jakości

1.2.1. Główne etapy badania jakości

Przedmiotem rozważań w niniejszym podrozdziale będzie identyfikacja podstawowych uwarunkowań kształtowania systemu potwierdzania jakości. *Istota tego systemu* – w największym skrócie – *sprowadza się do przeprowadzenia i wizualizacji oceny jakości*

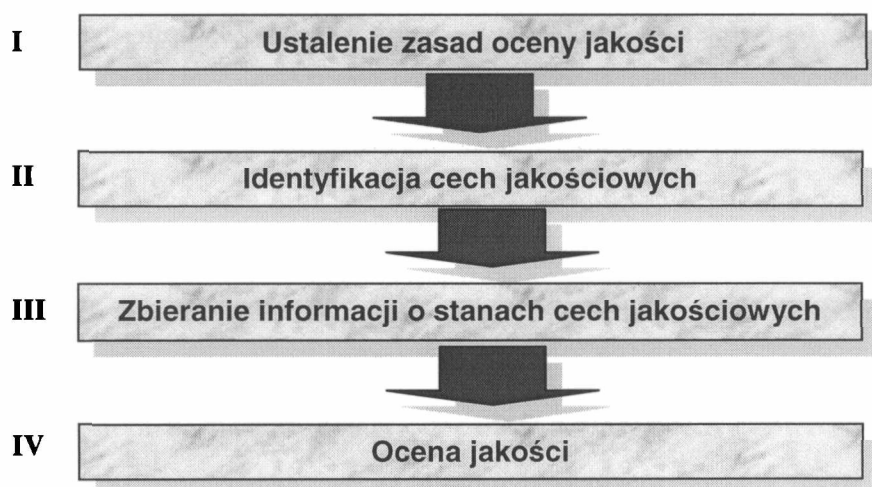
⁴⁷ Zob. E. Skrzypek, *TQM – szansą sukcesu rynkowego przedsiębiorstwa*, „Problemy Jakości” 1997 nr 7, s. 7-12.

⁴⁸ Brilman wyodrębnia: zarządzanie jakością, łącząc je ściśle z koncepcją marketingową i opisując je w rozdziale pt. *Marketing i zarządzanie jakością: orientacja na klienta*, oraz *Total Quality Management* (tłumaczone w książce jako *zarządzanie jakością totalną*) opisane w rozdziale pt. *Jakość totalna: centralna koncepcja nowoczesnego zarządzania* (zob. J. Brilman, *Nowoczesne koncepcje i metody zarządzania*, PWE, Warszawa 2002).

danego obiektu⁴⁹. Do zbioru uwarunkowań należy z pewnością większość problemów związanych z badaniem jakości, które jest jedną z podstawowych operacji dotyczących jakości. „Słownik języka polskiego” określa badanie jako dokładne, gruntowne poznawanie czegoś za pomocą analizy naukowej⁵⁰. Wydaje się, że w procesie badania jakości wyróżnić można 4 podstawowe etapy:

- 1) *ustalenia zasad oceny jakości*, która polega na zidentyfikowaniu celu, kryteriów, zakresu, metod oceny itp. i jest to najbardziej złożony i nierzadko najtrudniejszy etap badania jakości;
- 2) *identyfikacji cech jakościowych*, czyli zdefiniowanie elementów wpływających na jakość danego obiektu;
- 3) *zbierania informacji*, czyli określania (czasem pomiaru) stanów wybranych cech danego obiektu bądź stopnia zadowolenia z jego użytkowania, konsumpcji itp.;
- 4) *oceny jakości*, czyli określania względnego stanu jakości na podstawie posiadanych informacji (por. rys. 1.6).

Rys. 1.6. Proces badania jakości



Źródło: opracowanie własne.

Należy zauważyć, że w praktyce poszczególne etapy mogą występować w innej sekwencji, np. może się zdarzyć, że przebiegają równolegle co może utrudniać ich jednoznaczne wyodrębnienie.

⁴⁹ Definicja, zakres oraz identyfikacja i ocena systemu potwierdzania jakości jest przedmiotem obszernych rozważań w rozdziałach 2-4.

⁵⁰ *Słownik języka polskiego*, PWN, Warszawa 1982, s. 110.

1.2.2. Ustalanie zasad oceny jakości

Jak już wcześniej wspomniano, etapem nastroczającym najwięcej problemów w procesie badania jakości może przysparzać ustalanie zasad oceny jakości. Mnogość i różnorodność czynników wpływających na jakość obiektów oraz często spotykane niejednoznaczne zdefiniowanie podstawowych terminów implikuje szereg trudności w sformułowaniu jednoznacznych zasad oceny jakości. Poniżej zostały zaprezentowane wybrane, najważniejsze, zdaniem autora rozprawy, problemy związane z ich określaniem. Są to:

1. *Niejednoznaczne zdefiniowanie pojęcia jakości*, przejawiające się brakiem jednoznacznego rozstrzygnięcia, czy jakość to stopień zaspokojenia potrzeb, czy też jakość należy rozumieć jako stopień spełnienia wymagań (oczekiwań). Pierwsze z podejść promowane było m.in. w deskryptywnej definicji jakości zawartej w normie PN-ISO 8402:1996, opisującej jakość jako ogół właściwości obiektu wiążących się z jego zdolnością do zaspokojenia potrzeb stwierdzonych i oczekiwanych. Natomiast R. Kolman proponuje nieco inną interpretację jakości: jakość to stopień spełnienia stawianych wymagań⁵¹. Mimo, że w wielu pracach oba ujęcia traktowane są tożsamo, istnieją między nimi wyraźna różnica. Wymagania (oczekiwania) są uzależnione bowiem od standardu wyrobu. W przypadku produktów zaspokajających te same potrzeby inne wymagania formułowane są w stosunku do produktów luksusowych (droższych, markowych), a inne w stosunku do produktów standardowych.
2. *Niejednoznaczne rozróżnienie*, czy jakość to stopień spełnienia wymagań wyłącznie użytkownika/konsumenta itp.⁵², czy też należy uwzględniać w ocenie także wymagania innych podmiotów, jak np. w definicji traktującej jakość jako zespół cech obiektu, określających stopień, w jakim obiekt odpowiada wymaganiom zainteresowanych stron. Stanisław Pietras, opowiadając się za drugim podejściem, zwraca uwagę, iż przyjęcie pierwszego niesie ze sobą szereg negatywnych zjawisk, do których można zaliczyć przede wszystkim:
 - wadliwie kształtowanie modeli konsumpcyjnych,
 - nadmierną eksploatację oraz zużycie surowców i zakłócenie środowiska naturalnego,

⁵¹ Za T. Borys, S. Sudoł (red.), *Jakość wyrobów. Strategia i sterowanie w przedsiębiorstwie przemysłowym*, AE w Krakowie, Kraków 1992, s. 16.

⁵² Z takim rozumieniem spotkać można między innymi w pracach Antoniego Kilińskiego określającego jakość jako zespół cech obiektu, określających stopień, w jakim obiekt odpowiada wymaganiom – spełnia wymagania – określonego użytkownika/konsumenta A. Kiliński, *Jakość ...* op. cit., s. 14.

- postępujące zanieczyszczenie, zatrucie i zakłócenie środowiska naturalnego,
- niedostateczne kojarzenie skutków rozwoju gospodarczego z postępem społecznym i kulturowym.

Podobną opinię wyraża Robert Karaszewski, wyodrębniając wśród cech określających jakość wyrobów obok funkcjonalności i użyteczności także przydatność społeczną⁵³.

3. *Zróżnicowanie odbiorców*; jedna z podstawowych klasyfikacji wyróżnia:

- a) indywidualnych odbiorców (oraz grupy odbiorców), którzy często oceniają jakość spontanicznie, w dużej zależności od czynników emocjonalnych (np. mody);
- b) organizacje, w których obiekt podlega zazwyczaj specjalistycznej, „wielopodmiotowej” ocenie zgodnie z wcześniej zaprojektowanymi procedurami. Ocena jakości dokonywana w wyniku takiego procesu, jest syntezą wielu ocen cząstkowych (dokonywanych przez różnych specjalistów); cechą tej procedury jest racjonalność oraz planowy i systemowy charakter⁵⁴.

Innym kryterium segmentacji odbiorców jest klasyfikacja według przynależności do grup społecznych (subkultury młodzieżowe, grupy zawodowe, grupy sąsiedzkie, wyznania religijne, grupy społeczne uwarunkowane położeniem geograficznym itp.). Ocena jakościowa danego obiektu jest często bardzo silnie skorelowana z przynależnością do poszczególnych grup.

4. *Różnorodność obiektów*; zbiorem obiektów, na którym określona jest jakość może być praktycznie wszystko: życie (jakość życia), praca (jakość pracy), personel (jakość personelu), proces (jakość procesów), informacja (jakość informacji), wyrób (jakość wyrobów), usługa (jakość usług) itd. W praktyce najlepiej opisane są kryteria oceny jakości produktów. Jednak także wewnątrz tej kategorii występuje istotne zróżnicowanie obiektów (np. usługa bankowa, samochód osobowy, napój chłodzący, oprogramowanie komputerowe itp.). Przykłady klasyfikacji produktów przedstawia rys. 1.7. W związku z tym, jest niezmiernie trudnym zadaniem wypracowanie jednolitej metodyki i kryteriów prowadzenia badania jakości.

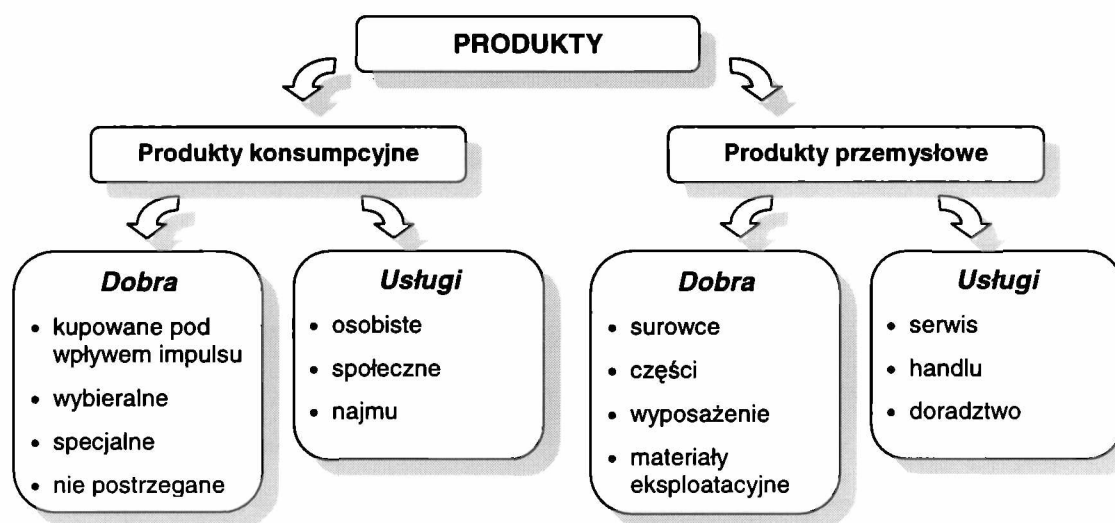
5. *Subiektywny charakter jakości*; na ten aspekt wskazują m.in. J. Ettinger i J. Sittig, twierdząc że: „*jakość, będąc z natury pojęciem względnym, nie istnieje sama w sobie (...) można mówić o jakości wyrobu w powiązaniu z celem, do jakiego ma służyć. Oznacza to, że wyrób może być doskonałej jakości w odniesieniu do celu A, lecz złej jakości w odniesieniu do celu B. Jakość można*

⁵³ R. Karaszewski, *Total Quality Management. Zarządzanie przez jakość*. Wybrane zagadnienia, TNOiK, Toruń 1999, s. 22.

⁵⁴ T. Borkowski, A. Marcinkowski, *Metody badania ... op. cit.*, s. 45.

rozumieć jako stopień, w jakim wyrób zaspokaja postawione mu wymagania względem celu, do jakiego jest przeznaczony”⁵⁵. Podobne zdanie prezentują T. Borys oraz S. Sudoł: jakość „jest z natury rzeczy kategorią relatywną (różne możliwe układy porównawcze), a w kategoriach akceptacji konsumenckiej, znajdującą swój wyraz w różnych funkcjach preferencji, również kategorią subiektywną. Ten sam stan obiektu może mieć w zależności od indywidualnych życzeń, gustów, nawyków i dochodów konsumentów bardzo różne oceny”⁵⁶. Preferencje użytkownika/konsumenta są funkcją m.in. fizycznych i psychicznych potrzeb wrodzonych i nabytych (oddziaływanie reklamy, mody, wychowania itp.), warunków środowiska, dochodów, porównawczej analizy cen i stanów jakości przedmiotów.

Rys. 1.7. Klasyfikacja produktów



Źródło: K. Śliwińska, *Marketingowa strategia produktu*, AE w Katowicach, Katowice 1994, s. 12.

6. Duży udział czynników emocjonalnych w procesie oceny jakości; na przykład U. Balon oraz M. Skrzypek stwierdzają, że pojęcie jakości wyrobu wyraża formuła:

$$J = \frac{\sum Wu + \sum We}{C} \quad (1)$$

gdzie: J – jakość wyrobu, $\sum Wu$ – suma wartości użytkowych wyrobu, $\sum We$ – suma wartości emocjonalnych wyrobu, C – cena wyrobu⁵⁷.

Mimo, że trudno się zgodzić z twierdzeniem, iż czynnikiem wpływającym na jakość wyrobu jest cena wyrobu, to wyróżnienie wśród cech opisujących jakość cech

⁵⁵ J. Ettinger, J. Sitting, *Lepsza jakość – większe efekty*, WNT, Warszawa 1970, s. 49.

⁵⁶ T. Borys, S. Sudoł (red.), *Jakość wyrobów. Strategia ... op. cit.*, s. 17.

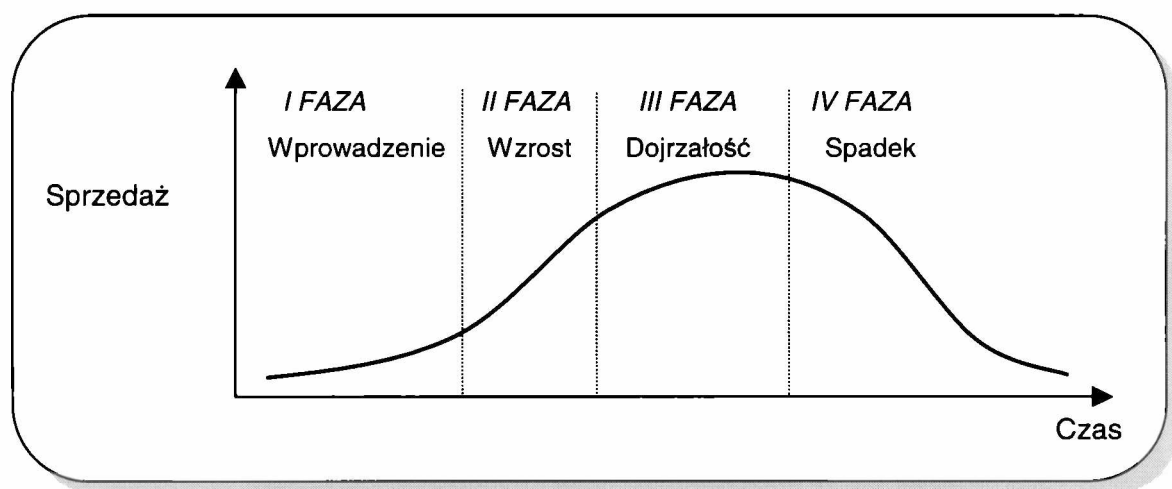
⁵⁷ U. Balon, M. Skrzypek, *Konsumencka akceptacja jakości towarów*, (w:) Społeczna, ekonomiczna i konsumencka ocena jakości, Red. T. Wawak, Kraków 1997, s. 276.

emocjonalnych i cech związanych z wartością użytkową wyrobu jest ze wszech miar uzasadnione. Konsekwencją takiej konwencji opisanie jakości jest jednak szereg trudności związanych z badaniem i uwzględnianiem wartości emocjonalnych.

7. *Uwzględnienie czynnika czasu* przynajmniej w dwóch ujęciach:

- a) zmiany zachodzące w strukturze konkretnego obiektu w związku z upływem czasu; w przypadku produktów uwzględniane są tutaj takie cechy jak trwałość czy niezawodność. Nie ulega wątpliwości, że jakość konkretnego obiektu może ulegać radykalnym zmianom wraz z upływem czasu. Dotyczy to np. zagadnień związanych z logistyką wyrobów oraz sposobem zabezpieczania produktu. Jak stwierdzono:
 - oddziaływania czynników klimatycznych powodują od 5 do 60% strat,
 - niewłaściwe materiały opakowaniowe (przepuszczalne dla pary wodnej, tlenu, energii promienistej w zakresie UV, zapachów) powodują od 5 do 25% strat,
 - zła konstrukcja opakowań powoduje od 5 do 15% strat⁵⁸;
- b) zmiany oceny obiektu związane ze zmianą mody, rozwojem rozwiązań konkurencyjnych, zmianą modelu konsumpcji, pojawieniem się substytutów. Jest to więc związane z obniżaniem się jakości typu produktu i cyklem jego życia (fazami rozwoju). Typowe fazy rozwoju produktu to (por. rys. 1.8):

Rys. 1.8. Cykl życia produktu

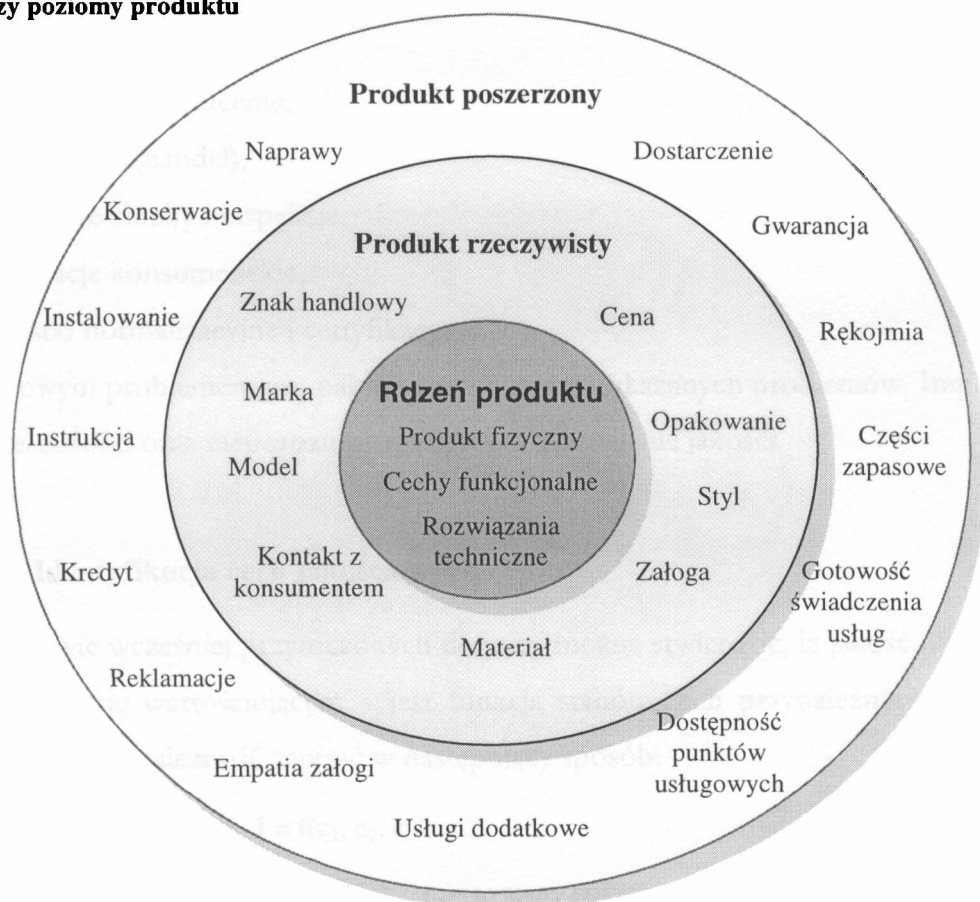


Źródło: P. Kotler, *Marketing*, Gebether & Ska, Warszawa 1994, s. 346.

⁵⁸ Za M. Lisińską-Kuśnierz, *Towaroznawcze aspekty ochrony jakości wyrobów w systemach logistycznych*, AE w Krakowie, Kraków 1999, s. 37.

- faza wprowadzania produktu na rynek, która rozpoczyna cykl życia produktu; mały odsetek innowatorów wśród konsumentów/nabywców powoduje, że sprzedaż jest niewielka i wolno rośnie;
 - faza wzrostu sprzedaży w cyklu życia produktu, którą charakteryzuje przyspieszenie wielkości sprzedaży; rośnie liczba nabywców produktu;
 - faza dojrzałości produktu, w której wielkość sprzedaży osiąga punkt kulminacyjny, a następnie następuje spadek wielkości sprzedaży;
 - faza spadku sprzedaży produktu⁵⁹.
8. *Sposób rozumienia zakresu produktu*; w strukturze produktu można bowiem wyróżnić trzy poziomy (por. rys. 1.9):

Rys. 1.9. Trzy poziomy produktu



Źródło: H. Mruk, I. Rutkowski, *Strategia ... op. cit.*, s. 22.

- a) rdzeń produktu,
- b) produkt rzeczywisty,

⁵⁹ H. Mruk, I. Rutkowski, *Strategia produktu*, PWE, Warszawa 1999, s. 113.

c) produkt poszerzony⁶⁰.

Pomimo pewnych nieprawidłowości (jak np. umiejscowienie jakości w ramach drugiego poziomu), wyróżnienie poszczególnych poziomów produktu ilustruje możliwość różnorodnych podejść do zakresu znaczeniowego terminu *produkt* czego efektem musi być wskazywanie innego wachlarza cech determinujących jakość produktu. Odrębnym problemem jest określanie jakości grupy produktów. Jakość partii produktów to prawdopodobieństwo spełnienia przez nią określonych wymagań⁶¹. Atutem może tu być np. zróżnicowanie produktów dające możliwość kupienia produktu w odpowiednim kolorze.

9. *Cel oceny*, który determinowany jest w znaczącym stopniu rodzajem podmiotu przeprowadzającego ocenę jakości. Wśród typowych podmiotów zainteresowanych badaniem jakości produktów wymienić można:

- konsumentów/użytkowników,
- producentów,
- konkurentów producenta,
- pośredników (handel),
- państwowe służby i inspekcje,
- organizacje konsumenckie,
- jednostki normalizacyjne i certyfikacyjne.

Dodatkowym problemem jest nakładanie się wyżej wskazanych problemów. Implikuje to szereg nieścisłości oraz nieporozumień w procesie oceniania jakości.

1.2.3. Identyfikacja cech jakościowych

Na podstawie wcześniej przytoczonych definicji można stwierdzić, iż jakość obiektu – rozumiana w sensie wartościującym – jest funkcją stanów cech przynależnych danemu obiektowi. Można tę zależność zapisać w następujący sposób:

$$J = f(c_1, c_2, c_3, \dots, c_n), \quad (2)$$

gdzie: J – jakość danego obiektu; $c_1, c_2, c_3, \dots, c_n$ – to stany poszczególnych cech

Pojęcie cechy jest więc elementarnym zagadnieniem związanym z badaniem jakości. W statystyce cecha definiowana jest jako właściwość, której odmiany lub wartości

⁶⁰ W literaturze można również spotkać propozycje wskazania czwartego poziomu, nazywanego produktem potencjalnym.

⁶¹ S. Firkowicz, *Statystyczne badania wyrobów*, WN-T, Warszawa 1970, s. 112.

(natężenia) wyróżniają jednostki wchodzące w skład zbiorowości statystycznej. W całym zbiorze cech wyodrębnić można dwie ich grupy:

- a) *cechy jakościowe*, czyli te cechy, których realizacje wyrażają naturę obiektów,
- b) *cechy ilościowe*, czyli te cechy, których wartości wyrażają liczebności zbiorów obiektów i jego podzbiorów⁶².

Nie można tej klasyfikacji utożsamiać z podziałem na cechy mierzalne i niemierzalne, gdyż często cechy jakościowe są cechami mierzalnymi (np. waga). Warto również zauważyć iż wyżej wskazany podział ma charakter względny. Cecha, która jest ilościowa w jednym badaniu, może być cechą jakościową w innym badaniu.

Istnieje wiele różnych klasyfikacji cech. Próby wprowadzenia generalnej typologii podejmowane były m.in. przez T. Borysa⁶³ oraz A. Hamrola⁶⁴. Ze względu na mnogość kryteriów podziału nie sposób jest przytoczyć wszystkich możliwych klasyfikacji, warto natomiast wskazać najczęściej spotykane typy cech (por. rys. 1.10). Większość ze wskazanych typów cech podlega dalszemu podziałowi na podgrupy. Np. cechy mierzalne można podzielić na dyskretne i ciągłe, a preferencyjne na stymulanty, destymulanty i nominanty.

W procesie badania jakości kluczową rolę pełni więc identyfikacja cech jakościowych. Jak twierdzi A. Hamrol „wśród kryteriów, które winny spełniać formuły konkretnych cech można wymienić: *adekwatność, jednoznaczność, komunikatywność, logiczność i zwięzłość*”⁶⁵. W literaturze przedmiotu można spotkać się ze słusznymi w sensie teoretycznym opiniami, że każdemu obiektowi przysługuje nieskończona liczba cech. W praktyce przyjmuje się jednak, że jest to zbiór skończony o dużej liczbie elementów. W takiej sytuacji może rodzić się dążenie do uwzględnienia przy ocenie jakości możliwie największej liczby cech. Podejście takie napotyka jednak na następujące istotne ograniczenia:

- a) w wielu przypadkach nie ma możliwości zidentyfikowania wszystkich cech jakościowych obiektu (ze względu na ich bardzo dużą ilość),
- b) duża liczba cech nasuwa podejrzenie, że są wśród nich takie, które mają charakter pochodny w stosunku do innych (występują cechy silnie ze sobą skorelowane, gdyż np. jedna z nich ma istotny wpływ na kształtowanie się drugiej, bądź kształtowanie się obu cech zależy od tych samych czynników),

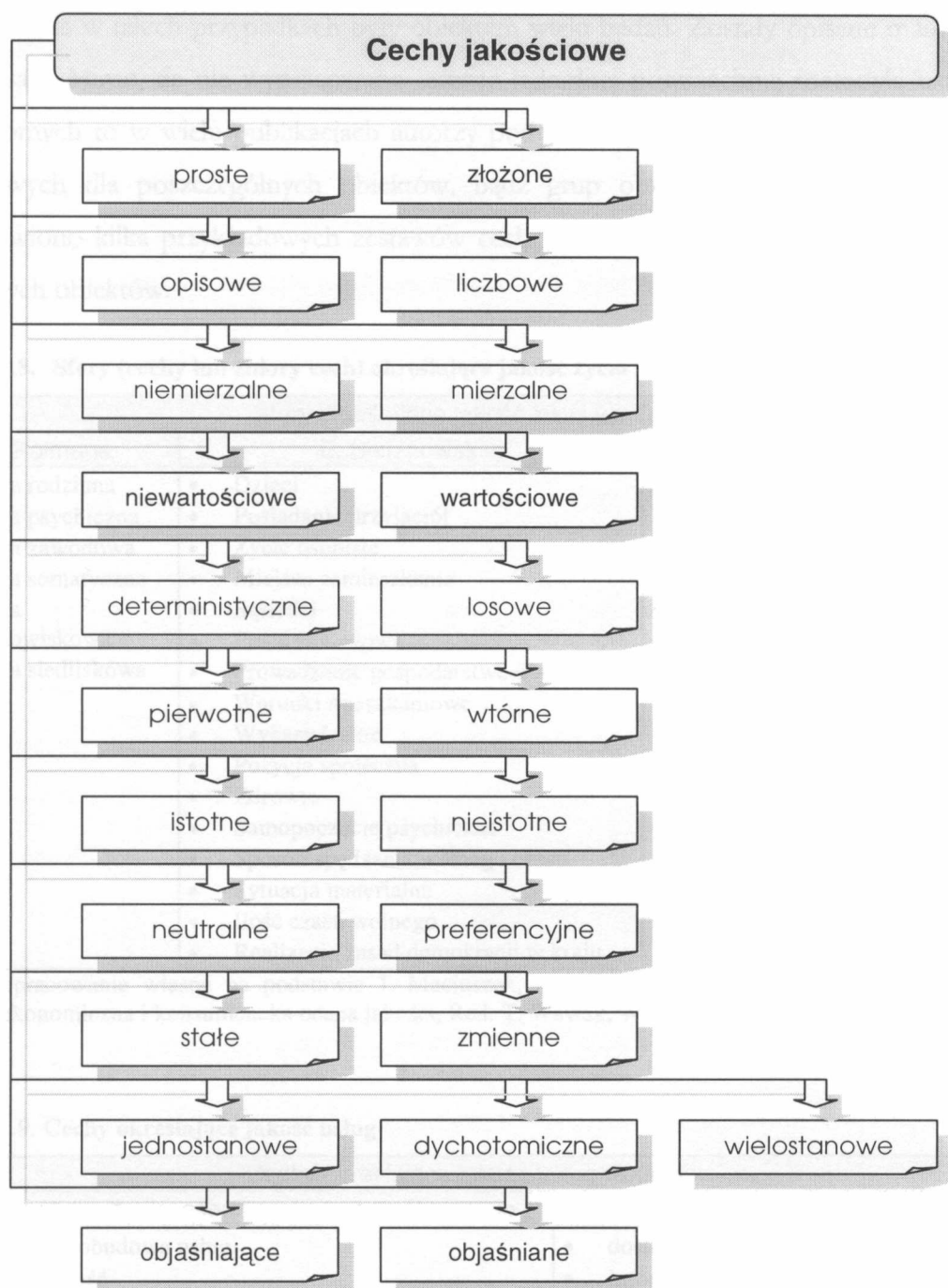
⁶² T. Borys, *Kwalitometria ... op. cit.*, s. 12.

⁶³ T. Borys, *Kategoria jakości ... op. cit.*, s. 95.

⁶⁴ A. Hamrol, W. Mantura, *Zarządzanie jakością ... op. cit.*, s. 27.

⁶⁵ Ibidem, s. 25.

Rys. 1.10. Podstawowe rodzaje cech jakościowych



Źródło: opracowanie własne na podstawie T. Borys, *Elementy teorii ... op. cit.*, s. 23-36; M. Krzysztofiak, A. Luszniwicz, *Statystyka*, PWE, Warszawa 1979, s. 22-30, W. Starzyńska, *Statystyka praktyczna*, PWN, Warszawa 2000, s. 14-17.

- c) duża liczba cech podnosi koszty badań przy częstym, jednoczesnym zmniejszeniu ich efektywności,
- d) zazwyczaj znacząca część cech w bardzo małym stopniu decyduje o ocenie jakości.

Dlatego w przypadku większości obiektów określanie wszystkich cech jakościowych jest niemożliwe lub niecelowe. W takich wypadkach pojawia się problem ustalenia **cech istotnych**

oraz estymacji dla nich adekwatnych współczynników ważności. Teoretyczne modele postępowania w takich przypadkach były obiektem wielu badań. Zostały opisane m.in. przez T. Borysa⁶⁶. Mimo, że nie wypracowano jeszcze jednolitej powszechnej metodyki ustalania cech istotnych to w wielu publikacjach autorzy podejmują próby ustalenia tych zbioru cech jakościowych dla poszczególnych obiektów, bądź grup obiektów. W tablicach 1.8–1.10 przedstawiono kilka przykładowych zestawów cech (sfer, kryteriów, „jakości cząstkowych”) dla różnych obiektów.

Tablica 1.8. Sfery (cechy lub zbiory cech) określające jakość życia

Sfery określające jakość życia według		
R. Kolmana	E. Sierzpowskiej	A. Campbell'a
• Sfera rodzinna • Sfera psychiczna • Sfera zawodowa • Sfera somatyczna • Sfera środowiskowa • Sfera siedliskowa	• Dzieci • Posiadanie przyjaciół • Życie osobiste • Miejsce zamieszkania • Sąsiedzi • Praca zawodowa • Prowadzenie gospodarstwa domowego • Warunki mieszkaniowe • Wykształcenie • Pozycja społeczna • Zdrowie • Samopoczucie psychiczne • Sposób spędzania wolnego czasu • Sytuacja materialna • Ilość czasu wolnego • Realizacja zasad demokracji w kraju	• Małżeństwo • Życie rodzinne • Zdrowie • Sąsiedztwo • Przyjaciele i znajomi • Praca zawodowa i domowa • Życie w USA • Miejsce zamieszkania • Standard życia • Czas wolny • Wykształcenie i jego przydatność • Mieszkanie • Bezpieczeństwo finansowe

Źródło: opracowanie własne na podstawie J. Maciuszek, *Metody oceny jakości życia*, (w:) Społeczna, ekonomiczna i konsumencka ocena jakości, Red. T. Wawak, Wyd. EJ, Kraków 1997, s. 77.

Tablica 1.9. Cechy określające jakość usług

Cechy określające jakość usług według	
V. Zeithaml'a, A. Parashurman'a oraz C. Berry'ego	J. Łańcuckiego
• materialna obudowa usługi • niezawodność • odpowiedzialność • kompetencja • zaufanie • uprzejmość • bezpieczeństwo • dostępność • komunikatywność • zrozumienie klienta	• dostępność usługi • informacja o usługach • kompetencje i uprzejmość personelu • zaufanie i rzetelność • odpowiedzialność • bezpieczeństwo • infrastruktura materialna usługi • dobra znajomość potrzeb nabywców

Źródło: opracowanie własne na podstawie S. Trawnicka, *Badanie postrzeganej jakości usług*, „Problemy Jakości” 1997 nr 6, s. 9 oraz J. Łańcucki, *Jakość usług*, „Problemy Jakości” 1997 nr 8, s. 2.

⁶⁶ Zob. T. Borys, *Elementy ... op. cit.*, s. 103.

Tablica 1.10. Cechy określające jakość wyrobów

Cechy określające jakość wyrobów według		
B. Oyrzanowskiego	R. Kolmana	K. Cholewickiej-Goździk
• sprawność • trwałość • estetyka	• przydatność • poprawność • użyteczność • doznaniowość • opłacalność	• znormalizowanie • użyteczność • trwałość • niezawodność

Źródło: opracowanie własne na podstawie T. Borys, S. Sudoł, *Jakość wyrobów ... op. cit.*, s. 14; R. Kolman, *Ilościowe ... op. cit.*, s. 59 oraz K. Cholewicka-Goździk, *Kompleksowa ocena ... op. cit.*, s. 85.

Z problemem wyboru cech jakościowych ściśle związany jest ich podział z punktu widzenia ważności, tj. znaczenia w jakim poszczególne cechy decydują o jakości obiektu. Stosowany jest tu trzy-, cztero- lub pięciostopniowy podział według tego kryterium. W pierwszym przypadku wyróżnia się cechy: krytyczne, ważne i mało ważne.

Cechy krytyczne wyrobów to te, dla których ustalone wymagania muszą być spełnione, gdyż niespełnienie może spowodować następujące skutki:

- zagrożenie zdrowia lub życia użytkownika,
- zniszczenie przedmiotu o większej wartości niż sam wyrób,
- niewypełnienie zasadniczego przeznaczenia użytkowego, któremu wyrób ma służyć,
- duże straty w procesie wytwórczym itp.⁶⁷

Właściwości ważne to te, których niespełnienie może spowodować zmniejszenie użyteczności wyrobu w zakresie, do jakiego został przewidziany, zaś *właściwości mało ważne* to te, których niespełnienie zmniejsza nieznacznie użyteczność wyrobu w zakresie do jakiego został przewidziany⁶⁸.

W przypadku podziału pięciostopniowego wyróżnia się cechy: krytyczne, bardzo ważne, ważne, średnio ważne i mało ważne.

Niezależnie jednak od ilości przyjętych stopni oceny pojawia się problem określenia odpowiednich wartości wag dla poszczególnych rodzajów cech⁶⁹.

1.2.4. Zbieranie informacji o stanach cech jakościowych

Podstawowa klasyfikacja metod zbierania informacji o jakości dotyczy źródła tych informacji. Na podstawie tego kryterium można wyróżnić trzy podstawowe grupy metod:

⁶⁷ S. Pietras, *O jakości wyrobów. Ustalanie wymagań kryteria oceny*, Wyd. N-T, Warszawa 1971, s. 84.

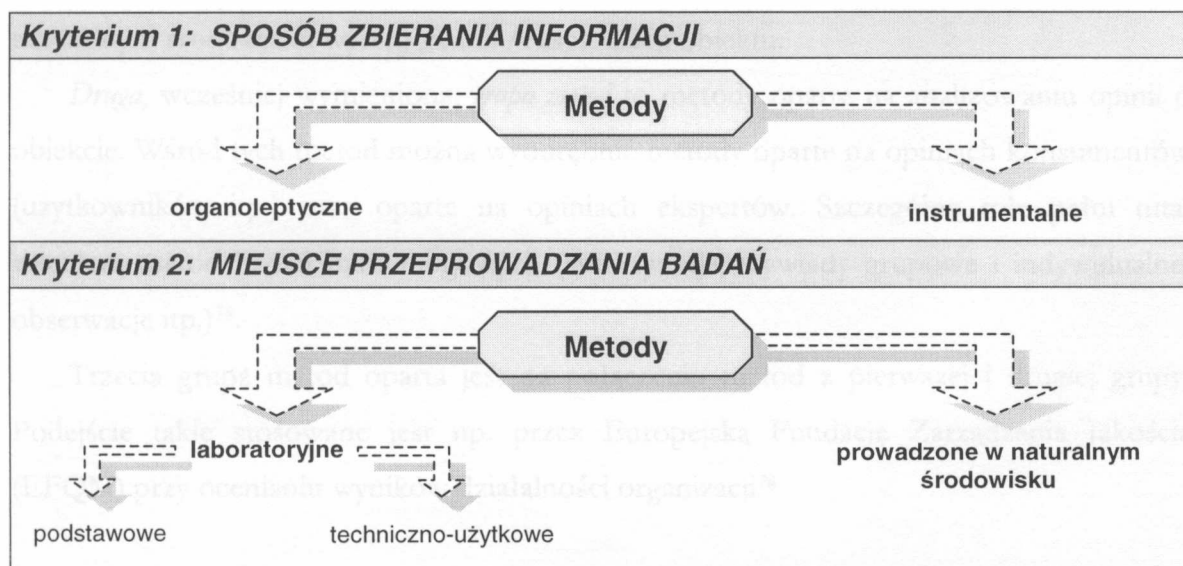
⁶⁸ E. Kindlarski, *Kontrola i sterowanie jakością*, Politechnika Warszawska, Warszawa 1979, s. 11.

⁶⁹ Szerzej zagadnienie to scharakteryzował T. Borys, *Kategoria jakości ... op. cit.*, s. 265-272.

- 1) metody oparte na bezpośrednim pomiarze stanów cech jakościowych,
- 2) metody oparte na pośrednim (np. przez zbieranie opinii o obiekcie) pomiarze cech jakościowych,
- 3) metody mieszane, łączące elementy pierwszej i drugiej grupy⁷⁰.

Pierwsza grupa metod oparta jest na bezpośrednim analizowaniu cech (i ich stanów) przynależnych danemu obiektowi. Józef Iwiński proponuje podział tych metod na: organoleptyczne, laboratoryjne (zawierające metody instrumentalne) oraz doświadczalnego użytkownika⁷¹, natomiast Wiesław Ładoński wyróżnia metody: organoleptyczne, metody instrumentalne oraz metody badania techniczno-użytkowego i eksploatacyjno-użytkowego⁷². W obu przypadkach wydaje się jednak, że nie została zachowana zasada jednolitego kryterium podziału. Część metod wyodrębniona jest ze względu na sposób dokonywania pomiaru (ustalania wartości cech), a pozostałe ze względu na miejsce ich badania. W związku z powyższym proponuje się dokonanie dwóch klasyfikacji. W pierwszej, ze względu na sposób ustalania poziomu cech wyróżnia się metody organoleptyczne i metody instrumentalne. W drugiej ze względu na miejsce dokonywania badań wyróżnia badania laboratoryjne oraz przeprowadzane w naturalnym środowisku, w którym występuje obiekt. (por. rys. 1.11)

Rys. 1.11. Klasyfikacje metod zbierania informacji



Źródło: opracowanie własne.

⁷⁰ Zob. szerzej A. Iwasiewicz, *Zarządzanie jakością*, PWN, Warszawa-Kraków 1999.

⁷¹ J. Iwiński (red.), *Badania i ocena jakości artykułów przemysłowych*, PWE, Warszawa 1974, s. 71.

⁷² W. Ładoński, *Podstawy ... op. cit.*, s. 105.

Metody organoleptyczne polegają na wykorzystaniu zmysłów: wzroku, węchu, smaku, słuch i dotyku. Zajmują one ważną pozycję wśród metod zbierania informacji, zwłaszcza w odniesieniu do cech niemierzalnych. Do niewątpliwych zalet tych metod należy zaliczyć ich prostotę, możliwość przeprowadzenia niemal w każdych warunkach, szybkie uzyskanie wyników oraz niskie koszty. Wadą metod organoleptycznych jest subiektywny charakter wyników. Wśród metod organoleptycznych szczególną grupę stanowią *metody sensoryczne* sprowadzające się do zastosowania procedur zapewniających dokładność i powtarzalność wyników. Do ważniejszych z nich należy zaliczyć: wykrywanie różnic jakościowych, metodę trójkątową, metodę parzystą, metodę duo-trio, metodę wielokrotnych porównań⁷³.

Metody instrumentalne polegają na wykorzystaniu, oprócz zmysłów, specjalnych instrumentów (narzędzi). Zaletą tych metod jest dokładność i obiektywizm (zazwyczaj dają wyniki wyrażone liczbowo). Ogólnie metody te dzieli się na: metody fizyczne, metody chemiczne, metody fizykochemiczne i mikrobiologiczne.

Metody laboratoryjne przeprowadzane w specjalnie przystosowanych do tego celu pomieszczeniach (miejscach). Szczególnym rodzajem tego typu badań są metody techniczno-użytkowe, w trakcie których symulowane są naturalne warunki funkcjonowania obiektu. Metody te spełniają trzy podstawowe warunki: pozorują rzeczywiste warunki, skracają czas badań w stosunku do przewidywanego czasu eksploatacji, zapewniają powtarzalność metody⁷⁴. Kolejna podgrupa metod to metody badań przeprowadzane w naturalnym środowisku występowania/eksploatacji obiektu.

Druga, wcześniej wymieniona, grupa metod to metody oparte na analizowaniu opinii o obiekcie. Wśród tych metod można wyodrębnić metody oparte na opiniach konsumentów (użytkowników itp.) oraz oparte na opiniach ekspertów. Szczególną rolę pełni tutaj wachlarz metod badań marketingowych (ankietyzacja, wywiady grupowe i indywidualne, obserwacje itp.)⁷⁵.

Trzecia grupa metod oparta jest na połączeniu metod z pierwszej i drugiej grupy. Podejście takie stosowane jest np. przez Europejską Fundację Zarządzania Jakością (EFQM) przy ocenianiu wyników działalności organizacji⁷⁶.

⁷³ J. Iwiński (red.), *Badania ... op. cit.*, s. 61.

⁷⁴ W. Ładoński, *Podstawy ... op. cit.*, s. 105.

⁷⁵ Zob. szerzej: A. Nikodemka-Wołowik, *Jakościowe badania marketingowe*, PWE, Warszawa 1999, s. 35-43 oraz S. Sudół, J. Szymczak (red.), *Testowanie opinii konsumentów*, PWE, Warszawa 1990.

⁷⁶ Zob. www.efqm.org

1.2.5. Ocena jakości

Jak już wcześniej stwierdzono ocena jakości to szacunkowe określanie poziomu jakości na podstawie posiadanych informacji. Wśród metod oceniania jakości można wyróżnić dwie podstawowe grupy:

- a) metody oceny werbalnej (opisowej),
- b) metody oceny formalnej (liczbowej).

Ponadto można w ramach każdej z tych dwóch grup metod wyodrębnić:

- a) metody oceny syntetycznej oraz
- b) metody oceny zdezagregowanej⁷⁷.

Już w latach 30. XX wieku prób znalezienia metod syntetycznej oceny jakości podjęli się technicy i ekonomiści w USA. W latach 60. zaczęło pojawiać się coraz więcej publikacji z zakresu kwalitometrii autorstwa między innymi G. G. Azgaladowa, L. Aperina i A. W. Gliczewa. Również w Polsce podjęto próby poszukiwania obiektywnych metod formalnej oceny jakości prowadzących do zaproponowania szeregu metod⁷⁸. W literaturze przedmiotu znajduje się wiele propozycji takich metod (por. tablica 1.11).

Tablica 1.11. Zestawienie opisanych w literaturze przedmiotu metod badania jakości

Lp.	Nazwa
1.	Metoda uśrednionych znamion jakości
2.	Metoda globalnego miernika jakości
3.	Metoda punktowa
4.	Metoda indeksu jakości
5.	Metoda taksonomii wrocławskiej
6.	Metoda grafów
7.	Metoda efektu ekonomicznego
8.	Metoda efektu ekonomicznego poprawy jakości wyrobu
9.	Metoda „Děmčtrite”
10.	Metoda bierdiańska
11.	Metoda średnich ocen
12.	Metoda reprezentatywnego kryterium
13.	Metoda porównawcza
14.	Metoda alternatywno-punktowa
15.	Metoda delficka (A B C D)
16.	Metoda NURT
17.	Metoda Grupowej selekcji stanów
18.	Metoda klasowego wskaźnika jakości
19.	Metoda przyśpieszonej oceny trzystopniowej
20.	Metoda wskaźnika wartości użytkowej

Źródło: opracowanie własne na podstawie R. Kolman, *Ilościowe ... op. cit.*; E. Kindlarski, *Jakość wyrobów*, PWE, Warszawa 1988 oraz E. Krodkiewska-Skoczylas, *Metody ... op. cit.*

⁷⁷ Zob. T. Borys, *Kategoria jakości ... op. cit.*, s. 127-146.

⁷⁸ M. Marczak, *Kwantyfikacja jakości produktu*, „Problemy Jakości” 2001 nr 9, s. 16.

Wybrane, najbardziej charakterystyczne, spośród wymienionych powyżej metod formalnej oceny jakości zostały poniżej syntetycznie opisane.

Metoda alternatywno-punktowa, sprowadzająca się do zastosowania alternatywnych rozstrzygnięć przy ocenie poszczególnych kryteriów (wyrób spełnia wymagania określone danym kryterium bądź nie spełnia). Metoda polega na ocenie jakości wyrobu za pomocą współczynnika jakości (q) wyznaczanego na podstawie następującej formuły:

$$q = 1 - \frac{Q}{Q_0}, \quad (3)$$

gdzie: Q – jakość badanego wyrobu wyrażona wzorem: $Q = w_w m_w + w_s m_s + w_m m_m$.

Q_0 – jakość nominalna (wyrobu wzorcowego) wyrażona wzorem: $Q_0 = w_w n_w + w_s n_s + w_m n_m$.

w_w, w_s, w_m – punktowe współczynniki ważności odpowiednio dla cech ważnych, średnio ważnych, mało ważnych,

m_w, m_s, m_m – liczba cech ważnych, średnio ważnych i mało ważnych, dla których wymagania nie są spełnione,

n_w, n_s, n_m – liczba cech ważnych, średnio ważnych i mało ważnych uwzględnianych w danej analizie.

Współczynnik jakości przybiera wartości z przedziału $\langle 0,1 \rangle$, przy czym, gdy $q = 1$ oznacza, że wyrób spełnia wszystkie wymagania, natomiast $q = 0$ oznacza, że wyrób nie spełnia żadnego z rozpatrywanych wymagań⁷⁹.

Metoda uśrednionych znamion jakości, polegająca na obliczaniu wskaźnika jakości z wartości znamion, które prezentują uśrednione stany kryteriów jakości zakwalifikowanych do poszczególnych grup znaczeniowych wynikających z najważniejszych aspektów jakości. W metodzie przyjmuje się, że istnieje pięć znamion jakości:

- A – przydatność, czyli kompleksowy stopień spełnienia wymagań dotyczących przeznaczenia,
- B – poprawność, czyli stopień spełnienia wymagań dotyczących wytwarzania,
- C – użyteczność czyli stopień spełnienia wymagań użytkownika,
- D – doznaniowość (zadowolenie), czyli stopień spełnienia wymagań doznaniowych,
- E – opłacalność, czyli stopień spełnienia wymagań ekonomicznych.

Procedura postępowania przy stosowaniu powyższej metody składa się z pięciu następujących etapów:

1. Wybór kryteriów na podstawie stawianych wymagań i warunków.
2. Selekcja i segregowanie kryteriów na grupy znaczeniowe reprezentowane przez poszczególne znamiona jakości.

⁷⁹ Zob. T. Borys, *Kwalimetria ... op. cit.*, s. 34-85 oraz E. Krodkiewicz-Skoczylas, *Metody ... op. cit.*, s. 38-39.

3. Kwantyfikację stanów kryteriów przez ich redukcję w obszarach zmienności i transformację do jednolitej skali stanów.
4. Obliczenie wyróżników znamionowych jako średnich z transformowanych stanów kryteriów.
5. Obliczenie wskaźnika jakości jako średniej ze wskaźników znamionowych.

Wskaźnik jakości obliczany jest według następującej formuły:

$$J = \frac{1}{z} (\alpha A^a + \beta B^b + \gamma C^c + \delta D^d + \varepsilon E^e) \quad (4)$$

gdzie: z – liczba uwzględnianych znamion jakości,

$\alpha, \beta, \gamma, \delta, \varepsilon$ – współczynniki korekcyjne regulujące intensywność wzajemnego oddziaływania wyróżników znamionowych,

A – wyróżnik znamionowy przydatności,

B – wyróżnik znamionowy poprawności,

C – wyróżnik znamionowy użyteczności,

D – wyróżnik znamionowy doznaniowości,

E – wyróżnik znamionowy opłacalności.

a, b, c, d, e – wykładniki potęgowe uwzględniające specyfikę wpływu poszczególnych wyróżników znamionowych na wskaźnik jakości.

Wartości wyróżników znamionowych (A, B, C, D, E) oblicza się jakoś średnie arytmetyczne wyróżników kryterialnych według następującej formuły:

$$X = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n W_{iX}^{p_{iX}} \quad (5)$$

gdzie: X – wybrany wyróżnik znamionowy (A, B, C, D lub E),

n – liczba kryteriów rozpatrywanych w danej grupie znaczeniowej,

W_{iX} – wyróżnik kryterialny o numerze i w grupie znaczeniowej X ,

p_{iX} – wykładnik potęgowy uwzględniający specyfikę wpływu wyróżnika kryterialnego W_{iX} na wyróżnik znamionowy X .

Wskaźnik jakości J jest unormowany w przedziale $\langle 0,1 \rangle$ ⁸⁰.

Metoda NURT, polegająca na obliczeniu wskaźnika poziomu jakości w oparciu o następującą formułę:

$$Q = \frac{F}{K} \quad (6)$$

gdzie: K – koszty pozyskania produktu,

F – efekt użytkowy.

Wskaźnik efektu użytkowego obliczany jest jako iloczyn czterech elementów:

⁸⁰ Zob. R. Kolman, *Ilościowe ... op. cit.*, s. 111-117.

- N – wskaźnika znormalizowania określającego zgodność struktury stypizowanych cech użytkowych produktu ze strukturą zindywidualizowanych wymagań jego użytkownika poprzez ocenę uniwersalności zastosowań wyrobu wynikającą konstrukcji i stopnia wyposażenia;
- U – poziomu wartości użytkowej wyrobu;
- R – wskaźnika niezawodności rozumianego jako prawdopodobieństwo osiągnięcia trwałości nominalnej przez dowolnie wybrany egzemplarz produktu;
- T – wskaźnika trwałości nominalnej wyrobu (przyjmując średni czas pracy wyrobu między uszkodzeniami), czyli

$$F = N \times U \times R \times T \quad (7)$$

Procedura postępowania przy stosowaniu powyższej metody składa się z następujących etapów:

1. Sformułowanie problemu oraz sprowadzenie ocenianych wyrobów do porównywalności.
2. Określenie wskaźnika znormalizowania.
3. Określenie podstawowych funkcji wyrobów i odpowiadających im generalnych cech użytkowych, które powinny być przedmiotem oceny. Określenie rang dla poszczególnych cech.
4. Określenie zestawu cech szczegółowych współokreślających cechy generalne, oraz ustalenie ich poziomu dla reprezentatywnej liczby egzemplarzy.
5. Oszacowanie rang cech szczegółowych.
6. Określenie wartości średniej poszczególnych cech szczegółowych i współczynnika zmienności.
7. Standaryzacja ocenianych parametrów.
8. Nadanie rang wartościom standaryzowanym.
9. Zsumowanie wartości cech szczegółowych składających się na wartość cech generalnych.
10. Skorygowanie wartości cech generalnych współczynnikami realizacyjnymi.
11. Obliczenie kompleksowej wartości użytkowej (U).
12. Obliczenie trwałości nominalnej (T) jako wypadkowej: średniego czasu pracy między uszkodzeniami, zużycia technicznego i zużycia ekonomicznego wyrobu.

13. Obliczenie wskaźnika niezawodności wyrobu jako stopnia realizacji nominalnej trwałości wyrobu (T), który może być osiągnięty przy założonym prawdopodobieństwie.
14. Sprawdzenie spełnienia minimum wymagań w zakresie trwałości i niezawodności.
15. Obliczenie łącznego efektu użytkowego wyrobu (F).
16. Obliczenie łącznych kosztów uzyskania efektu użytkowego.
17. Obliczenie poziomu jakościowego (Q) określającego efektywność wyrobu w produkcji i eksploatacji⁸¹.

Pomimo dużego bogactwa metod syntetycznej oceny jakości nie znalazły one szerszego zastosowania w praktyce. Pojawiające się problemy dotyczące np. sumowalności wyznaczników, ważenia zmiennych, określania wartości wyznaczników dla niematerialnych aspektów jakości (np. innowacyjności) stały się barierami wstrzymującymi możliwość stosowania powyższych metod w ocenie jakości⁸². Nieco większą popularnością cieszą się obecnie zdezagregowane metody formalnej oceny jakości.

Szczególną rolę w gospodarce pełni **ocena zgodności**, polegająca w największym uproszczeniu na wyznaczeniu konkretnych kryteriów, a następnie w oparciu o badanie jakości określenie stopnia spełnienia tych wymagań. Ocenę zgodności można zakwalifikować do metod oceny werbalnej (a w ramach tej grupy do podgrupy metod syntetycznych), ale często uwzględniających w swojej procedurze metody oceny zdezagregowanej liczbowej (formalnej). Ocena zgodności zostanie dokładniej opisana w kolejnych rozdziałach pracy.

⁸¹ Zob. K Cholewicka-Goździk, *Kompleksowa ocena ... op. cit.*, s. 105-143.

⁸² Por. M. Marczak, *Kwantyfikacja ... op. cit.*, s. 16.

Rozdział 2

POTWIERDZANIE JAKOŚCI

2.1. Definicja i zakres pojęcia

W literaturze przedmiotu, a także w życiu gospodarczym nie zwykło się traktować jako względnie jednorodny zbiór takich działań jak atestacja, certyfikacja jakości oraz przyznawanie nagród i wyróżnień jakości. Tymczasem okazuje się, że systemy te łączy wiele cech wspólnych. Charakteryzuje je np. podobieństwo celów i wiele podobnych zasad funkcjonowania, co zostanie wykazane w dalszej części pracy. Mają też wiele cech specyficznych, konstytuujących każdy z tych systemów.

To co je łączy, to fakt, że wszystkie te działania są formami potwierdzania jakości. Proponuje się w pracy, aby w sensie najbardziej ogólnym (*sensu largo*) pod pojęciem **potwierdzania jakości** rozumieć **działanie polegające na zaświadczeniu (poświadczeniu) odpowiedniego poziomu jakości obiektu (produktu, procesu, systemów zarządzania, organizacji jako całości, czy personelu) poprzez ocenę jego zgodności z wymaganiami (kryteriami)**¹.

Tak szeroko rozumiane potwierdzanie jakości obejmuje swym zakresem – z natury rzeczy – także pozagospodarcze sfery zastosowania, np. w szkolnictwie, medycynie, nauce itp. Należy jednak zwrócić uwagę, że w gospodarce występuje pojęcie oceny zgodności w interpretacji, która może być utożsamiana z przyjętym w rozprawie sposobem rozumienia potwierdzania jakości. W niniejszym rozdziale problem ten poddany będzie szerszej analizie.

System potwierdzania jakości – rozumiany jako całościowy i uporządkowany zbiór takich właśnie doświadczeń – może mieć wiele podsystemów w zależności od co najmniej czterech kryteriów:

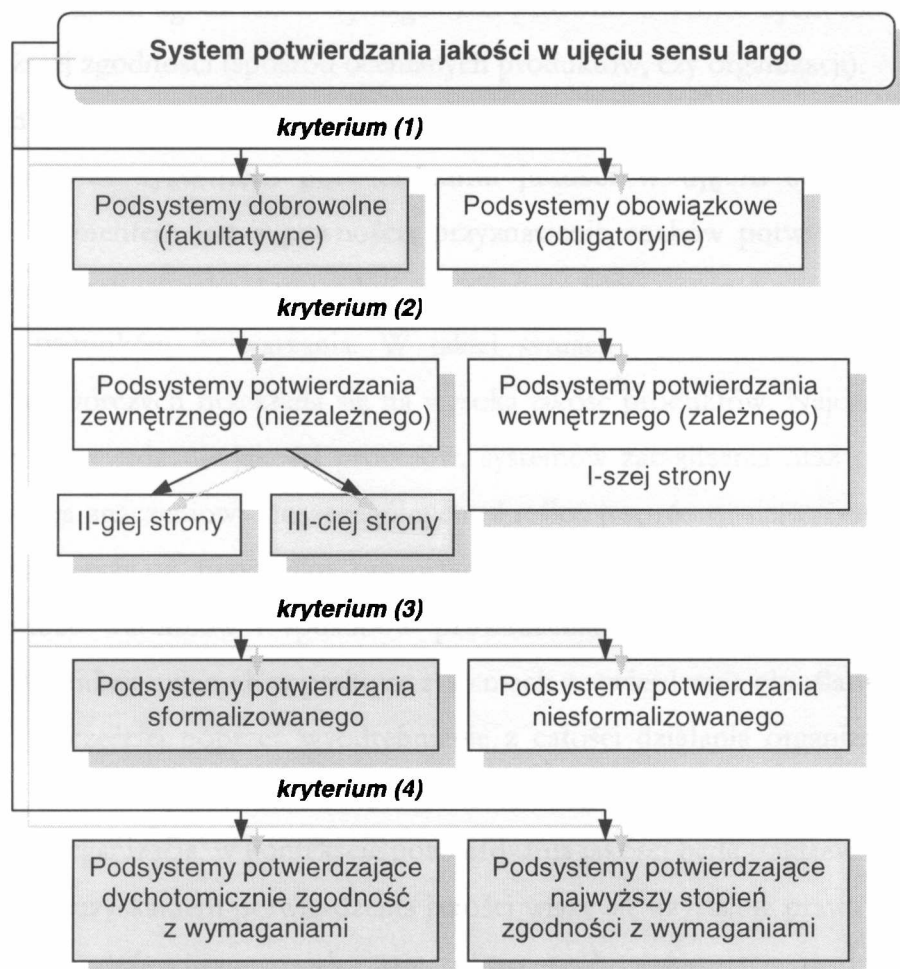
- 1) stopnia fakultatywności (dobrowolności) potwierdzania jakości,

¹ Zgodnie z definicją jakości badana jest zdolność do spełnienia wymagań klientów; może się to odbywać wprost, poprzez badanie produktów i usług, bądź też pośrednio, poprzez ocenianie warunków, sposobów itp. produkcji i świadczenia usług.

- 2) stopnia niezależności jednostki potwierdzającej jakość,
- 3) stopnia formalizacji poświadczenia odpowiedniego poziomu jakości,
- 4) sposobu oceny zgodności z wymaganiami (kryteriami).

Sposób specyfikacji podsystemów potwierdzania jakości z uwzględnieniem tych kryteriów przedstawia rys. 2.1.

Rys. 2.1. Podsystemy potwierdzania jakości w ujęciu sensu largo



Źródło: opracowanie własne.

W praktyce gospodarczej każdy realnie funkcjonujący podsystem potwierdzania jakości jednocześnie uwzględnia każdy z tych czterech wymienionych kryteriów; może więc być np. podsystemem dobrowolnym, potwierdzania wewnętrznego o charakterze niesformalizowanym i potwierdzającym zgodność w sensie dychotomicznym.

Szczególne znaczenie polskiej gospodarki ma kształtowanie systemu potwierdzania jakości charakteryzującego się (ciemniejszy kolor na rys. 2.1):

- zasadą fakultatywności, tzn. gdy udział w systemach potwierdzania ma charakter dobrowolny,
- formalizacją zaświadczenia odpowiedniego poziomu jakości w formie odpowiedniego świadectwa (znaku, certyfikatu itp.),
- realizacją procesu potwierdzana przez niezależną jednostkę, czyli przy występowaniu tzw. oceny trzeciej strony nie powiązanej finansowo, organizacyjnie ani personalnie z badaną organizacją ani z jej klientami,
- potwierdzaniem zgodności z wymaganiami zarówno w sensie dychotomicznym, jak i najwyższej zgodności (spośród ocenianych produktów, czy organizacji).

System ten, który jest głównym przedmiotem rozważań w niniejszej rozprawie, można określić umownie **systemem potwierdzania jakości w ujęciu sensu stricto**. Jego centralnym elementem jest z pewnością przyznawanie znaków potwierdzających jakość produktów. Jednak ich jakość może być wykazywana także poprzez poświadczenie jakości sposobu i warunków wytwarzania. W takiej sytuacji zakłada się, że wysoka jakość procesów wytwórczych przekłada się na wysoką jakość produktów. Najczęściej wskazuje się tutaj na potwierdzanie jakości procesów, systemów zarządzania oraz organizacji jako całości. Zakres znaczeniowy poszczególnych określeń jest różny: najwęższy w przypadku procesu, najszerszy w przypadku organizacji jako całości². Ocena jakości organizacji dotyczyć może warunków i sposobów prowadzenia działalności, a także osiąganych wyników. W funkcjonujących w praktyce systemach potwierdzania określany jest **podmiot działania**, najczęściej poprzez wyodrębnienie z całości działania organizacji wybranych aspektów. Na użytek niniejszej pracy przyjęto, że wszystkie te pojęcia, tj. procesy, systemy zarządzania i organizacja, w kontekście potwierdzania jakości będą traktowane zamiennie.

Z reguły z uzyskaniem potwierdzenia jakości wiąże się uzyskanie prawa do stosowania **znaku jakości** definiowanego jako zastrzeżony znak, wskazujący, iż dany wyrób lub proces są zgodne z określonymi wymaganiami (np. specyfikacjami technicznymi).

Na tak zdefiniowany system potwierdzania jakości składają się trzy podsystemy:

- a) certyfikacja produktów oraz systemów zarządzania,
- b) atestacja trzeciej strony,

² *De facto* potwierdzanie jakości procesów w praktyce występuje rzadko, mimo, że jest najczęściej przywoływane w definicjach. Bardzo trudno jest określić klarowne różnice pomiędzy ocenianiem procesów, systemów zarządzania oraz całej organizacji. Sytuację dodatkowo utrudnia to, że zgodnie z aktualną definicją jakości zawartą w normie ISO 9000 rozróżnia się wyłącznie jakość wyrobu, procesu i systemu. Jednak zaproponowana w tejże normie definicja systemu (zestaw wzajemnie powiązanych lub wzajemnie na siebie oddziałujących elementów) jest na tyle ogólna, że za system można uznać także niemal każdy wyrób.

c) przyznawanie nagród i wyróżnień jakości (patrz rys. 2.2).

Rys. 2.2. Podsystemy potwierdzania jakości w ujęciu sensu stricto



Źródło: opracowanie własne.

Pierwszym podsystem potwierdzania jakości opiera się na pojęciu certyfikacji, która jest terminem szeroko stosowanym w zarządzaniu jakością. W związku z tym w wielu opracowaniach nie podejmuje się próby definiowania tego terminu zakładając, że jest on powszechnie zrozumiały. Niemniej jednak te definicje, które pojawiają się w literaturze mogą nasuwać szereg wątpliwości. Słowo certyfikacja wywodzi się z łacińskiego *certifico*, co oznacza *upewniać w wierze*, natomiast słowo certyfikat pochodzi od łacińskiego *certificatus*, tzn. *poświadczony*³. Joanna Chabiera definiuje certyfikację jako *procedurę, dzięki której strona trzecia daje pisemne zapewnienie, że dany wyrób, system jakości, usługa, kompetencje wykonywanych zawodów są zgodne z wyszczególnionymi wymaganiami*⁴. Przez **procedurę** rozumie się najczęściej tryb i sposób załatwienia jakiejś sprawy⁵ lub ustalony, często udokumentowany sposób postępowania. W takim ujęciu można więc mówić o procedurze certyfikacji, co z kolei prowadzi do wniosku, że certyfikacja nie jest procedurą a rodzajem działalności. Błąd polegający na definiowaniu certyfikacji jako procedury wywodzi się z zapisów normy PN-EN45011:1993, gdzie właśnie zaproponowano taką konwencję. Ponadto definicja zaproponowana przez Joannę Chabierę nie formułuje żadnych wymagań odnośnie jednostek certyfikujących poza tym, że mają mieć charakter trzeciej strony, tzn. mają być niezależne. Nieprecyzyjne jest też sformułowanie „kompetencje wykonywanych zawodów”, które należy rozumieć jako kwalifikacje personelu.

³ Zob. Słowik wyrazów obcych, PWN, Warszawa 1991, s. 139.

⁴ J. Chabiera, S. Doroszewicz, A. Zbierchowska, *Zarządzanie jakością*, Centrum Informacji Menadżera, Warszawa 2000, s. 228.

⁵ *Encyklopedia Multimedialna PWN '98*.

Z kolei Romuald Kolman definiuje certyfikację jako *poświadczenie, że wyrób lub usługa są zgodne z wymaganiami jakościowymi* (szczególnie zalecanymi w normach ISO serii 9000) i *zaspokajają potrzeby użytkowników*⁶. Wątpliwości budzą tu dwa sformułowania. Pierwsze z nich dotyczy zawężenia zakresu certyfikacji do wyrobów i usług, podczas gdy zazwyczaj wyróżnia się trzy obszary certyfikacji, tj. wyroby i usługi, systemy zarządzania (procesy) i personel. W tym kontekście nieuzasadnione jest odwołanie się w definicji do wymagań norm ISO serii 9000, gdyż dotyczą one wyłącznie systemu zarządzania jakością i nie dotyczą wprost jakości wyrobów czy usług. Istotną sprawą przy definiowaniu certyfikacji jest określenie punktu odniesienia przy ocenianiu wyrobów, usług, systemów zarządzania czy kwalifikacji personelu. W zaproponowanej przez R. Kolmana definicji powiedziane jest, że certyfikacja polega na badaniu produktów i usług w odniesieniu od wymagań jakościowych oraz zaspokojenia potrzeb użytkowników. Takie określenie certyfikacji nasuwa dwie uwagi. Po pierwsze, można odnieść wrażenie, że czym innym jest spełnienie wymagań jakościowych, a czym innym spełnienie wymagań użytkowników, co w kontekście przyjętej w pracy definicji jakości nie znajduje uzasadnienia. Po drugie, w procesie certyfikacji prowadzone są badania satysfakcji klientów, co także nie ma odzwierciedlenia w praktyce ani w powszechnie przyjmowanych zasadach certyfikacji.

Analogiczną niekonsekwencję, jak w definicji R. Kolmana w określaniu zakresu certyfikacji, zauważyć można także w pracy Wiesława Ładońskiego. Określa on certyfikację jako procedurę, w wyniku której trzecia strona udziela pisemnego zapewnienia, że wyrób, proces lub usługa są zgodne z określonymi wymaganiami, a w dalszej części wyróżnia następujące rodzaje certyfikacji:

- a) wyrobu,
- b) przedsiębiorstwa na zgodność z wymaganiami norm ISO serii 9000,
- c) personalną,
- d) zapewnienia jakości w laboratorium⁷.

W definicji zawężony został zakres certyfikacji do produktów i procesów, natomiast w proponowanej klasyfikacji pojawia się jeszcze certyfikacja personelu, nazwana tutaj *certyfikacją personalną*. Ponadto w przedstawionych rodzajach certyfikacji nie uwzględniono wielu systemów certyfikacji procesów, jak np. certyfikacji systemów zarządzania środowiskowego.

⁶ R. Kolman, *Poradnik o jakości dla praktyków*, TNOiK, Bydgoszcz 1995, s. 73.

⁷ Ł. Ładoński, *Podstawy ... op. cit.*, s. 66-67.

Ustawa o ocenie zgodności i akredytacji z roku 2000 definiuje *certyfikację jako działanie trzeciej strony – jednostki certyfikującej – niezależnej od użytkowników, konsumentów, sprzedawcy, producenta lub jego przedstawiciela, zmierzające do wykazania, że zapewniono odpowiedni poziom zaufania, iż wyrób, proces jego wytwarzania są zgodne z wymaganiami lub specyfikacjami technicznymi*⁸. Zdaniem autora rozprawy ta definicja, spośród przytoczonych w pracy, najprecyzyjniej oddaje sens certyfikacji, aczkolwiek niektóre sformułowania także mogą budzić wątpliwości. W powyższej definicji mówi się, że certyfikacja to „działanie (...) zmierzające do wykazania (...)”. Według autora, certyfikacja to działanie polegające na przeprowadzeniu badania i wykazaniu przez to, że dany produkt lub proces jego wytwarzania są zgodne lub nie z określonymi wymaganiami. W przypadku definicji przedstawionej w ustawie można mieć wątpliwości, czy samo wykazanie zgodności jest częścią certyfikacji. Ponadto nieprecyzyjne jest sformułowanie, „że zapewniono odpowiedni poziom zaufania” gdyż nie zdefiniowano, czym jest odpowiedni poziom. Poza tym w trakcie certyfikacji sprawdza się zgodność z konkretnymi kryteriami a nie poziom zaufania.

W związku z powyższym proponuje się następującą definicję, będącą pewną modyfikacją definicji przedstawionej w ustawie: **certyfikacja to działanie jednostki kompetentnej i niezależnej od użytkowników, konsumentów, sprzedawcy, producenta lub jego przedstawiciela, polegające na przeprowadzeniu oceny i na jej podstawie wydanie lub odmówienie wydania poświadczenia (certyfikatu) potwierdzającego spełnienie przez produkt, system zarządzania lub personel przyjętych kryteriów**⁹.

Wśród najczęściej wskazywanych korzyści z certyfikacji dla przedsiębiorstw wymienia się:

- zwiększenie konkurencyjności firmy,
- poprawienie wizerunku firmy,
- pomoc w zdobyciu nowych bądź utrzymaniu dotychczasowych klientów,
- zwiększenie zaufania klientów do firmy,
- stworzenie dotychczasowych możliwości wyboru spośród procedur oceny zgodności wymaganych w dyrektywach Unii Europejskiej.
- pomoc w osiąganiu ciągłego doskonalenia firmy,

⁸ Ustawa z dnia 28 kwietnia 2000 r. o ocenie zgodności, akredytacji oraz zmianie niektórych ustaw (Dz. U. Nr 43, poz. 489).

⁹ Por. Ustawa o ocenie zgodności ... *op. cit.*

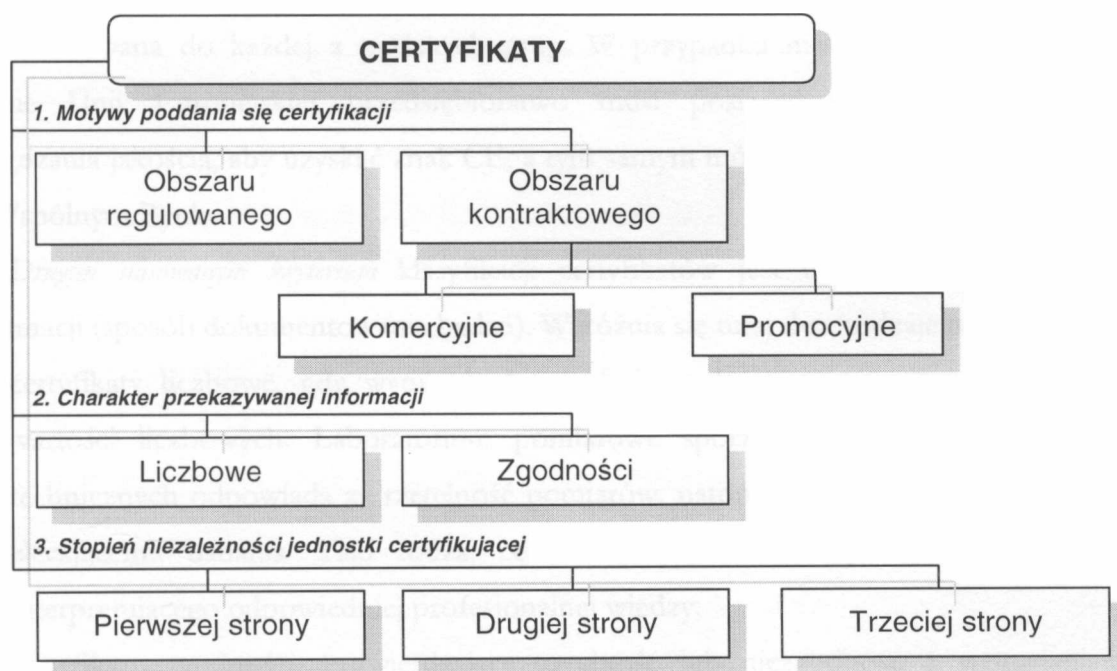
- ograniczenie lub zlikwidowanie ograniczenia w sprzedaży wyrobów i usług na nowych rynkach¹⁰.

Wymienione powyżej korzyści można odnieść do wszystkich rodzajów potwierdzania jakości. Najczęstsze przyczyny ubiegania się o certyfikat to:

- wymagania klienta,
- warunek uczestnictwa w przetargu,
- wymagania przepisów prawnych, np. zawarte w dyrektywach nowego podejścia,
- konieczność wykazania należytej staranności i ograniczenia odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez produkt niebezpieczny,
- ułatwienie nadzoru nad procesami produkcyjnymi, utrzymanie ich stabilności i usprawnienie zarządzania¹¹.

Lesław Wasilewski wyróżnia trzy rodzaje klasyfikacji certyfikatów (por. rys. 2.3).

Rys. 2.3. Klasyfikacja certyfikatów według trzech kryteriów



Źródło: opracowanie własne.

Pierwszy podział dotyczy motywów skłaniających do poddania się procesowi certyfikacji. Zgodnie z tym kryterium są dwa rodzaje certyfikatów:

¹⁰ M. Walczak (red.), *Ocena zgodności oraz certyfikacja wyrobów i usług*, Verlag Dashofer, Warszawa 2001, cz. 6, rozdz. 1, s. 2.

¹¹ Ibidem.

- a) *certyfikaty obszaru regulowanego* (certyfikaty urzędowe), które muszą być wystawione bez względu na wolę stron umowy na podstawie przepisów prawnych określających wymagania techniczne stawiane wyrobom jako warunek dopuszczenia do obrotu i wymagających potwierdzenia spełnienia tych wymagań. Certyfikaty te dokumentują w zasadzie tylko badania techniczne bezpieczeństwa wyrobów lub procesów, w których ryzyko wywołania zagrożenia dla życia lub zdrowia ludzi, upraw i hodowli lub środowiska przyrodniczego może być znaczne;
- b) *certyfikaty obszaru kontraktowego*, których stosowanie nie jest konsekwencją przymusu legislacyjnego. Wyróżnić tu można certyfikaty komercyjne, stosowane w konsekwencji negocjacji umowy wraz z całym pakietem wzajemnym zobowiązań stron umowy oraz certyfikaty promocyjne, które nie są wymagane przez ustawodawcę lub partnera umowy gospodarczej, lecz które powszechnie występują na rynku i pozwalają wzmocnić konkurencyjność.

Przedstawiony podział nie ma charakteru jednoznacznego, gdyż np. certyfikacja systemu zarządzania jakością na zgodność z wymaganiami normy ISO 9001 może być zakwalifikowana do każdej z podanych grup. W przypadku niektórych produktów na terenie Unii Europejskiej przedsiębiorstwo musi posiadać certyfikowany system zarządzania jakością, aby uzyskać znak CE, a tym samym móc sprzedawać swoje produkty na Wspólnym Rynku.

Drugim stosowanym kryterium klasyfikacji certyfikatów jest charakter przekazywanej informacji (sposób dokumentowania badań). Wyróżnia się tutaj dwa rodzaje certyfikatów:

- a) certyfikaty liczbowe, gdy wyniki badań technicznych są przedstawione za pomocą wartości liczbowych. Laboratorium pomiarowe sporządzające świadectwo badań technicznych odpowiada za rzetelność pomiarów, natomiast interpretację pozostawia zlecającemu badania. Taki rodzaj certyfikacji jest mało czytelny i wymaga od interpretującego odpowiedniej profesjonalnej wiedzy.
- b) certyfikaty zgodności, potwierdzające zgodność lub niezgodność z wymaganiami ustalonymi w ustawie, w umowie lub w normie.

Na rynku europejskim, w tym i w Polsce, dominują certyfikaty zgodności.

Dyskusyjny charakter ma zaproponowana *trzecia klasyfikacja* certyfikatów, przy której za kryterium podziału przyjęto stopień niezależności jednostki przyznającej certyfikaty. Zostały tu wyróżnione certyfikaty:

- a) pierwszej strony, gdy świadectwo zgodności wystawia sobie sam dostawca,

- b) drugiej strony, gdy świadectwo zgodności wystawia partner określonej umowy zawartej z dostawcą (odbiorca),
- c) trzeciej strony, gdy świadectwo zgodności wystawia podmiot niezależny¹².

W myśl przyjętej definicji (a także większości definicji występujących w literaturze przedmiotu) o certyfikacji można mówić wyłącznie w przypadku, gdy organizacja certyfikująca ma charakter trzeciej strony. Tak, więc powyższa klasyfikacja nie może zostać uznana za zasadną¹³.

Przy definiowaniu terminu certyfikacja ważną kwestią jest określenie, kto upoważniony jest do prowadzenia certyfikacji. Przepisy polskiego prawa nie regulują czytelnie tego zagadnienia. Na mocy cytowanej już ustawy o ocenie zgodności i akredytacji utworzone zostało *Polskie Centrum Akredytacji* (PCA), będące krajową jednostką certyfikującą. Do zakresu działania PCA należy:

- 1) akredytowanie jednostek certyfikujących,
- 2) akredytowanie laboratoriów,
- 3) akredytowanie jednostek kontrolujących,
- 4) sprawowanie nadzoru nad jednostkami akredytowanymi i laboratoriami akredytowanymi w zakresie przestrzegania przez nie warunków akredytacji,
- 5) prowadzenie wykazu jednostek, którym udzielono akredytacji.

Akredytacja jest rozumiana jako formalne uznanie kompetencji jednostki certyfikującej, jednostki kontrolującej lub laboratorium, do wykonywania określonych działań¹⁴. W literaturze można także spotkać nieco precyzyjniejsze sformułowania, jak np. określenie akredytacji jako działania, w wyniku którego upoważniona organizacja formalnie uznaje, że pewna jednostka organizacyjna lub osoba jest kompetentna do wykonywania określonych zadań. Jest to formalne uznanie przez krajowy podmiot akredytujący kompetencji jednostki certyfikującej lub laboratorium do wykonywania określonych działań¹⁵. Jednak w ustawodawstwie polskim nie wprowadzono obowiązku uzyskania akredytacji dla jednostek certyfikujących. Zasady takie są wewnętrznymi regulacjami poszczególnych systemów certyfikacji. W związku z tym pojawiają się następujące pytania:

¹² L. Wasilewski, *Europejski kontekst zarządzania jakością*, IOiZwP ORGMASZ, Warszawa 1998, s. 74-77.

¹³ Podobne nieścisłości można spotkać w licznych publikacjach ISO, w których jest mowa o certyfikacji trzeciej strony jakby istniała możliwość prowadzenia certyfikacji przez pierwszą bądź drugą stronę. Por. *Certification and related activities, At and verification of conformity to standards and technical specifications*, ISO, Genewa 1999, s. 21.

¹⁴ Ustawa o ocenie zgodności ... *op. cit.*

¹⁵ M. Walczak (red.), *Ocena zgodności ... op. cit.*, s. 2.

- 1) czy jednostka prowadzącą działanie spełniające wszelkie znamiona certyfikacji, ale nie posiadające akredytacji jest jednostką certyfikującą?
- 2) czy jednostka posiadająca akredytację innej jednostki niż Polskie Centrum Akredytacji, (czyli zagranicznych jednostek akredytujących) i niezwiązanej umowami o wzajemnym uznawaniu z PCA może być uznana za jednostkę certyfikującą na terenie Polski?

Zdaniem autora pracy, jeżeli jednostka, która prowadzi proces potwierdzania jakości nie posiada akredytacji nie powinno mówić się o certyfikacji, lecz o *atestacji*, a jednostka taka nie powinna być nazywana jednostką certyfikującą. Mimo, że tak sformułowane rozgraniczenie nie wynika z przepisów polskiego prawa, tworzy jednak klarowną granicę pomiędzy systemami certyfikacji działającymi według określonych zasad (głównie w oparciu o przewodniki ISO oraz normy PN-EN serii 45000), a systemami *quasi* – certyfikacyjnymi.

*Drugim podsystemem potwierdzania jakości jest atestacja*¹⁶ trzeciej strony. Słowo atestacja wywodzi się od późnołacińskiego słowa *attestor* oznaczające *poświadczenie*¹⁷. Romuald Kolman definiuje atestację jako postępowanie polegające na zbadaniu zgodności wyrobu i (lub) procesu z wymaganiami jakościowymi oraz wydaniu świadectwa (atestu) potwierdzającego odpowiednią jakość¹⁸. Takie ujęcie niedostatecznie wyraźnie uwypukla różnice pomiędzy atestacją a certyfikacją. W związku z tym proponuje się w pracy przyjęcie następującego określenia: **atestacja to działanie jednostki nie będącej jednostką certyfikującą (czyli nie posiadającej akredytacji), polegające na przeprowadzeniu oceny i na jej podstawie wystawianiu lub odmawianiu wystawienia poświadczenia (atestu) potwierdzającego spełnienie przez wyrób, system zarządzania lub personel przyjętych kryteriów**. Opierając się na tej definicji można rozróżnić atestację:

- a) pierwszej strony, polegającą na samoocenie własnych wyrobów i/lub działalności,
- b) drugiej strony, która polega na tym, że organizacja ocenia wyroby i/lub działalność dostawcy,
- c) trzeciej strony, która polega na ocenie przez organizację wyrobów i/lub działalności niezależnej od niej organizacji.

Zgodnie z przyjętą wcześniej definicją do systemu potwierdzania jakości włączona jest tylko atestacja trzeciej strony.

¹⁶ Zaproponowane zastosowanie słowa *atestacja* nie jest zgodne z powszechnie przyjętym obecnie rozumieniem tego terminu. Warto jednak wspomnieć, że w latach sześćdziesiątych i siedemdziesiątych, gdy słowo *certyfikacja* nie było jeszcze tak rozpowszechnione jak obecnie termin *atestacja* był stosowane w jego miejsce zamiennie ze słowem *kwalifikacja*. Miało to miejsce zarówno w literaturze przedmiotu jak i w systemie prawnym.

¹⁷ Zob. *Słownik wyrazów obcych ... op. cit.*, s. 81.

¹⁸ R. Kolman, *Poradnik o jakości ... op. cit.*, s. 72.

Rozwiązaniem alternatywnym do włączenia atestacji jako jednego z trzech podsystemów potwierdzania jakości produktów i systemów zarządzania byłoby uznanie atestacji jako odmiany certyfikacji. Jednak takie rozwiązanie powoduje trudności związane z ustaleniem czytelnej terminologii. W ramach systemu wyodrębnione zostałyby w takim przypadku dwa podsystemy: certyfikacji prowadzonej przez jednostki akredytowane oraz certyfikacji prowadzonej przez jednostki, które nie uzyskały akredytacji. W ramach pierwszego podsystemu działalność prowadzona jest według ustalonych kryteriów, w oparciu o badane i potwierdzone kompetencje. Charakteryzuje go więc wysoki poziom wiarygodności, ale i z reguły wyższe koszty funkcjonowania. Jednostka posiadająca akredytację zagranicznej organizacji akredytującej i działająca na terenie Polski będzie natomiast uznawana za jednostką certyfikującą, ponieważ jej kompetencje zostały sprawdzone i są na bieżącą nadzorowane według powszechnie znanych i przyjętych zasad.

Trzeci podsystem potwierdzania jakości to przyznawanie nagród i wyróżnień dotyczących jakości, rozumiane jako działanie jednostki niezależnej od użytkowników, konsumentów, sprzedawcy, producenta lub jego przedstawiciela, polegające na przeprowadzeniu odpowiedniego badania i na jego podstawie wydawaniu poświadczenia potwierdzającego spełnienie przez wyrób lub organizację przyjętych kryteriów w najwyższym stopniu spośród badanych produktów lub procesów.

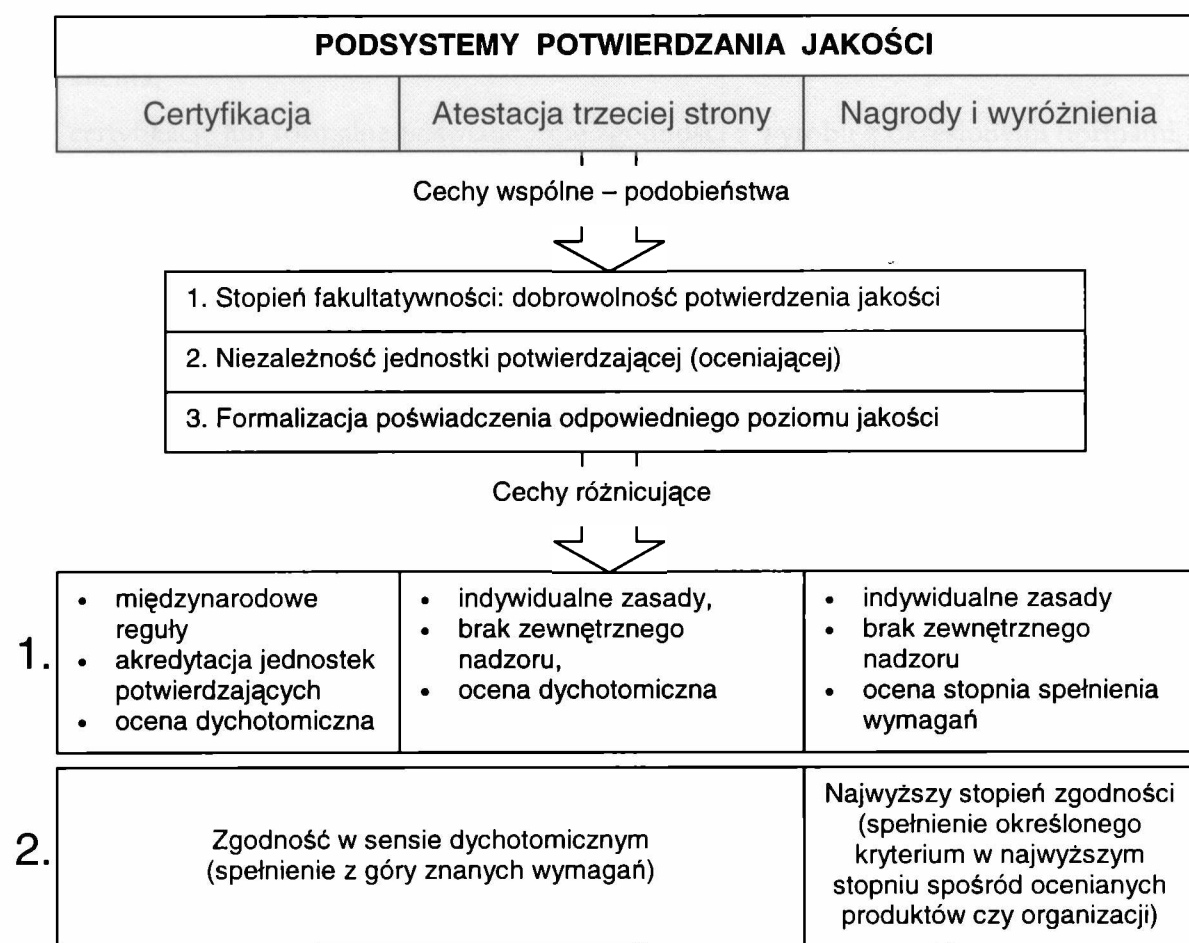
Podstawową *cechą wspólną* łączącą certyfikację jakości, atestację trzeciej strony oraz przyznawanie nagród i wyróżnień jakości jest występowanie niezależnej jednostki oceniającej, a następnie przyznającej potwierdzenie odpowiedniego poziomu jakości produktów, lub procesów. *Zasadniczą różnicą* pomiędzy certyfikacją a atestacją trzeciej strony jest to, że certyfikacja odbywa się w oparciu o przyjęte na szczeblu międzynarodowym reguły (w ramach systemu certyfikacji), a jednostka certyfikująca posiada akredytację od specjalnie powołanej w tym celu organizacji akredytacyjnej. Przyznawanie nagród i wyróżnień jest działalnością najbardziej odróżniającą się w ramach trzech podsystemów potwierdzania jakości. W ramach certyfikacji oraz atestacji trzeciej strony warunkiem uzyskania znaku potwierdzającego jakość jest spełnienie przyjętych, z góry znanych wymagań. W ramach systemów przyznawania nagród i wyróżnień warunkiem uzyskania znaku jest spełnienie określonych kryteriów w najwyższym stopniu spośród ocenianych produktów czy organizacji.

W praktyce funkcjonuje cały szereg podsystemów potwierdzania jakości o charakterze międzynarodowym, krajowym itp. Każdy system charakteryzują następujące elementy:

- 1) podmiot lub podmioty ustalające zasady potwierdzania jakości,
- 2) podmiot lub podmioty prowadzące ocenę oraz przyznające znak jakości,
- 3) zestaw kryteriów i zasad potwierdzania jakości,
- 4) znak jakości.

Podsumowaniem rozważań na temat relacji wyróżnionych w pracy podsystemów potwierdzania jakości jest rys. 2.4.

Rys. 2.4. Podobieństwa i różnice między podsystemami potwierdzania jakości



Źródło: opracowanie własne.

Pojęcie akredytacji i certyfikacji jest nierozzerwalnie związane z wcześniej już wspomnianą **oceną zgodności**, która definiowana jest jako *działanie zmierzające do wskazania, że należycie zidentyfikowany produkt lub proces jego wytwarzania są zgodne z określonymi*

wymaganiom¹⁹. W literaturze można spotkać także próby definiowania oceny zgodności w sposób szerszy. Zazwyczaj nie są one jednak precyzyjne. Dotyczy to np. określania oceny zgodności jako każdej działalności dotyczącej bezpośredniego lub pośredniego ustalenia, iż spełniane są odpowiednie wymagania²⁰. Takie ujęcie nie pozwala na czytelne postawienie granicy pomiędzy oceną zgodności, a oceną w ogóle. Np. ocenianie wiedzy ucznia przez nauczyciela w szkole, w myśl tej definicji, mieści się także w kategorii oceny zgodności.

Joanna Tkaczyk wyróżnia cztery obszary oceny zgodności:

- 1) deklarację zgodności producenta obejmującą ocenę jakości wyrobu przez producenta, która zawiera ocenę jakości wyrobu przez producenta w oparciu o własne laboratoria i mechanizmy zapewniania jakości,
- 2) badanie wyrobów, podzespołów i materiałów przez niezależne laboratoria na życzenie klienta,
- 3) certyfikację lub formalne poświadczenie zgodności z wyrobu z określonymi normami,
- 4) certyfikację systemów jakości na podstawie niezależnych auditów (por. tablica 2.1).

Wyróżnione obszary autorka łączy następnie z trzema poziomami oceny zgodności, tj. oceną, akredytacją i uznawaniem. Na pierwszym poziomie wyroby lub procesy są oceniane przez producentów, laboratoria badawcze i jednostki certyfikujące. Na drugim poziomie oceniane są i dokumentowane kompetencje laboratoriów badawczych, jednostek certyfikujących i rejestrujących²¹. Takie rozumienie (w rozbiciu na obszary i poziomy) zakresu oceny zgodności jest jednak nieczytelne. Zastrzeżenia budzi m.in. nieprecyzyjne kryterium wyodrębnienia poziomów i obszarów. Ponadto niejasne jest rozróżnienie pomiędzy oceną a akredytacją (zdaniem autora rozprawy akredytacja jest jedną z form oceny). Nie wyjaśniono także, na czym dokładnie polega uznawanie wskazane jako trzeci poziom.

Z kolei Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna zaproponowała klasyfikację systemów oceny zgodności ze względu na *kryterium przedmiotu oceny*, wyróżniając ocenę:

- a) produktów,
- b) systemów zarządzania,
- c) usług/procesów,
- d) organizacji²² (por. rys. 2.5).

¹⁹ Zob. ustawa o systemie oceny zgodności ... op. cit., s. 1.

²⁰ Zob. M. Walczak (red.), *Ocena zgodności* ... op. cit., s. 13.

²¹ Zob. J. Tkaczyk, *Międzynarodowe* ... op. cit., s. 44.

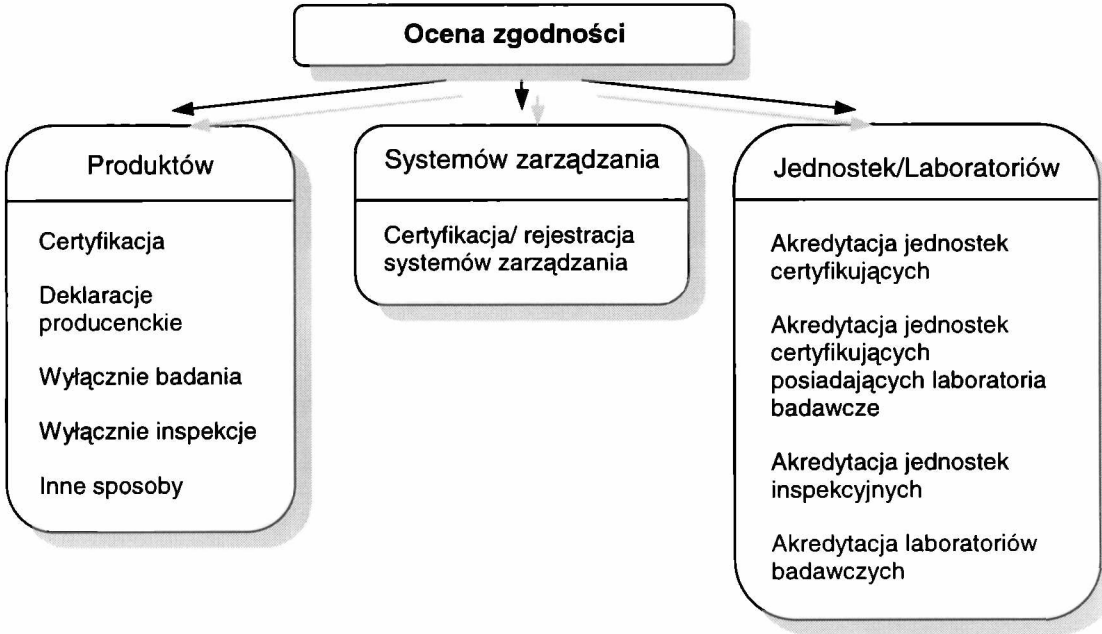
²² Zob. *Certification* ... op. cit., s. 18.

Tablica 2.1. System oceny zgodności

Poziomy oceny zgodności	Deklaracja zgodności producenta	Działania trzeciej strony		
		Badanie wyrobu	Certyfikacja wyrobu	Rejestracja systemów jakości
Poziom 1: OCENA	Badanie i zapewnienie jakości przez producenta	Badanie wyrobów, podzespołów, materiałów przez niezależne laboratorium	Certyfikacja wyrobów na zgodność z normą lub normami przez jednostkę certyfikującą	Audit i rejestracja systemu zapewnienia jakości (np. ISO 9000) przez jednostkę certyfikującą
Poziom 2: AKREDYTACJA	Akceptacja przez klienta lub władze	Akredytacja kompetencji laboratoriów przez jednostkę akredytującą	Akredytacja jednostek certyfikujących wyroby przez jednostki akredytujące	Akredytacja jednostek certyfikujących systemy zarządzania przez jednostki akredytujące
Poziom 3: UZNANIE	Akceptacja przez klienta	Oficjalne uznanie systemu akredytacji laboratoriów przez rząd	Oficjalne uznanie systemu akredytacji jednostek certyfikujących wyroby przez rząd	Oficjalne uznanie systemu akredytacji jednostek certyfikujących systemy zarządzania przez rząd

Źródło: J. Tkaczyk, *Międzynarodowe uwarunkowania działalności projakościowej przedsiębiorstw*, Rozprawa doktorska, IOiZ ORGMASZ, Warszawa 1999, s. 44.

Rys. 2.5. Klasyfikacja systemów oceny zgodności według przedmiotu oceny



Źródło: opracowanie własne na podstawie *Certification ... op. cit.*, s. 18.

Ujęcie to także nie jest pozbawione dyskusyjnych rozstrzygnięć dotyczących relacji: produkty–usługi, a także usługi–procesy–systemy zarządzania–organizacje. W niniejszej pracy przyjęto, że produkty zawierają kategorię wyrobów i usług, natomiast systemy

zarządzania zawierają kategorie procesów. Ponadto w klasyfikacji zaproponowanej przez ISO nie uwzględniono oceny kompetencji personelu jak to ma miejsce np. w klasyfikacji przedstawionej w cyt. ustawie o systemie oceny zgodności i akredytacji, w której wyodrębnia się ocenę:

- 1) ocena wyrobów,
- 2) systemów zarządzania,
- 3) usług,
- 4) kompetencji personelu²³.

W związku z powyższym można zbudować teoretyczną matrycę dzielącą cały obszar oceny zgodności na 12 pól ze względu na 2 kryteria: przedmiot oceny i charakter oceny (por. tablica 2.2).

Tablica 2.2. Obszary oceny zgodności

Przedmiot oceny Charakter oceny	Produkty (wyroby i usługi)	Systemy zarządzania	Personel	Organizacje
Ocena I strony				
Ocena II strony				
Ocena III strony				

Źródło: opracowanie własne.

W praktyce gospodarczej zainteresowaniem cieszy się tylko część ze wskazanych 12 obszarów oceny zgodności (zostały one w tablicy 2.2 zaznaczone ciemniejszym kolorem). Generalnie działania związane z oceną zgodności (czyli opracowywanie zasad w formie przewodników, norm i aktów prawnych itp.) nie dotyczą oceny drugiej strony – pozostawia się ten obszar uzgodnieniom pomiędzy ocenianym a oceniającym. W małym stopniu dotyczą oceny pierwszej strony.

Podobne uwarunkowania wynikają z brzmienia Decyzji Rady 93/465/EWG z dnia 22 lipca 1993 roku. Wynika z niej, że ocena zgodności może być prowadzona przez stronę pierwszą lub stronę trzecią i odnosi się do fazy projektowania lub wytwarzania bądź obu faz jednocześnie²⁴.

Niemniej jednak pojawiają się także definicje, które wskazują, że ocena zgodności dotyczy wszystkich 12 obszarów. Joanna Tkaczyk definiuje ocenę zgodności jako ogół środków podjętych przez producentów, ich klientów lub władze regulacyjne i strony

²³ Por. ustawa o ocenie zgodności ... *op. cit.*, s. 1.

²⁴ Za M. Walczak (red.), *Ocena zgodności ... op. cit.*, s. 14.

trzecie w celu oceny, czy wyrób spełnia wymagania ustanowione w danej normie lub przepisie²⁵.

Pomimo, że termin zgodności jest w miarę jednolicie definiowany i rozumiany, zwłaszcza w zakresie relacji: ocena zgodności–certyfikacja, to zdarzają się przypadki niewłaściwego interpretowania i stosowania tych dwóch terminów. Przykładem jest tytuł poradnika wydawanego pod redakcją Marka Walczaka „Ocena zgodności oraz certyfikacja wyrobów i usług”²⁶. Tak sformułowany tytuł sugeruje, że ocena zgodności oraz certyfikacja wyrobów i usług to dwa odmienne działania, podczas gdy certyfikacja wyrobów i usług jest elementem oceny zgodności.

Zbliżony problem występuje w polskim prawodawstwie. Nazwa ustawy „o systemie oceny zgodności, akredytacji i (...)” może nasuwać wniosek, że akredytacja nie jest częścią oceny zgodności. Przedstawione wcześniej definicje i klasyfikacji jednoznacznie jednak przekonują, że akredytacja – podobnie jak certyfikacja – jest przecież częścią oceny zgodności.

2.2. Marketingowe aspekty potwierdzania jakości

Rozpatrywanie potwierdzania jakości w kategoriach marketingowych nastrocza szereg problemów. Generowane są one przez dwie podstawowe przyczyny – nieprecyzyjne definicje podstawowych zagadnień związanych z marketingiem oraz specyficzny charakter potwierdzania jakości.

Potwierdzanie jakości wiąże się przede wszystkim z dwoma terminami z dziedziny marketingu, tj. produktem i marką. Henryk Mruk oraz Ireneusz Rutkowski twierdzą, że **produkt** to wszystko, co można zaoferować nabywcom do konsumpcji, użytkowania lub dalszego przerobu. Oprócz rzeczy fizycznych do produktów zalicza się również wszelkiego rodzaju usługi, czynności, osoby, miejsca, organizacje, pomysły (projekty) technologiczne, organizacyjne i inne oraz idee²⁷. Natomiast Krystyna Śliwińska definiuje produkt jako to, co dane przedsiębiorstwo lub osoba indywidualna oferuje do wymiany, a co może zaspokoić potrzeby konsumenta czy własne potrzeby sprzedającego²⁸. Z kolei Wiliam

²⁵ J. Tkaczyk, *Międzynarodowe ... op. cit.*, s. 43.

²⁶ Zob. M. Walczak (red.), *Ocena zgodności ... op. cit.*

²⁷ H. Mruk, I. Rutkowski, *Strategia produktu... op. cit.*, s. 14.

²⁸ K. Śliwińska, *Marketingowa strategia ... op. cit.*, s. 9.

O. Bearden, Thomas N. Ingram oraz Raymond W. Laforge określają produkt jako ideę, rzecz fizyczną, usługę lub ich kombinację będącą elementem wymiany dokonywanej w celu spełnienia celów indywidualnych lub przemysłowych²⁹. Nie wchodząc w szczegółową dyskusję terminologiczną (dotyczącą np. tego czy słusznym jest zaliczeniem osób do grona produktów), można stwierdzić, że **potwierdzanie jakości jest produktem**, a więc dotyczą go wszystkie reguły związane z produktem.

Produkty zazwyczaj dzieli się na konsumpcyjne oraz przemysłowe. Produkty konsumpcyjne są to dobra i usługi przeznaczone dla finalnego konsumenta do użytkowania osobistego bądź zużytkowania w gospodarstwie domowym. Wyróżnia się wśród nich produkty: powszednie, wybieralne, luksusowe i nie postrzegane. Produkty przemysłowe to dobra i usługi służące wytwarzaniu innych produktów i usług, następnie sprzedawane i dostarczane innym uczestnikom rynku. Zalicza się do nich:

- 1) dobra inwestycyjne,
- 2) produkty wyposażenia dodatkowego,
- 3) surowce,
- 4) materiały,
- 5) półprodukty,
- 6) produkty zaopatrzeniowe,
- 7) usługi profesjonalne³⁰.

W takim ujęciu potwierdzanie jakości należy zakwalifikować do produktów przemysłowych i zaliczyć do ostatniego rodzaju tych produktów – usług profesjonalnych (usług wspierających bieżące działania firmy). Należą do nich różnorodne usługi, m.in. instalacyjne, dozoru, finansowe, prawne oraz konsultingowe³¹. Specyficzną cechą potwierdzania jakości jest to, że adresowane jest ono bezpośrednio do finalnego odbiorcy produktu. Znak jakości lub komunikat o spełnieniu określonych wymagań powinien wpłynąć na podjęcie przez klienta decyzji o wyborze danego produktu.

W literaturze marketingowej, zwłaszcza w źródłach francuskich, wyróżnia się, jak już wcześniej wskazano, trzy poziomy produktu (por. rys. 2.6)³²:

1. *Rdzeń produktu*, nazywany także istotą produktu lub produktem formalnym; składają się nań podstawowe korzyści, które konsument otrzymuje, nabywając dany produkt,

²⁹ W. Bearden, T. Ingram, R. Laforge, *Marketing. Principles & Perspectives*, IRWIN, Chicago 2000, s. 210.

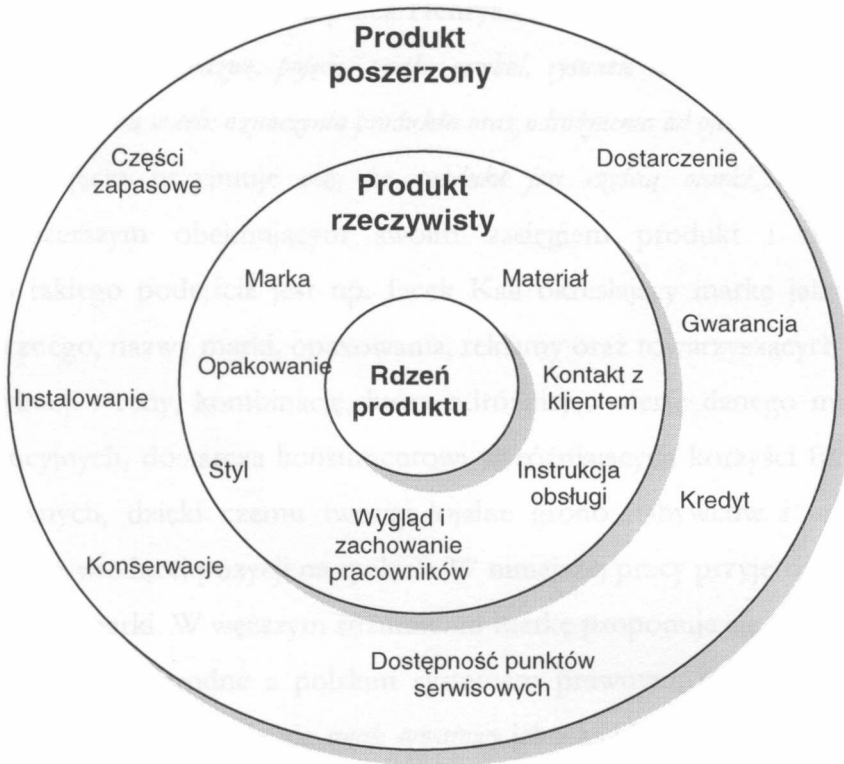
³⁰ H. Mruk, I. Rutkowski, *Strategia produktu*, PWE, Warszawa 1999, s. 27-53.

³¹ Ibidem, s. 53.

³² Rys. 2.6. jest uproszczoną wersją rys. 1.9. w rozdziale 1.

2. *Produkt rzeczywisty*, nazywany także produktem namacalnym; składają się nań cechy i elementy decydujące o sile postrzegania produktu,
3. *Produkt poszerzony*, nazywany także produktem globalnym, który tworzony jest przez korzyści dodatkowe³³.

Rys. 2.6. Trzy poziomy produktu



Źródło: opracowanie własne na podstawie: K. Śliwińska, *Marketingowa strategia ... op. cit.*, s. 13.

Rozumując przez analogię, w systemach potwierdzania jakości można także określić te trzy poziomy:

- rdzeń produktu – jest nim uzyskanie potwierdzenia odpowiednio wysokiego poziomu jakości produktu lub sposobu jego wytworzenia.
- produkt rzeczywisty – podstawowe jego elementy to: znak jakości (jego rozpoznawalność i wizerunek), dostępność informacji (internet, ulotki, broszury), stopień skomplikowania trybu przyznawania znaku jakości,
- produkt poszerzony – informacje w materiałach promocyjnych, upusty i rabaty w innych usługach, ułatwienia w korzystaniu w innych systemach potwierdzania jakości,

³³ K. Śliwińska, *Marketingowa strategia... op. cit.*, s. 11-14.

organizowanie klubów dla przedstawicieli firm, które uzyskały znak jakości, sposób celebracji wręczenia dokumentu poświadczającego jakość itp.

Druga kategoria marketingowa ściśle związana z systemem potwierdzania jakości to **marka**. Kategoria ta w literaturze fachowej definiowana jest na dwa różne, co do zakresu sposoby. W pierwszym z nich jej rola ograniczana jest do zestawu czynników wyróżniających dany produkt od szeregu podobnych produktów. Przykładem takiego podejścia jest definicja proponowana przez Henryka Mruka oraz Ireneusza Rutkowskiego. Definiują oni markę jako *nazwę, pojęcie, znak, symbol, rysunek lub kombinację tych elementów stworzoną bądź opracowaną w celu oznaczenia produktu oraz odróżnienia od oferty konkurentów*³⁴.

W drugim ujęciu przyjmuje się, że *produkt jest częścią marki*, czyli marka jest zagadnieniem szerszym obejmującym swoim zasięgiem produkt i inne elementy. Zwolennikiem takiego podejścia jest np. Jacek Kall określający markę jako kombinację produktu fizycznego, nazwy marki, opakowania, reklamy oraz towarzyszących im działań z zakresu dystrybucji i ceny, kombinację, która odróżniając ofertę danego marketera³⁵ od ofert konkurencyjnych, dostarcza konsumentowi wyróżniających korzyści funkcjonalnych i/lub symbolicznych, dzięki czemu tworzy lojalne grono nabywców i umożliwia tym samym osiągnięcie wiodącej pozycji na rynku³⁶. W niniejszej pracy przyjęto, drugie, szersze rozumienie pojęcia marki. W węższym rozumieniu markę proponuje się zastąpić terminem znak towarowy. Jest to zgodne z polskim systemem prawnym, gdyż w ustawie Prawo własności przemysłowej definiuje się *znak towarowy* jako każde oznaczenie przedstawione w sposób graficzny lub takie, które da się w sposób graficzny wyrazić, jeżeli oznaczenie takie nadaje się do odróżniania w obrocie towarów jednego przedsiębiorstwa od tego samego rodzaju towarów innych przedsiębiorstw. Znakiem towarowym może być w szczególności wyraz, rysunek, ornament, kompozycja kolorystyczna, forma przestrzenna, w tym forma towaru lub opakowania, a także melodia lub inny sygnał dźwiękowy³⁷.

W szerszym rozumieniu marki nie można postawić czytelnej granicy między produktem a marką (nieczytelnym staje się np. termin produkt markowy). Potwierdzeniem tego są słowa Jerzego Altkorna, który określa markę jako produkt, który zapewnia korzyści funkcjonalne plus wartości dodane, które pewni konsumenci cenią w wystarczającym

³⁴ H. Mruk, I. Rutkowski, *Strategia produktu ... op. cit.*, s. 61.

³⁵ Jacek Kall przez marketera rozumie każdy podmiot, zwłaszcza producenta lub usługodawcę, który oferuje na rynku swe produkty lub usługi (por. J. Kall, *Silna marka. Istota i kreowanie*, PWE, Warszawa 2001, s. 12).

³⁶ Ibidem.

³⁷ Ustawa z dnia 30 czerwca 2000 r. Prawo własności przemysłowej, Dz. U. z 2001 nr 49, poz. 508.

stopniu, aby dokonać zakupu³⁸. W takim rozumieniu produkt odpowiednio wyróżniony spośród innych tego samego rodzaju jest marką. Potwierdza to także, często występujące w literaturze marketingowej, wyróżnienie czterech poziomów marki – podobnie jak w przypadku produktu³⁹. Po dokładniejszej analizie okazuje się, że większość składników produktu i marki jest wspólna, np. udzielana gwarancja, opakowanie, warunki finansowe sprzedaży, dostępność produktu itp. Produkt jest przedstawiany jako element marki a marka jako element produktu.

Nie rozstrzygając tych relacji, gdyż nie ma to większego wpływu na dalszą część rozważań, należy stwierdzić, że potwierdzanie jakości w ramach każdego z funkcjonujących systemów ma charakter produktu markowego. Występuje tutaj jednak wyraźny dualizm. *Każdy system potwierdzania jakości jest marką*. Jednocześnie jedną z jego podstawowych ról jest wzmacnianie marek produktów, na których jest umieszczany. Nie można więc zgodzić się z poglądem Marzanny Witek-Hajduk, która twierdzi, że „Eko-znaki, mimo że tak jak znaki towarowe służą do oznaczania towarów, znakami towarowymi nie są. Taki sam eko-znak może, bowiem służyć do oznaczania wielu produktów pochodzących od różnych producentów. Eko-znaki nie spełniają podstawowej funkcji znaku towarowego jaką jest odróżnianie produktów jednego przedsiębiorstwa od produktów innych przedsiębiorstw”⁴⁰. Takie podejście jest uzasadnione wyłącznie z punktu widzenia podmiotu, który wprowadzając na rynek własne produkty umieszcza na nich dodatkowo znaki jakości. Jednak z punktu widzenia podmiotów certyfikujących, atestujących oraz przyznających nagrody i wyróżnienia jakości *każdy system potwierdzania jakości jest marką i podlega wszystkim zasadom dotyczącym marek* (por. tablica 2.3).

Tablica 2.3. Potwierdzanie jakości jako marka i jako element wzmacniający markę

Funkcje marki	Potwierdzanie jakości jako marka	Potwierdzanie jakości jako czynnik wzmacniający inne marki
Identyfikacyjna	+	–
Informacyjna	+	–
Gwarancyjna	+	+
Promocyjna	+	+

Źródło: opracowanie własne

³⁸ J. Altkorn, *Strategia marki*, PWE, Warszawa 1999, s. 12.

³⁹ Ibidem, s. 17-21.

⁴⁰ M. Witek-Hajduk, *Zarządzanie marką*, Centrum Doradztwa i Informacji, Warszawa 2001, s. 29.

W literaturze przedmiotu zazwyczaj wyróżnia się następujące funkcje marki:

- 1) identyfikacyjną,
- 2) informacyjną,
- 3) gwarancyjną,
- 4) promocyjną.

Funkcja identyfikacyjna jest podstawową funkcją marki. Marka służy do odróżniania danego produktu od innych konkurencyjnych i substytutów.

Funkcja informacyjna może mieć charakter bezpośredni lub pośredni. Informacja bezpośrednia ma miejsce wówczas, gdy w nazwie i logo marki jest zawarty prosty, łatwo czytelny komunikat o produkcie, jego zastosowaniu, przeznaczeniu czy właściwościach. Informacja pośrednia opiera się na przywołaniu przez markę skojarzeń czy sugestii do korzyści i atrybutów. Jak wskazuje P. Kotler funkcji identyfikacyjnej marki można przypisać kilka znaczeń, a mianowicie:

- 1) identyfikowanie cech produktów,
- 2) wskazywanie na funkcjonalne i emocjonalne korzyści,
- 3) podkreślanie wartości poszukiwanych przez określony segment nabywców,
- 4) sugerowanie osobowości nabywcy i użytkownika produktu,
- 5) reprezentowanie określonej kultury technicznej⁴¹.

Funkcja gwarancyjna (zwana także w literaturze funkcją jakościową) oznacza, że właściciel marki zobowiązuje się do utrzymania jakości produktu na określonym poziomie.

I w końcu, *funkcja promocyjna* związana jest ściśle z funkcją informacyjną. Wizerunek marki jest wykorzystywany do przekonania nabywców o wyższości danego produktu nad innymi⁴².

Kontynuując temat funkcji marki należy zwrócić uwagę, że autorytet rangi światowej w dziedzinie zarządzania marką John Murphy uznaje za podstawowe trzy funkcje:

- 1) wyróżnianie produktu,
- 2) komunikowanie pewnej wiadomości klientom,
- 3) możliwość ochrony prawnej, jeżeli nazwa i logo zostaną zarejestrowane⁴³.

Ta trzecia funkcja jest niezwykle ważna, gdyż ogranicza w znacznym stopniu możliwość imitowania marki.

⁴¹ J. Altkorn, *Strategia marki* ... op. cit, s. 13.

⁴² Ibidem, s.13-14

⁴³ J. M. Murpy, *Branding: a key marketing tool*, McGraw-Hill Book Company, New York 1987, s. 87.

Niezwykle istotną rolę w zarządzaniu marką pełni *nazwa i symbol marki*. Zgodnie z definicją podaną przez Jerzego Altkorna, **nazwa marki** to ta jej część, która może być wymawiana; obejmuje ona litery, cyfry, słowa i ich kombinacje⁴⁴. Wyróżnia on także trzy podstawowe rodzaje nazw marek:

- 1) nie zawierające informacji, skojarzeń i sugestii, np. Omo, Rama, Sony i Malibu;
- 2) sugestywne i skojarzeniowe np. Sharp, Mustang, Delecta, Puma i Le Baron;
- 3) nazwy opisowe, np. Telepizza, Świat Dziecka, Popularne, Masmix⁴⁵.

W opinii autorytetów z dziedziny zarządzania marką, nazwa jest fundamentem jej tożsamości i najbardziej trwałym jej składnikiem; to najczęściej widziany i słyszany składnik marki, mający poważny wpływ na to, jak marka jest postrzegana⁴⁶. Nazwa może być rozważana na czterech poziomach:

1. Zapis językowy znaku nazwy – to kwestie dotyczące kroju i rozmiaru liter, ich koloru i kontrastu z tłem, a także ewentualnych symboli czy motywów (ornamentów) graficzno-plastycznych.
2. Forma językowa znaku nazwy – to przede wszystkim pisownia i brzmienie (fonetyka). Drugorzędne znaczenie ma budowa słowotwórcza, postać fleksyjna, oraz ewentualne związki frazeologiczne, tj. wewnętrzna łączliwość nazw dwuwyrazowych. Uwzględnia się tu także tzw. symbolizm fonetyczny polegający na tym, iż pewne głoski wywołują określone, wysoce regularne, skojarzenia znaczeniowe, niezależne od ich łącznego znaczenia semantycznego. Np. samogłoski „i” oraz „e” pomagają wyobrazić sobie przedmioty lekkie, subtelne, dynamiczne natomiast samogłoska „y” i „a” przedmioty płaskie.
3. Znaczenie językowe znaku nazwy – uwzględniane są tu formuła leksykalna, wartość stylistyczna oraz wartość semantyczna.
4. Komunikat nazewniczy to sens, przesłanie, sedno nazwy marketingowej. Wszystkie poprzednie poziomy powinny w zintegrowany sposób kreować komunikat⁴⁷.

Znak (symbol, logo) **marki** jest tak samo ważnym elementem jak nazwa marki. W literaturze zazwyczaj wyróżnia się następujące rodzaje znaków:

1. Tematyczne – graficzne wizerunki nawiązujące do branży, którą reprezentuje marka/firma, lub stanowią najbardziej dosłowne i jednoznaczne obrazy, bezpośrednio

⁴⁴ J. Altkorn, *Strategia marki ... op. cit.*, s. 89.

⁴⁵ Ibidem, s. 98.

⁴⁶ J. Kall, *Silna marka ... op. cit.*, s. 148.

⁴⁷ M. Zboralski, *Nomen Omen czyli jak nazwać firmę i produkt*, Business Press, Warszawa 1995, s. 81-85.

informujące o cechach marki i jej przeznaczeniu. Przykładem jest obraz niemowlęcia w logo Gerbera.

2. Symboliczne – znaki te graficznie wyobrażają określone pojęcia procesy lub czynności, odwołują się do skojarzeń, metafor, ale wartość informacyjna przesłania jest drugorzędna w porównaniu z ich wizualną atrakcyjnością. Przykładem jest obraz logo Peugeot.
3. Inspirowane heraldyką – podkreślają one związki z miastem czy regionem lub wskazują na tradycję i prestiż firmy.
4. Inspirowane liternictwem (logotypy) lub cyframi. Nazwa marki jest napisana w sposób wyróżniający (monogramy i kaligrama) np. Coca-Cola, Mc Donald's.
5. Abstrakcyjne – są to kombinacje czysto graficzne. Tworzą całkowicie abstrakcyjne logo, egzystujące niezależnie od nazwy marki (np. gwiazda Mercedesa)⁴⁸.

Z badań przeprowadzonych w połowie lat 90. przez P. Hendersona i J. Cote'a z Washington State University wynika jednoznacznie, iż konsumenci preferują logo, które jest bardziej złożone (przedkładają je nad zbyt uproszczone), wywołuje jasne i klarowne skojarzenia, jest naturalne (nie abstrakcyjne) oraz symetryczne⁴⁹.

W przypadku systemów potwierdzania jakości wskazać należy trzy podstawowe, specyficzne zasady, które powinny być spełnione przy tworzeniu znaków⁵⁰:

- 1) nazwa i symbol powinny wzbudzać zaufanie (w stylistyce powinny być podobne do znaków stosowanych np. w bankach, firmach ubezpieczeniowych itp.);
- 2) powinny jasno i czytelnie wskazywać profil systemu, np. związany z jakością (litera Q itp.), związany ze środowiskiem (motywy roślinne i zwierzęce, słowo *eko* itp.) itp.;
- 3) powinny posiadać nazwę własną; nie jest wystarczająca nazwa *znak jakości*, natomiast znak jakości Q, czy znak ekologiczny Błękitny Anioł to właśnie znaki (nazwy własne).

Kreowanie marki nie dotyczy wyłącznie produktu, nazwy i logo oraz promocji. Dodatkowo można wskazać tu także takie elementy jak: druki firmowe, tablice informacyjne, oznakowanie pojazdów, flagi i proporczyki firmowe, wizytówki, uniformy itp.⁵¹

Poszczególne marki mają różną wartość. Jacek Kall proponuje posługiwanie się jedenastoma wskaźnikami *siły marki*, takimi jak:

⁴⁸ Zob. szerzej J. Kall, *Silna marka ... op. cit.*, s. 170.

⁴⁹ Ibidem, s. 171.

⁵⁰ Oprócz wszystkich zasad ogólnie obowiązujących jak np. czytelność znaków czy zapewnienie ich ochrony prawnej.

⁵¹ J. Altkorn, *Wizualizacja firmy*, Instytut Marketingu S.C, Kraków 1999, s. 4.

1. Udział marki w rynku.
2. Świadomość istnienia marki rozumiana jako zdolność potencjalnego nabywcy do rozpoznania lub przypomnienia sobie marki jako określonej kategorii produktu.
3. Przypisywanie marce przywództwa, określanego odsetkiem konsumentów, którzy przypuszczają, iż dana marka jest liderem rynku.
4. Elastyczność cenowa marki.
5. Ponadregionalny charakter marki.
6. Okres obecności marki na rynku.
7. Charakter rynku, na jakim marka funkcjonuje.
8. Długofalowy trend „wartości marki”.
9. Wsparcie marki działaniami marketingowymi odpowiedniej skali i jakości.
10. Wrażliwość na markę określana jako relatywne znaczenie marki przy podejmowaniu decyzji zakupu przez kupującego w porównaniu z ceną, wielkością opakowania itp.
11. Ochrona prawna marki, zapobiegająca podrabianiu marek, nieuczciwemu naśladownictwu i używaniu jednej marki przez kilku producentów⁵².

Parfitt i Collins przedstawiają z kolei *udział marki w rynku* jako „produkt” trzech wskaźników:

$$\begin{array}{ccccccc} \text{udział} & & \text{wskaźnik} & & \text{wskaźnik} & & \text{indeks} \\ \text{marki} & = & \text{penetracji} & \times & \text{powtarzania} & \times & \text{intensywności} \\ \text{w rynku} & & & & \text{zakupów} & & \text{zakupów} \end{array}$$

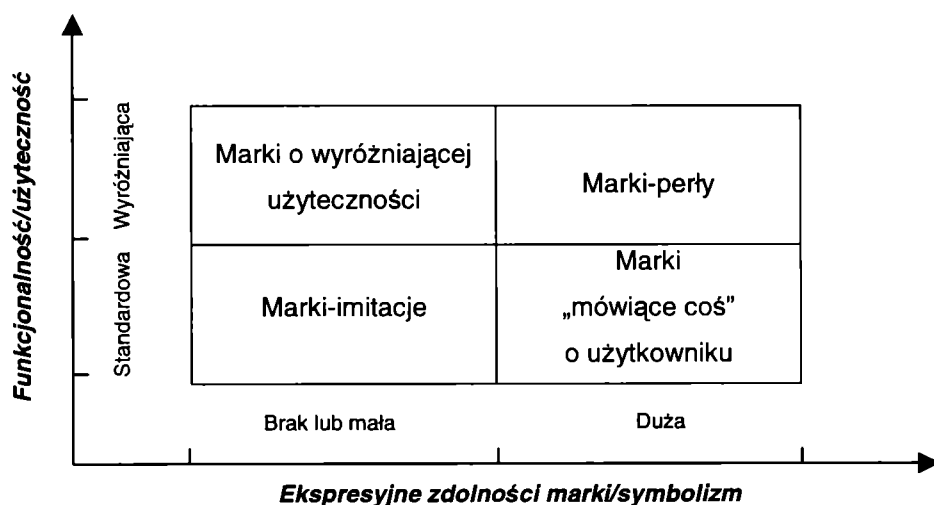
Wskaźnik penetracji to odsetek wszystkich nabywców określonego typu produktu, którzy choć raz kupili daną markę. A. S. Ehenberg twierdzi, iż wskaźnik penetracji w wielu przypadkach jest główną determinantą udziału marki w rynku, ponieważ częstotliwość zakupów marek konkurujących w ramach danego typu produktu jest na ogół bardzo do siebie zbliżona. *Wskaźnik powtarzania* zakupu to udział marki w ogólnych zakupach produktu, jakich dokonuje konsument, który spróbował już danej marki, zaś *indeks intensywności zakupów* to stosunek wskaźnika częstości kupowania danej marki do przeciętnego wskaźnika częstości kupowania danego produktu (średniego dla wszystkich marek).

Podobny pogląd wyraża J. N. Kapferer. Uważa, że analizie pozycji rynkowej marki uwzględniać należy udział w użytkowaniu danej kategorii produktu, stanowiący swoisty równoważnik udziału marki w rynku, tyle, że inaczej obliczany. Oparty jest on na ocenie

⁵² Zob. szerzej J. Kall, *Silna marka ... op. cit.*, s. 42-59.

świadomości marki, wskaźnika próbowania, ponawiania zakupów, poziomu zakupów oraz dostępności. Istnieje jeszcze wiele metod badania siły marki, np. model DEMON oraz metoda A. S. Ehrenberga, czy też kompleksowa analiza marki Upshawa⁵³. Szczególną uwagę należałoby zwrócić na macierz de Chernatony'ego-McWilliamsa, która uwzględnia dwa wymiary marki, tj. funkcjonalizm i symbolizm. W wyniku nałożenia na siebie tych dwóch wymiarów funkcjonalności i zdolności ekspresyjnej powstają cztery pola macierzy, które uzyskały określenia: marki-perły, marki o wyróżniającą się użyteczności, marki „mówiące coś” o użytkowniku i marki imitacje (por. rys. 2.7).

Rys. 2.7. Macierz de Chernatony'ego-McWilliamsa



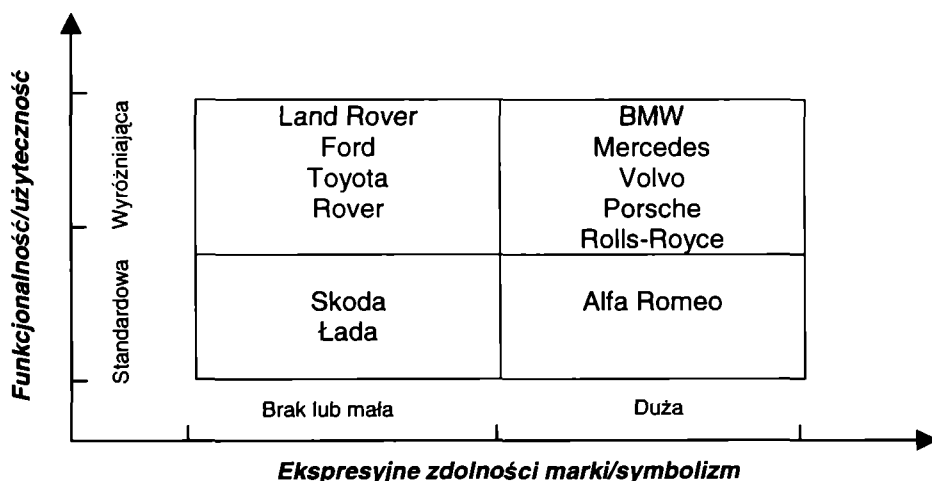
Źródło: opracowanie własne na podstawie J. Kall, *Silna marka ... op. cit.*, s. 306.

Marki – perły dostarczają konsumentom wyjątkowej użyteczności, a jednocześnie są znakomitym środkiem niewerbalnego komunikowania pewnych treści o nabywcy. Zdolność tę zawdzięczają szczególnemu wizerunkowi wykreowanemu m.in. przez reklamę. *Marki o wyróżniającą użyteczności* mają przewagę nad rywalami w zakresie korzyści dostarczanych konsumentom. Niedostateczna reklama lub zbyt krótki okres obecności na rynku powodują, że marki te są pozbawione wartości ekspresyjnych. *Marki „mówiące coś” o użytkowniku* dostarczają nabywcom tych samych wymiernych, obiektywnych korzyści, co większość konkurentów, mają natomiast zdolność do symbolicznego wyrażenia osobowości nabywcy. Są przewagę zawdzięczają długotrwałym wysiłkom promocyjnym właściciela marki. *Marki-imitacje* (wśród nich znajduje się większość funkcjonujących na

⁵³ Ibidem, s. 296-302.

rynku marek) niczym szczególnym się nie wyróżniają, dlatego też (z wyjątkiem najtańszych) rzadko miewają liczne grono lojalnych klientów. Najczęściej konsumenci, kupując marki-imitacje zaspokajają swą potrzebę urozmaicenia albo też wybierają je z powodu niskiej ceny (por. rys. 2.8)⁵⁴.

Rys. 2.8. Macierz de Chernatony'ego-McWilliamsa na przykładzie brytyjskiego rynku motoryzacyjnego



Źródło: J. Kall, *Silna marka ... op. cit.*, s. 306.

Na rangę marki wpływ ma przede wszystkim jej powszechna rozpoznawalność oraz wizerunek marki. *Tożsamość marki* to pożądaný sposób jej postrzegania, kreowany przez właściciela marki. Natomiast jej *wizerunek* to odbiór tożsamości marki w świadomości klientów. Znany europejski autorytet w dziedzinie zarządzania marką J. N. Kapferer, wyraźnie wskazuje, że wizerunek (*image*) marki odnosi się do jej odbiorcy (nabywcy), zaś tożsamość do jej właściciela⁵⁵.

Strukturę tożsamości marki można rozpatrywać z różnych punktów widzenia. Najczęściej jednak wyróżnia się dwie grupy elementów. Pierwsza to elementy funkcjonalne. Należą do nich przykładowo: wymiary, ciężar, niezawodność itp. Druga grupa to elementy wirtualne (niematerialne). W opiniach konsumentów użytkowanie określonej marki może świadczyć o otwartości wobec świata, poziomie cywilizacji i kultury, postępowości lub konserwatyzmie, jest wskaźnikiem przynależności do pewnych grup społecznych, życiowego powodzenia, rysem charakteru itp. W przypadku wielu

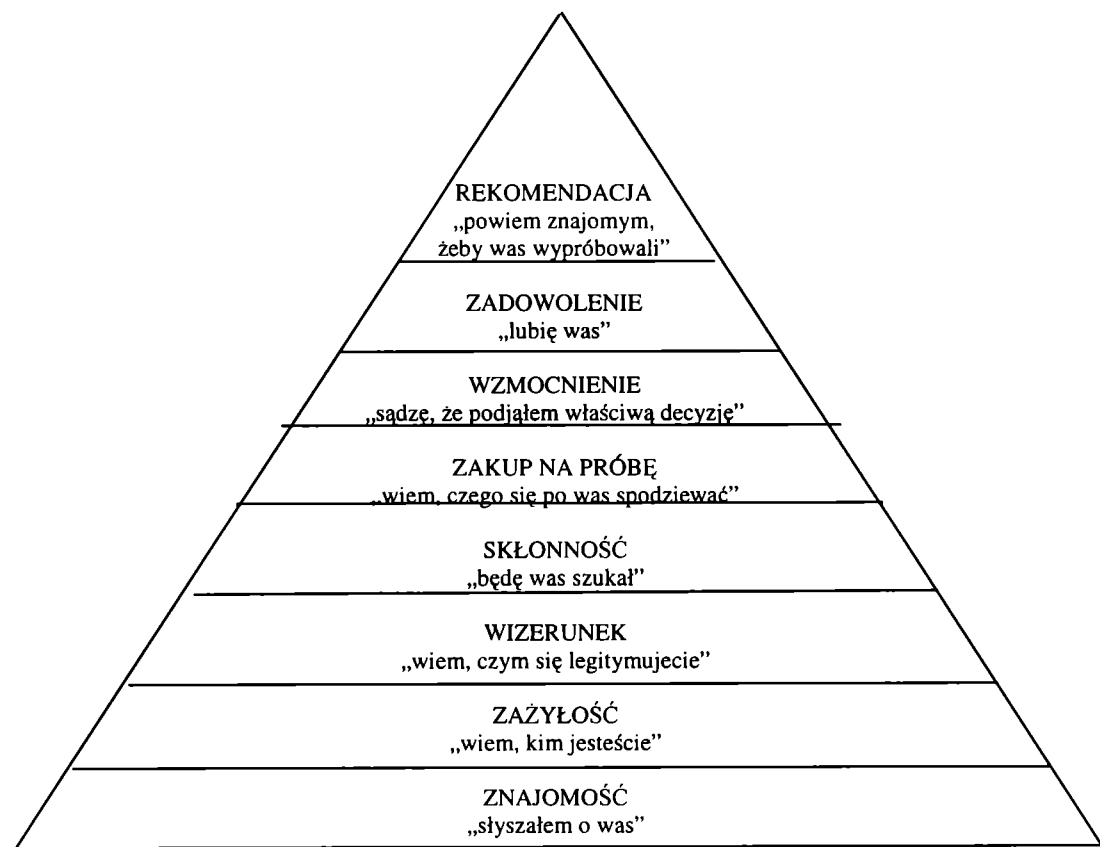
⁵⁴ Ibidem, s. 306-308.

⁵⁵ Ibidem, s. 24-25.

renomowanych marek rola elementów funkcjonalnych, chociaż stanowią one zawsze bazę umożliwiającą rozwój elementów wirtualnych, czasem stają się wyraźnie drugoplanowa⁵⁶.

W uproszczony sposób poziomy wizerunku marki prezentuje piramida Luskina przedstawiona na rys. 2.9.

Rys. 2.9. Piramida Luskina



Źródło: J. Kall, *Silna marka ... op. cit.*, s. 147.

Niewątpliwie *wizerunek marki* ma znaczący wpływ na decyzje podejmowane przez klienta. Potwierdzają to wszystkie znane teoretyczne modele zachowań konsumentów: model zachowania konsumenta Nicosii, model zachowania konsumenta Howarda-Shetha, decyzyjny model zachowania konsumenta Rosaniego, model podejmowania decyzji zakupu Bettmana oraz model zachowania konsumenta EBK⁵⁷. Dowodem potwierdzającym postawioną tezę są także wyniki licznych badań empirycznych. Według

⁵⁶ J. Altkorn, *Strategia ... op. cit.*, s. 15-16.

⁵⁷ Zob. szerzej L. Rudnicki, *Zachowania konsumentów na rynku*, PWE, Warszawa 2000, s. 216-232.

wyników badania ankietowego⁵⁸ przeprowadzonego w 2000 roku przez firmy DEMO oraz Taylor Nelson Sofres OBOP, marka odgrywa istotną w podejmowaniu decyzji przez klientów w Polsce. 79% badanych stwierdzało, że jest ona dla nich ważna w procesie dokonywania zakupów (por. tablica 2.4).

Tablica 2.4. Wyniki badań ankietowych dotyczących znaczenia marki

Na co przede wszystkim zwraca Pan(i) uwagę kupując produkty codziennego użytku?			
Odpowiedź	II 1994	VII 1996	V 2000
Cena	85	78	88
Jakość	77	76	69
To, czy produkt jest produkowany w Polsce	28	21	26
Znany producent (marka)	24	23	24
To, czy produkt jest bezpieczny dla środowiska	30	25	14
Opinie rodziny i znajomych	17	19	11
Opakowanie	7	7	5
Inne		5	7
Gdy kupuje Pan(i) nowy produkt, który pojawił się w sklepach, jak ważna jest dla Pana(i)?			
Odpowiedź	II 1994	VII 1996	V 2000
Cena	95	95	95
Znany producent (marka)	77	81	79
Wygląd, opakowanie	60	63	53
Opinie rodziny i znajomych	61	59	45
Chęć sprawdzenia, czy reklama jest prawdziwa	43	39	29
Atrakcyjna reklama	36	33	25

Źródło: www.nowamarka.pl.

W ramach tego samego badania przeprowadzono sondaż telefoniczny na grupie 89 przedsiębiorstw. Jedno z pytań dotyczyło roli marki w konkurencyjności firm⁵⁹. Wyniki przedstawia tablica 2.5.

Tablica 2.5. Wyniki sondażu dotyczącego czynników wpływających na prowadzenie firmy

Co Pana(i) zdaniem ma znaczący wpływ na los i przyszłość Państwa firmy?	
Jakość wytwarzanych produktów	78
Utrzymanie płynności finansowej	73
Zdolność do konkurowania cenowo	65
Posiadanie marki – markowe produkty	34
Wygląd i opakowanie wytwarzanych produktów	16

Źródło: www.nowamarka.pl.

⁵⁸ Badanie ankietowe zostało przeprowadzone na grupie 1145 Polaków powyżej 15 roku życia w okresie od 13 do 15 maja 2000 roku.

⁵⁹ www.nowamarka.pl

Niestety nie przeprowadzono tego typu badań dla systemów potwierdzania jakości. Nieliczne organizacje dokonały badań, ale wyłącznie dla pojedynczych znaków jakości, np. w odniesieniu do Godła Promocyjnego Teraz Polska. W związku z tym nie można dokonać kompleksowej analizy porównawczej.

2.3. Międzynarodowe standardy dotyczące certyfikacji

Spośród podsystemów potwierdzania jakości jedynie w przypadku certyfikacji wypracowane i opisane zostały powszechne zasady postępowania. Podstawową rolę pełnią publikacje Międzynarodowej Organizacji Normalizacyjnej (ISO) oraz Międzynarodowej Komisji Elektrotechnicznej (IEC). Na ich bazie Europejski Komitet Normalizacyjny (CEN) i Europejski Komitet Normalizacji Elektrotechnicznej (CENCELEC) opracowują normy europejskie, a Polski Komitet Normalizacyjny przygotowuje normy polskie. Do najważniejszych opracowań, dotyczących certyfikacji, publikacji ISO/IEC należą:

1. ISO/IEC *Guide 2 Standardization and related activities – General vocabulary*, na podstawie którego opracowano PN-EN 45020 Normalizacja i dziedziny związane – Terminologia ogólna.
2. ISO/IEC *Guide 7 Guidelines for drafting of standards suitable for use for conformity assessment* wydany także przez Polski Komitet Normalizacyjny jako Przewodnik ISO/IEC nr 7 Wytoczne opracowywania norm stosowanych przy ocenie zgodności.
3. ISO/IEC *Guide 23 Methods of indicating conformity with standards for third-party certification systems* (pol. Przewodnik ISO/IEC nr 23 Metody wskazywania zgodności ze standardami w systemach certyfikacji trzeciej strony).
4. ISO/IEC *Guide 28 General rules for a model third-party certification system for products* (pol. Przewodnik ISO/IEC Ogólne zasady systemu certyfikacji trzeciej strony produktów).
5. ISO/IEC *Guide 53 An approach to the utilization of supplier's quality system in third party product certification* (Przewodnik ISO/IEC nr 53 Podejście do wykorzystania systemów jakości dostawców w trzeciej strony certyfikacji produktów).
6. ISO/IEC *Guide 61 General requirements for assessment and accreditation of certification/registration bodies*, wydany przez Polski Komitet Normalizacyjny jako PN-EN 45010 Wymagania ogólne dotyczące oceny i akredytacji jednostek certyfikujących/rejestrujących.

7. ISO/IEC 65 *General requirements for bodies operating product certification systems*, wydany przez Polski Komitet Normalizacyjny jako PN-EN 45011 Wymagania ogólne dotyczące jednostek prowadzących systemy certyfikacji wyrobów opracowana na podstawie.
8. ISO/IEC *Guide 62 General requirements for bodies operating assessment and certification/ registration of quality systems*, wydany przez Polski Komitet Normalizacyjny jako PN-EN 45012 Wymagania ogólne dotyczące jednostek prowadzących ocenę oraz certyfikację/ rejestrację systemów jakości.
9. Broszura wydana przez ISO „*Publicizing your ISO 9000 or ISO 14000 certification*”.
10. Publikacja ISO/IEC „*Certification and related activities*” (pol. Certyfikacja i działania z nią związane).

W ostatniej z wymienionych publikacji zaproponowanych zostało osiem **procedur certyfikacji produktów** (por. tablica 2.6):

Tablica 2.6. Procedury (modele) certyfikacji produktów

Elementy procedury	Numer procedury							
	1	2	3	4	5	6	7	8
BADANIE:								
Typu	X	X	X	X	X			
Partii							X	
100%								X
NADZÓR								
Poprzez system jakości					X	X		
Poprzez porównanie z oryginalnie zaakceptowanym projektem			X					
Poprzez badanie próbek pobieranych na rynku		X		X				
Poprzez badanie próbek pobieranych u producenta			X	X				

Zródło: opracowanie własne na podstawie *Certification ... op. cit.*, s. 36.

1. **Badanie typu**, które polega na badaniu projektu produktu oraz jednego bądź większej liczby przykładowych produktów reprezentatywnych (typowych) mających na celu stwierdzenie czy dany produkt spełnia postawione wymagania. Badane produkty (prototypy lub wybrane egzemplarze) powinny być wyprodukowane za pomocą tych samych narzędzi, w oparciu o te same procesy i z tych samych materiałów, co pozostała część. Podstawowe wymagania tej metody dotyczą: pełnego zdefiniowania zarówno badanego produktu, jak i obowiązującego modelu (poprzez np. specyfikację, projekt itp.), ustalenia liczby produktów, które powinny zostać przebadane, momentu i miejsca pobierania próbek (np. finalny produkt w fabryce albo z otwartego rynku), prowadzenia badań pod nadzorem niezależnej jednostki. Zaletą tej metody są niskie koszty oraz stosowanie tylko jednego zestawu badań dla każdego modelu czy typu produktu. Jej

mankamentem jest jednak to, że opiera się na badaniu ograniczonej liczby egzemplarzy bez sprawdzenia zdolności producenta do ciągłego utrzymania założonego poziomu jakości. Nie stosuje się tu także nadzoru na jego produkcję. Nie zaleca się stosowania znaków jakości w takiej sytuacji.

2. **Badanie typu uzupełnione nadzorem prowadzonym na podstawie badań próbek pobieranych na otwartym rynku.** Pobieranie próbek z otwartego rynku oznacza losowe wybieranie produktów z punktów handlu detalicznego bądź hurtowego. Wśród zalet tej metody wymienić należy wprowadzenie kontroli nad jakością w całym okresie objętym certyfikacją (na podstawie losowo wybieranych próbek), przy stosunkowo niskich kosztach. Wadą jest wciąż stosunkowo niski poziom pewności, co do jakości wszystkich produktów.
3. **Badanie typu uzupełnione nadzorem prowadzonym na podstawie badań próbek pobieranych u producenta.** Jest to rozwiązanie zbliżone do opisanego powyżej (w punkcie 2). Jedyna różnica dotyczy miejsca pobierania próbek produktu. Ponadto badanie partii produktów uzupełnione nadzorem prowadzonym na podstawie badań próbek pobieranych na otwartym rynku wymaga zaangażowania większej ilości inspektorów i powoduje trudności z objęciem nadzorem całego obszaru, na którym rozprowadzany jest produkt.
4. **Badanie typu uzupełnione nadzorem prowadzonym na podstawie badań próbek pobieranych zarówno u producenta jak i na otwartym rynku.** Jest to działanie opisane w punkcie 3 rozszerzone o pobieranie próbek do badania na otwartym rynku.
5. **Badanie typu oraz nadzór nad systemem jakości producenta.** Nadzór nad systemem jakości producenta obejmuje sprawdzanie systemu kontroli jakości oraz badanie próbek pobieranych zarówno u producenta jak i na otwartym rynku. Elementem odróżniającym ten model od poprzedniego (opisanego w punkcie 4) jest nadzór nad systemem kontroli jakości producenta obejmujący ocenę następujących elementów: kompetencje personelu, metody prowadzenia kontroli jakości, wyposażenia, sposobów identyfikowania i kontroli partii, dysponowania rejestrami kontroli, oznaczania produktów, stosowanych procedur modyfikowania produktów, wykorzystania zewnętrznych dokumentów np. certyfikatów potwierdzających jakość materiałów, zaangażowania najwyższego kierownictwa w kontrolę jakości. Metoda ta uznawana jest za optymalną z punktu widzenia pewności co do jakości produktów w relacji do kosztów związanych z certyfikacją.

6. **Badanie wyłącznie systemu kontroli jakości producenta** – w tym przypadku zalecane jest nieumieszczanie na produkcie znaków potwierdzających jakość.
7. **Badanie partii produktu**, które polega na badaniu reprezentatywnych próbek z każdej partii produktu (metody pobierania próbek regulowane są przez różne standardy między innymi normy ISO 2859 i ISO 3951). To rozwiązanie znajduje zastosowanie gdy możliwe jest czytelne zdefiniowanie partii oraz próbki reprezentującej partię i gdy posiada się odpowiednie metody badań. W procedurze badania partii wykorzystywane są metody statystyczne.
8. **Pełne badania**, czyli każdy egzemplarz produktu poddawany jest badaniu. Nie można stosować tego rozwiązania w przypadku badań niszczących, bądź wtedy gdy koszt ich jest bardzo wysoki⁶⁰.

Wybór konkretnej procedury certyfikacji produktów powinien zostać dokonany w oparciu o odpowiedzi na następujące pytania:

1. Czy poszczególne egzemplarze produktu są identyczne?
2. Czy niezbędny jest bardzo wysoki poziom zgodności?
3. Czy proponowany system certyfikacji spowoduje wzrost ceny produktu?
4. Czy proponowany system certyfikacji dopuszcza alternatywne źródła materiałów i komponentów?⁶¹

Najczęściej stosowany system certyfikacji przewiduje badanie typu oraz nadzór nad systemem jakości. Jest to procedura certyfikacji opisana w punkcie 5.

W przewodniku ISO/IEC nr 28 „Ogólne zasady systemu certyfikacji trzeciej strony produktów” przedstawiono generalną procedurę certyfikacji produktów. Składają się na nią następujące etapy:

1. *Złożenie wniosku* przez zainteresowaną instytucję. Na tym etapie powinny zostać dokładnie wyspecyfikowane produkty, których certyfikacja ma dotyczyć. Powinny one pochodzić z jednej fabryki.
2. *Wstępna inspekcja* producenta i jego systemu zarządzania jakością oraz wstępne badania produktu.
3. *Podpisanie umowy licencyjnej*. W sytuacji, gdy badania zostaną zakończone pozytywnym wynikiem jednostka aplikująca oraz jednostka certyfikująca podpisują umowę licencyjną, w której określone zostają podstawowe zasady współpracy i okres trwania

⁶⁰ Zob. *Certification ... op. cit.*, s.156-171.

⁶¹ Ibidem, s. 24-16.

licencji. Powinna także zostać dopuszczona możliwość na rozszerzenie licencji na dodatkowe produkty po przeprowadzeniu odpowiednich badań.

4. *Nadzór* prowadzony przez jednostkę certyfikującą. W przypadku niezadowolających efektów nadzoru licencja może zostać zawieszona lub cofnięta⁶².

W całym procesie, tj. zarówno na etapie badań wstępnych, jak i nadzoru, posiadanie przez przedsiębiorstwo wiarygodnego (np. certyfikowanego) systemu zarządzania może spowodować uproszczenie i złagodzenie procedury certyfikacji, np. poprzez zmniejszenie częstotliwości inspekcji. Ogólne wytyczne zostały przedstawione w Przewodniku ISO/IEC nr 53⁶³.

W przypadku każdego, funkcjonującego w praktyce, systemu certyfikacji produktów powinny zostać ustalone szczegółowe *zasady* określające:

1. Produkty i stawiane im wymagania (np. poprzez wskazanie odpowiednich norm).
2. Wymagania dotyczące wstępnych badań i inspekcji, takie jak:
 - wybieranie próbek do badań,
 - metod prowadzenia badań,
 - sposobu oceniania rezultatów badań,
 - metod przeprowadzenia inspekcji przedsiębiorstwa,
 - sposobu oceniania rezultatów inspekcji,
 - sposobu oceny systemu zarządzania jakością aplikującej firmy,
 - sposobu oceny kompetencji pracowników przedsiębiorstwa,
 - sposobu oceny narzędzi do pomiaru i kontroli stosowanych przez firmę.
3. Wymagania dotyczące nadzoru, takie jak:
 - metody badania produktów,
 - metody kontrolowania przedsiębiorstwa,
 - sposoby oceny rezultatów badań i kontroli,
 - częstotliwości podejmowanych działań kontrolnych.
4. Strukturę opłat związanych z procedurą certyfikacji⁶⁴.

Podstawowe wytyczne dotyczące jednostek akredytujących i certyfikujących przedstawiono w przewodniku ISO/IEC nr 61, 62 i 65. W przewodniku ISO/IEC nr 61

⁶² Zob. ISO/IEC Guide 28:1982 *General rules for a model third-party certification system for products*, s. 2-6.

⁶³ Zob. ISO/IEC Guide 53:1999 *An approach to the utilization of a supplier's quality system in third party product certification*, s. 1-3.

⁶⁴ Zob. ISO/IEC Guide 28-1982 ... *op. cit.*, s. 2-6.

(oraz opracowanych na jego podstawie normach EN 45011 oraz PN-EN 45011) znajdują się wymagania, które powinna spełniać jednostka akredytująca (por. tablica 2.7).

Tablica 2.7. Kryteria kwalifikowania jednostek akredytujących i jednostek certyfikujących

Wymagania wobec	
Jednostek akredytujących	Jednostek certyfikujących
1. Być bezstronna. 2. Ponosić odpowiedzialność za decyzje związane z udzielaniem, utrzymywaniem, rozszerzaniem, ograniczaniem, zawieszaniem oraz cofaniem akredytacji. 3. Określić kierownictwo (komitet, grupę lub osobę) odpowiedzialną m.in. za: • sformułowanie polityki odnoszącej się do działania jednostki akredytującej, • decyzje dotyczące akredytacji, • nadzór nad realizacją polityki, • nadzór nad finansami jednostki akredytującej. 4. Mieć dokumenty wskazujące, że posiada osobowość prawną. 5. Mieć udokumentowaną strukturę gwarantującą bezstronność, łącznie z postanowieniami zapewniającymi bezstronność działania jednostki akredytującej. Struktura ta powinna uniemożliwiać wszystkim stronom istotnie zainteresowanym udziałem w tworzeniu polityki i zasad dotyczących zakresu i działania systemu akredytacji. 6. Zapewnić, że każdą decyzję dotyczącą akredytacji podejmuje osoba lub osoby inne, niż ta (te), które dokonywały oceny. 7. Mieć uprawnienia i odpowiedzialności odpowiednie do swojej działalności akredytacyjnej. 8. Być wystarczająco przygotowana do zrealizowania zobowiązań z tytułu odpowiedzialności wynikającej z jej funkcjonowania i/lub podejmowanych działań. 9. Mieć ustabilizowaną sytuację finansową oraz środki wymagane do funkcjonowania systemu. 10. Zatrudniać wystarczającą liczbę pracowników o niezbędnym wykształceniu, wyszkoleniu, wiedzy technicznej i doświadczeniu do wykonywania działań związanych z akredytacją, odpowiednio do rodzaju, zakresu i wielkości wykonywanych prac, pod kierunkiem odpowiedzialnego kierownictwa wykonawczego. 11. Mieć system jakości budzący zaufanie do jej zdolności do prowadzenia systemu akredytacji jednostek certyfikujących. 12. Mieć politykę i procedury wyraźnie	1. Być bezstronna. 2. Ponosić odpowiedzialność za decyzje związane z udzielaniem. Utrzymywaniem, rozszerzaniem, zawieszaniem oraz cofaniem certyfikacji. 3. Określić kierownictwo (komitet, grupę lub osobę) odpowiedzialną między innymi za: • sformułowanie polityki odnoszącej się do działania jednostki certyfikującej, • decyzje dotyczące certyfikacji, • nadzór nad realizacją polityki, • kontrolę nad finansami jednostki certyfikującej, • zaplecze techniczne do udzielania certyfikacji. 4. Posiadać osobowość prawną. 5. Mieć udokumentowaną strukturę gwarantującą bezstronność, łącznie z postanowieniami zapewniającymi bezstronność działania jednostki certyfikującej. Struktura ta powinna uniemożliwiać wszystkim stronom istotnie zainteresowanym udziałem w tworzeniu polityki i zasad dotyczących zakresu i działania systemu certyfikacji. 6. Zapewnić, że każdą decyzję dotyczącą certyfikacji podejmuje inna osoba lub osoby, niż ta (te), które dokonywały oceny. 7. Mieć uprawnienia i odpowiedzialności odpowiednie do swojej działalności certyfikacyjnej; 8. Być wystarczająco przygotowana do zrealizowania zobowiązań z tytułu odpowiedzialności wynikającej z jej funkcjonowania i/lub podejmowanych działań. 9. Mieć ustabilizowaną sytuację finansową oraz środki wymagane do funkcjonowania systemu certyfikacji. 10. Zatrudniać wystarczającą liczbę pracowników o niezbędnym wykształceniu, wyszkoleniu, wiedzy technicznej i doświadczeniu do wykonywania działań związanych z akredytacją, odpowiednio do rodzaju, zakresu i wielkości wykonywanych prac, pod kierunkiem odpowiedzialnego kierownictwa wykonawczego. 11. Posiadać system jakości potwierdzający jej zdolności do prowadzenia systemu certyfikacji (wymagania systemu zostały wyspecyfikowane odpowiednio w przewodnikach ISO/IEC nr 65 i 62). 12. Mieć politykę i procedury wyraźnie rozdzielające działalność certyfikacyjną od wszelkiej innej działalności, w którą jest zaangażowana jednostka certyfikująca. 13. Być wraz z kierownictwem wykonawczym i personelem, wolna od jakichkolwiek nacisków finansowych, handlowych, lub innych, które mogłyby wpłynąć na proces certyfikacji. 14. Mieć formalne struktury i zasady umożliwiające powoływanie i działanie wszelkich komitetów

rozdzielające działalność akredytacyjną od wszelkiej innej działalności, w którą jest zaangażowana jednostka akredytująca.	włączonych w proces certyfikacji.
13. Być, wraz z kierownictwem wykonawczym i personelem, wolna od jakichkolwiek nacisków finansowych, handlowych, lub innych, które mogłyby wpłynąć na proces akredytacji.	15. Posiadać politykę i procedury załatwiania reklamacji, odwołań i rozstrzygania spraw spornych, zgłaszanych przez jednostki lub inne strony, zarówno dotyczące akredytacji, jak też wszelkich związanych z nią zagadnień.
14. Mieć formalne struktury i zasady umożliwiające powoływanie i działanie wszelkich komitetów włączonych w proces akredytacji.	16. Zapewnić, że działania jednostek związanych nie wpływają na poufność, obiektywizm i bezstronność. Jednostka certyfikująca nie powinna:
15. Mieć politykę i procedury załatwiania reklamacji, odwołań i rozstrzygania spraw spornych, zgłaszanych przez jednostki lub inne strony, zarówno dotyczące akredytacji, jak też wszelkich związanych z nią zagadnień.	• dostarczać lub projektować wyrobów, które certyfikuje, • udzielać porad lub doradzać wnioskodawcom o certyfikację, jak radzić sobie z przeszkodami na drodze do uzyskania certyfikacji, • dostarczać jakichkolwiek innych wyrobów lub usług, których oferowanie mogłoby narazić na szwank poufność lub bezstronność albo obiektywność procesów certyfikacji i podejmowanych decyzji.
	17. Udostępniać swoje usługi wszystkim wnioskodawcom, prowadzącym działalność w deklarowanym przez nią zakresie działania. Nie należy stawiać nieuzasadnionych wymagań finansowych lub innych. Dostęp nie powinien zależeć od wielkości organizacji dostawcy ani członkostwa w jakimkolwiek stowarzyszeniu lub ugrupowaniu, a stosowane procedury nie powinny być w żadnym stopniu dyskryminacyjne.

Źródło: opracowanie własne.

Jednostka akredytująca powinna mieć ponadto ustalony i udokumentowany program, dostosowany do udzielonej akredytacji, prowadzenia okresowego nadzoru i ponownej oceny w celu upewnienia się czy akredytowany przez nią podmiot nadal spełnia wymagania stawiane przy akredytacji⁶⁵.

W przewodnikach ISO/IEC nr 62 i 65 zostały określone podstawowe wymagania dotyczące jednostek certyfikujących. Ze względu na duże podobieństwa wymagań dotyczących jednostek certyfikujących wyroby oraz tych, które certyfikują systemy zarządzania w tabeli 2.7. przedstawiona została ich wspólna charakterystyka.

W ISO/IEC *Guide 23 Methods of indicating conformity with standards for third-party certification systems* (pol. Przewodnik ISO/IEC nr 23 „Metody wskazywania zgodności ze standardami w systemach certyfikacji trzeciej strony”) wyróżnione zostały dwa rodzaje systemów potwierdzania zgodności, tj.:

1. Pełne – obejmujące wszystkie ważne cechy produktu.
2. Dotyczące specyficznych właściwości np. bezpieczeństwa⁶⁶.

⁶⁵ Zob. PN-EN 45010:2000.

⁶⁶ ISO/IEC *Guide 23-1982 Methods of indicating conformity with standards for third-party certification systems*, s. 2.

W cyt. już ISO/IEC *Guide 23 Methods (...)* sformułowane zostały elementy, które powinien zawierać *certyfikat wydany jako dowód przeprowadzenia certyfikacji*. Certyfikat ten powinien zawierać:

1. Nazwę i adres jednostki certyfikującej.
2. Nazwę i adres producenta.
3. Określenie certyfikowanego produktu (serię, partię, model itp.).
4. Określenie stosowanej normy (nazwa, numer, rok wydania). Gdy certyfikacja oparta jest wyłącznie na części wymagań zawartych w normie wówczas należy wyraźnie wskazać, której części to dotyczy.
5. Data wydania.
6. Podpis upoważnionej osoby.

W dokumencie tym zostały także sformułowane najważniejsze rekomendacje dotyczące stosowania znaków zgodności. Podstawową zasadą jest to, że znaki powinny być zrozumiałe dla konsumentów. W związku z tym postuluje się podjęcie starań w celu upewnienia się, że konsument jest świadomy znaczenia znaku. Szczególną uwagę zwraca się na wyraźne rozróżnienie znaków w procedurze przyznawania, których uwzględniono kompleksowe cechy produktu od tych, w przypadku, których uwzględniona jest jedna lub kilka wybranych cech (np. dotyczących bezpieczeństwa). W przypadku tych drugich postulowane jest umieszczenie pod znakiem napisu informującego o jego zawężonym zakresie⁶⁷.

Także w przewodniku ISO/IEC nr 28 „Ogólne zasady systemu certyfikacji trzeciej strony produktów” zostały określone podstawowe **zasady stosowania znaków jakości**. Szczególnie podkreślono, że w sytuacji niewłaściwego stosowania znaku jednostka certyfikująca zobowiązana jest do podjęcia odpowiednich działań korygujących⁶⁸.

W przewodniku ISO/IEC nr 27 „Wytyczne podejmowania działań korygujących”⁶⁹ przez jednostkę certyfikującą w przypadku stwierdzenia, że jej znak zgodności jest niewłaściwie stosowany na wyrobach lub, że wyroby oznaczone jej znakiem zgodności stwarzają zagrożenie dla osób lub mienia, wskazane zostały podstawowe działania, które

⁶⁷ Ibidem, s. 3-4.

⁶⁸ Zob. ISO/IEC *Guide 28-1982 General rules for a model third-party certification system for products*, s. 4.

⁶⁹ Przez działania korygujące rozumiane jest działanie, którego podjęcia wymaga jednostka certyfikująca od stosującego niewłaściwie znak lub od producenta wyrobów, które okazały się później stwarzającymi zagrożenie, lub innej strony odpowiedzialnej za dystrybucję wyrobu w celu usunięcia skutków niewłaściwego stosowania i usunięcia niebezpieczeństwa w takim stopniu, jak jest to konieczne i praktycznie możliwe. Przewodnik ISO/IEC nr Wytyczne podejmowania działań korygujących przez jednostkę

powinny zostać podjęte w sytuacji, gdy okaże się, że mogły wystąpić nieprawidłowości związane ze stosowaniem znaków certyfikacji. Zostały tu rozróżnione dwie możliwe do wystąpienia sytuacje, tj.:

1. Stwierdzenie niewłaściwego użycia znaku zgodności nadanego przez tę jednostkę. Może ono dotyczyć:
 - niewłaściwego użycia znaku lub niezgodności wyrobu np. stosowanie znaku niezgodnie z warunkami zapisanymi w licencji lub umowie certyfikacyjnej, nieodpowiedniej kontroli jakości lub błędu popełnionego przez jednostkę certyfikującą,
 - nieuprawnionego stosowania znaku, np. znak umieszczany na wyrobach nie certyfikowanych;
2. Stwierdzenie, że certyfikowany wcześniej wyrób stwarza zagrożenie. Sytuacja taka może pojawić się w efekcie np. zastosowania nieodpowiedniej normy lub nieprzewidzianego zastosowania końcowego wyrobu.

W takich sytuacjach *Przewodnik* zaleca uruchomienie jednej z pięciu możliwych procedur postępowania:

1. Zawiadomienie przez jednostkę certyfikującą stron upoważnionych i odpowiedzialnych o konieczności wycofania wyrobu, jeżeli zdaniem jednostki certyfikującej jest to konieczne.
2. Usunięcie znaku zgodności z wyrobu (zwykle jest to czynione tylko w fabryce lub w warunkach centralnej lokalizacji tak, że wyrób, o którym mowa, jest wycofany z magazynu, rynku, miejsca dystrybucji lub od użytkowników).
3. Przekonstruowanie (zmiana) wyrobu w taki sposób, aby był on zgodny z wymaganiami obowiązującymi przy certyfikacji.
4. Zniszczenie lub odpowiednia wymiana zwróconego wyrobu.
5. Tam, gdzie istnieją niebezpieczne warunki, a nie jest możliwe zastosowanie działań omówionych w punktach 1-4, powinna być podana do publicznej wiadomości informacja o ryzyku zagrożenia lub podjęta inna akcja, zgodnie z warunkami krajowego prawodawstwa.

W odniesieniu do wyrobów, które okazały się później stwarzającymi zagrożenie, jednostka certyfikująca powinna sama podjąć działania korygujące w celu zmiany wymagań

certyfikującą w przypadku stwierdzenia, że jej znak zgodności jest niewłaściwie stosowany na wyrobach lub że wyroby oznaczone jej znakiem zgodności stwarzają zagrożenie dla osób albo mienia, PKN, 1995, s. 6.

normy i usunięcia niebezpieczeństwa oraz doprowadzić do tego, aby wyroby powodujące takie ryzyko nie były oznaczane znakiem zgodności.

Działania, które powinna podjąć jednostka certyfikująca zależą od wielu czynników, takich jak:

- prawo kraju, w którym nastąpiło niewłaściwe użycie,
- rodzaj umowy lub porozumienia między jednostką certyfikującą a stroną stosującą niewłaściwie znak,
- znaczenie następstw niewłaściwego stosowania znaku,
- określenia tego czy niewłaściwe stosowanie było celowe czy niezamierzone oraz czy wyrób stwarza zagrożenie⁷⁰.

Przewodnik wyraźnie wskazuje jednostkę certyfikującą jako podmiot odpowiedzialny za inicjowanie i czuwanie nad prawidłowym przebiegiem działań korygujących.

Organizacje szczebla międzynarodowego doceniając wagę problematyki związanej ze znakowaniem produktów, podejmowały szereg inicjatyw z nią związanych. Wśród najważniejszych z nich wymienić należy:

1. Konferencję *Conformity Assessment and Product Marking* (pol. „Ocena zgodności i Znakowanie Produktów”), zorganizowaną w Rzymie przez Transatlantic Business Dialogue (TABD) w listopadzie 1997 roku. Po konferencji nie ukazał się jednak żaden oficjalny raport.
2. Prace, jakie podjął w 1996 roku Komitet Polityki Konsumenckiej OECD (*Organization for Economic Co-operation and Development*) nad określeniem etykiet i znaków zgodności oraz ich roli na globalnym rynku. Akcja ta dotyczyła tylko 4 grup produktów: zabawek, kasków rowerów, elektrycznych kosiarek do trawy i kuchenek mikrofalowych. Raport został opublikowany we wrześniu 1998 roku. Podstawową konkluzją było to, że problemy związane z wielokrotnym oznaczaniem wyrobów mają niski priorytet i OECD nie powinno angażować się w te zagadnienia.
3. Warsztaty *Marking – Is there a Way Forward?* (pol. „Znakowanie – czy to jest droga w przyszłość?”) zorganizowane przez EOTC (*European Organisation for Conformity Assessment*) w marcu 1999 roku. Wzięli w nich udział przedstawiciele przemysłu, władz oraz konsumentów oraz podmioty zajmujące się oceną zgodności.

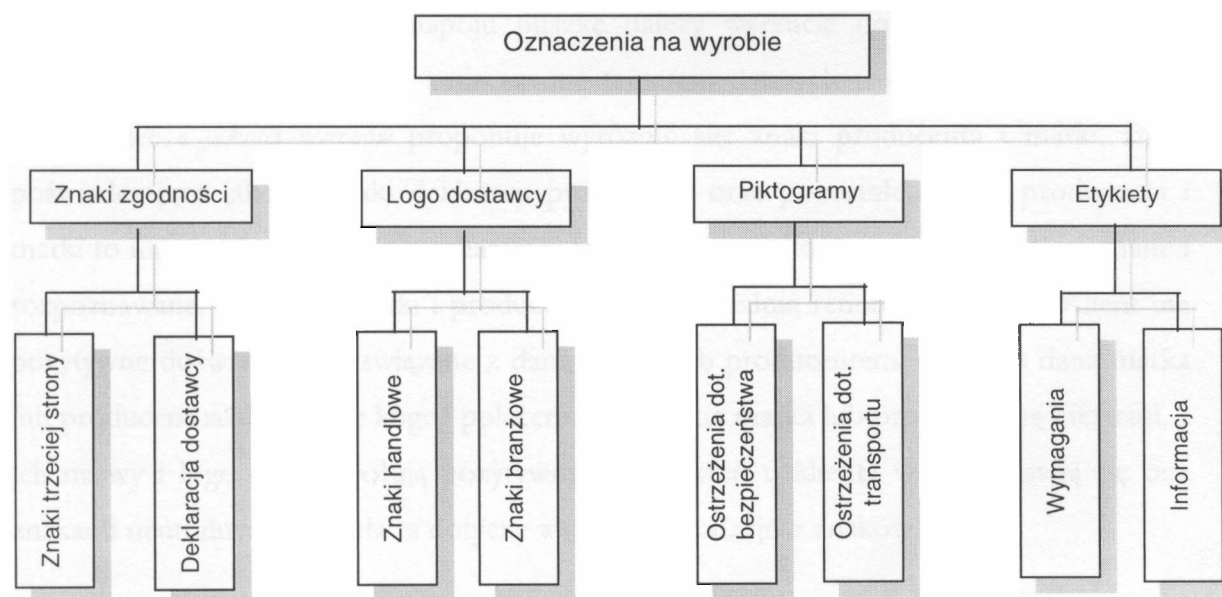
⁷⁰ Ibidem.

4. Opublikowanie przez ISO oraz CASCO w 1999 roku raportu o stosowanych praktykach używania znaków oceny zgodności (*Report on current practices in the use of conformity assessment, including marks of conformity and logos*).
5. Warsztaty *No Marking no Selling?* (pol. „Bez znaków nie ma sprzedaży?”) zorganizowane przez EOTC we wrześniu 2000 roku w Brukseli.
6. Warsztaty *EU enlargement and new trends for Conformity* (pol. „Powiększenie Unii Europejskiej i nowe trendy w ocenie zgodności”) zorganizowane przez EOTC we listopadzie 2001 roku w Lizbonie⁷¹.

Wszystkie te inicjatywy w mniejszym lub większym stopniu koncentrowały się na zagadnieniach związanych ze stosowaniem **znaków zgodności**. Punktem wyjścia była definicja sformułowana w Przewodniku ISO/IEC nr 2, według której znak zgodności to znak zastrzeżony stosowany lub wydawany zgodnie z zasadami systemu certyfikacji, dający zaufanie, że wyrób, proces, lub usługa jest zgodna z określoną normą lub innym dokumentem normatywnym⁷².

Na warsztatach *No Marking no Selling?* wyróżniono cztery rodzaje oznaczeń na wyrobie, tj. znaki zgodności, logo dostawcy, piktogramy i etykiety (por. rys. 2.10).

Rys. 2.10. Rodzaje znaków na produktach



Źródło: J. Tkaczyk, *Znaki 2000 ... op. cit.*, s. 39.

⁷¹ *Marks of Conformity for Products*, EOTC, 1999, s. 3-4.

⁷² J. Tkaczyk, *Znaki 2000. Nie ma znaków nie ma sprzedaży*, „ABC Jakości” 2000 nr 4, s. 39.

Uczestnicy warsztatów organizowanych przez EOTC dostrzegli podstawową sprzeczność dotyczącą zawężenia w definicji możliwości przyznania znaku zgodności jedynie przez trzecią stronę, podczas, gdy do tej kategorii zaliczane są także deklaracje producenta, czyli znaki pierwszej strony. W związku z tym zaproponowano nową wersję definicji znaku zgodności określając go jako: *zastrzeżony znak umieszczany na wyrobie w oparciu o pozytywne wyniki ogólnie przyjętych technik oceny wyrobu, jego projektu lub procesu produkcji*. Stwierdzono, że dany wyrób jest zgodny z określonymi normami lub innymi dokumentami normatywnymi. Ponadto wprowadzono klasyfikację znaków zgodności na znaki ogólne, odnoszące się do wszystkich aspektów wyrobu oraz znaki częściowe odnoszące się do pewnych aspektów wyrobu, np. bezpieczeństwa⁷³.

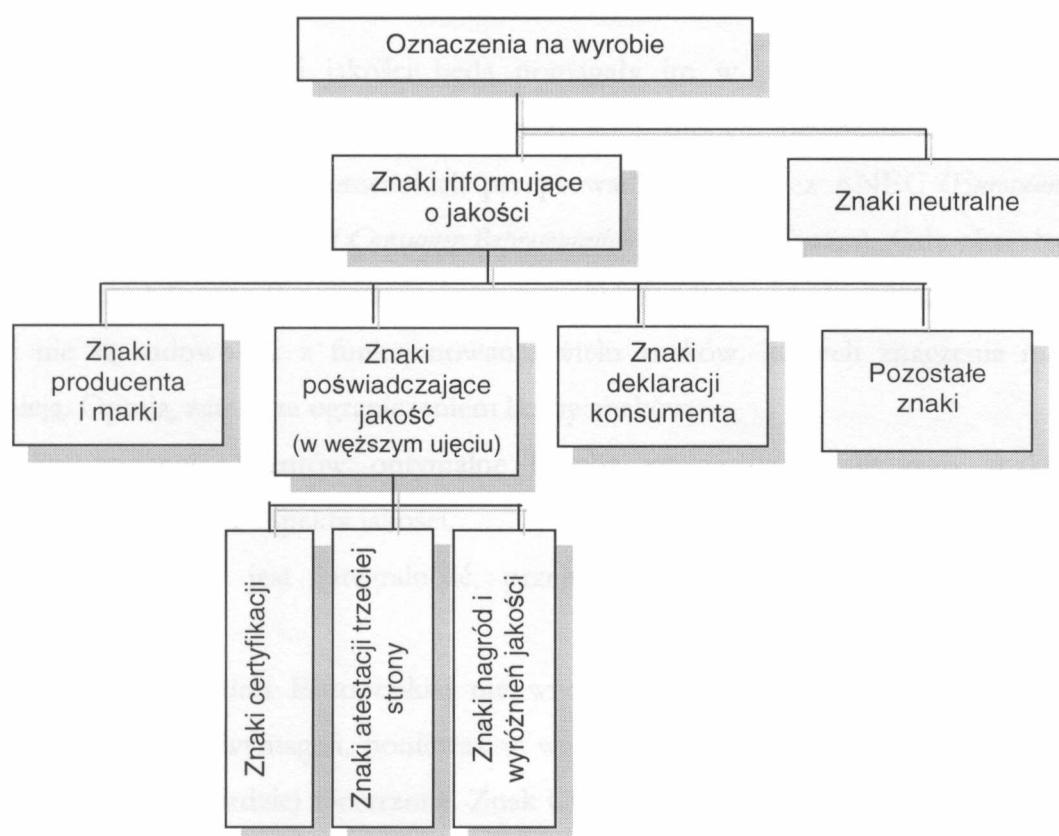
Przyjęta klasyfikacja znaków budzi jednak pewne zastrzeżenia. Dotyczą one przede wszystkim wyodrębnienia wszystkich pozostałych kategorii (poza znakami zgodności), tj. logo dostawcy, piktogramów⁷⁴ i etykiet, klasyfikacji etykiet na wymagania i informacje, a piktogramów wyłącznie na dotyczących bezpieczeństwa i transportu. Ponadto nie wyodrębniono znaków jakości spoza obszaru certyfikacji.

W związku z powyższym proponuje się wyodrębnić dwie zasadnicze kategorie znaków, tj. informujące o jakości oraz neutralne z punktu widzenia jakości (por. rys. 2.11). *Znaki neutralne* nie niosą żadnych informacji dotyczących jakości (np. piktogram, informujący, że po wypiciu napoju puszkę należy wyrzucić do kosza na śmieci lub informacja o masie produktu) i nie są one tematem dalszych rozważań. Wśród *znaków informujących o jakości wyrobów* proponuje wyróżnić się: znaki producenta i marki, znaki poświadczające jakość, znaki deklaracji producenta oraz pozostałe. Znaki producenta i marki to nazwy i logo. Mają one charakter informujący o jakości w sytuacji, gdy są znane i rozpoznawane, np. są to marki i producenci z odpowiednią renomą na rynku. Klient ma pozytywne doświadczenia związane z daną marką lub producentem, bądź też dana marka lub producent zostali przez kogoś poleceni. Jeżeli dana marka lub producent są nieznani, a ich nazwy i logo nie wywołują pozytywnych skojarzeń u klienta wówczas stają się one znakami neutralnymi. Reguła ta dotyczy wszystkich rodzajów znaków.

⁷³ Ibidem.

⁷⁴ Piktogramy (symbole obrazkowe) są definiowane w Polskiej Normie PN-92/N-99901 jako wzrokowo postrzegalne znaki graficzne w postaci uproszczonego rysunku z wykorzystaniem stylizacji, wyrażające pojęcie lub przedmiot, mające znaczenie dosłowne lub inne, ukryte, odczytywane na podstawie ogólnie przyjętych skojarzeń. Por. Z. Garwoliński, *Symbole graficzne stosowane na urządzeniach*, „Normalizacja” 2001 nr 12, s. 3.

Rys. 2.11. Rodzaje znaków na produktach (proponowana klasyfikacja)



Źródło: opracowanie własne.

Bardzo pojemna jest kategoria pozostałych znaków. Obejmuje ona takie informacje jak np. skład produktu, czy informację, że nie zawiera konserwantów. Należą tutaj także znaki umieszczane przez producentów, które imitują znaki poświadczające jakość.

Należy jednak podkreślić, że subiektywny charakter jakości generuje pewne rozmycie (nieostrość) podziału na znaki informujące o jakości i znaki neutralne. W przypadku tych samych znaków dla różnych klientów mogą one mieć charakter neutralny lub informujący o jakości. Np. napis „*made in Germany*” dla niektórych klientów może być informacją o wysokiej jakości produktu natomiast dla innych może mieć charakter obojętny.

Charakterystyka najważniejszych inicjatyw międzynarodowych, dotyczących problematyki znaków, pozwala sformułować następujące konkluzje⁷⁵:

⁷⁵ Opracowane na podstawie: www.eotc.be; *Marks of Conformity for Products*, EOTC, materiał powielany, 1999; J. Tkaczyk, *Znaki 2000 ... op. cit.*; *Znaki zgodności – ich rozwój czy racjonalizacja?* „ABC Jakości” 1999 nr 2; *Report on current practices in the use of conformity assessment, including marks of conformity and logos*, ISO, 1999.

1. Znak jest środkiem komunikacji między dostawcą a konsumentem (użytkownikiem) i rządem.
2. Klienci oczekują, że znaki jakości będą pomagały im w podejmowaniu decyzji związanych z zakupami. Przykładem jest przypadek modelu pewnego auta, które zostało ujęte w testach konsumenckich przeprowadzonych przez ANEC (*European Association for the Coordination of Consumer Representation in Standardization*). Gdy okazało się, że ten model wypadł najgorzej, jego sprzedaż spadła o około 30%. Ponadto klienci nie są zadowoleni z funkcjonowania wielu znaków, których znaczenia nie rozumieją. Optymują zatem za ograniczeniem liczby znaków.
3. Z punktu widzenia klientów optymalne byłoby wprowadzenie jednego znaku obejmującego wszystkie aspekty jakości.
4. Istotna dla klientów jest integralność, przejrzystość i wiarygodność systemów certyfikacji.
5. Znakowanie CE w Unii Europejskiej nie wnosi wartości dodanej. Oznacza ono spełnienie minimum wymagań, ponieważ w wielu krajach normy krajowe zawierają warunki techniczne bardziej zaostrzone. Znak CE nie jest przewidziany dla klientów i często jest przez nich źle rozumiany. Ponadto w większości przypadków oparty jest na deklaracji producenta, co oznaczać może, że około 40-50% takich wyrobów może mieć mniejsze lub większe uchybienia pod względem zgodności z dyrektywami. Słabą stroną oznaczenia CE jest nadzór rynku, różne procedury stosowane oraz liczne paradoksalne rozwiązania, np. zabawka zjeżdżalnia dla misia czy lalki musi być poddana ocenie tak jak wszystkie zabawki. Zjeżdżalnia dla dziecka nie musi być objęta takim wymogiem, gdyż zaliczana jest do wyposażenia placów zabaw (a nie do zabawek).
6. Znaki nanoszone w oparciu o samoocenę producenta mają znacznie niższą wiarygodność niż znaki nanoszone w wyniku oceny dokonywanej przez третią stronę. Z ponad 20 letniego doświadczenia TV Rheinland Product Safety (niemiecka firma certyfikująca) wynika, że producent, który po raz pierwszy zgłasza wyrób do badań z zakresie przepisów GS prawdopodobnie w 50-60% przypadków uzyska negatywne wyniki badań. Należy, więc przypuszczać, że około połowa wszystkich znaków nanoszonych w oparciu o deklarację producenta nie spełnia przyjętych kryteriów.
7. Ustalane standardy (wykorzystywane w ocenie zgodności) pomagają producentom unikać wadliwości, oszczędzać czas i minimalizować koszty. Szczególnie ma to

zastosowanie w odniesieniu do małych i średnich przedsiębiorstw, które często nie mają własnego zaplecza badawczego, jak również wystarczających zasobów technicznych czy dostępu do niezbędnych norm.

8. Przemysł zainteresowany jest jak najszybszym wprowadzeniem deklaracji producenta, przy jednoczesnym silnym nadzorze rynku i wprowadzeniu „policji rynkowej”. Jednocześnie systemy oznaczania powinny być uzależnione od stopnia ryzyka związanego z produktem lub procesem wytwarzania.
9. Handlowcy i importerzy są zobowiązani prawem do zakupu wyrobów bezpiecznych. W większości wypadków nie mają oni własnych laboratoriów, wobec czego muszą polegać na samodeklaracji producenta lub korzystać z usług niezależnych laboratoriów.
10. Obserwuje się liczne przypadki niewłaściwego wykorzystania znaków lub stosowanie certyfikatów sfalszowanych.
11. Znaki powinny być oparte na ogólnie przyjętych specyfikacjach i procedurach oceny.
12. Pozycja „dobrych” znaków jest deprecjonowana wskutek mnożenia się znaków o niejasnym statusie.
13. Znaki cząstkowe powinny być lepiej opisane, np. „Tylko bezpieczeństwo” albo „Tylko przyjazny dla środowiska”, aby uniknąć niewłaściwej interpretacji.
14. Ze względu na to, że cykl życia wyrobów jest coraz krótszy, istnieje potrzeba przyspieszenia procesu certyfikacji. Przemysł szybko opracowuje swoje normy i systemy, ale brak jest zaangażowania ze strony pozostałych podmiotów.
15. Znaki zgodności, zwłaszcza obligatoryjne, są istotną barierą handlową.

Należy zauważyć, że poglądy wygłaszane na poszczególnych konferencjach czy warsztatach są silnie skorelowane z tym, którą z zainteresowanych stron reprezentował ich autor (producentów, konsumentów, podmioty zajmujące się oceną zgodności itp.).

Według wyników badań przeprowadzonych przez *International Organization for Standardization* i opublikowanych w 1999 roku w raporcie „*Marks of conformity assessment. A brief report on current practices in the use of marks conformity assessment, including marks of conformity and logos*” istnieje siedem podstawowych powodów nieporozumień i pomyłek związanych z oceną zgodności⁷⁶:

⁷⁶ Zob. *Marks of conformity assessment. A brief report on current practices in use of conformity assessment, including marks of conformity and logos*, ISO, 1999, s. 7-9.

1. Nierozróżnianie systemów obligatoryjnych i dobrowolnych. Zazwyczaj obligatoryjny charakter mają systemy dotyczące bezpieczeństwa oraz zgodności z systemami krajowymi (np. telekomunikacyjnym). W niektórych państwach organy władzy są właścicielem znaków obowiązkowych, w innych są nimi jednostki zajmujące się oceną zgodności.
2. Nieznajomość zakresu poszczególnych systemów certyfikacji. Może on być węższy (np. dotyczący wyłącznie zagadnień związanych z uciążliwością dla środowiska) bądź szerszy dotyczący różnych aspektów jakości (np. bezpieczeństwa, uciążliwości dla środowiska, wyników działalności itp.).
3. Nierozróżnianie systemów certyfikacji produktów oraz systemów zarządzania. Niektóre organizacje akredytujące oraz jednostki certyfikujące zakazują umieszczania na produktach znaków potwierdzających certyfikację systemów. Niemniej większość nie wprowadza tego typu ograniczeń. Problem ulega eskalacji, gdy takie same albo bardzo podobne znaki wykorzystywane są zarówno w przypadku certyfikacji systemów, jak i certyfikacji produktów.
4. Wielość znaków umieszczanych na produktach. W niektórych przypadkach przepisy obligują do umieszczenia wielu znaków na produkcie lub towarzyszących mu dokumentach, np. na jednym produkcie muszą znaleźć się znaki dotyczące: elektromagnetycznej kompatybilności, bezpieczeństwa, kompatybilności z siecią. Innym przykładem jest sytuacja gdy różne znaki na produkcie dotyczą tych samych cech, ponieważ produkt sprzedawany jest na różnych rynkach i na każdym z nich funkcjonują inne systemy certyfikacji.
5. Niektóre jednostki certyfikujące posługują się własnymi znakami. W sytuacji, gdy są one umieszczane na produktach lub dokumentach im towarzyszących wywoływać mogą dodatkowe nieporozumienia.
6. Konsumenci nie zawsze są w stanie czytelnie powiązać dany znak zgodności z instytucją, która przyznała prawo do jego stosowania. W takiej sytuacji trudno jest konsumentowi szukać informacji dotyczących znaczenia takich znaków. Ponadto proces przyznawania znaków powinien być czytelny. Niektóre systemy certyfikacji wymagają, aby szczegółowa procedura certyfikacji była dostępna powszechnie nieodpłatnie dla wszystkich zainteresowanych stron. W wielu przypadkach jednak, zwłaszcza dotyczących certyfikacji produktów, stosowane praktyki są bardzo zróżnicowane i nieznane lub niezrozumiałe dla klienta.

7. Różnorodne systemy certyfikacji stosowane w przypadku jednego znaku zgodności. Najlepszym przykładem jest znak CE przyznawany, zależnie od rodzaju produktu, w oparciu o bardzo odmienne procedury. Ponadto odnosi się on do zgodności z Dyrektywami Nowego Podejścia, ale w niektórych sytuacjach też może odnosić się do zgodności z Normami Europejskimi (EN) lub innymi specyfikacjami. Sytuacja taka wpływa bardzo niekorzystnie na czytelność systemów certyfikacji.

Ponadto ISO zwraca uwagę na stosowane przy certyfikacji częste praktyki wprowadzające w błąd klientów. Do najważniejszych z nich zaliczono:

- nieuzasadnione używanie loga ISO (które jest znakiem handlowym) przez organizacje uzyskujące certyfikat zgodności z normami ISO,
- sprawianie fałszywego wrażenia, że ISO przyznaje certyfikaty poprzez sformułowania typu „certyfikacja ISO”,
- sprawianie fałszywego wrażenia, że ISO 9001 jest znakiem potwierdzającym jakość produktów, a ISO 14001 jest znakiem potwierdzającym niską uciążliwość produktu dla środowiska⁷⁷,
- nieujawnianie (np. w reklamach), że otrzymany certyfikat na zgodność z wymaganiami normy ISO 9001 lub ISO 14001 dotyczy tylko części organizacji,
- umieszczanie na produktach i dokumentach towarzyszących informacji o otrzymaniu certyfikatu na zgodność z wymaganiami normy ISO 9001 lub ISO 14001 w taki sposób, iż może powstać wrażenie, że certyfikat ten dotyczy produktu (np. napis na produkcie *ISO 9001* lub *certyfikat ISO 9001*)⁷⁸.

Te niewłaściwe praktyki stały się na tyle powszechne, że ISO opublikowało broszurę „*Publicizing your ISO 9000 or ISO 14000 certification*” (pol. „Rozpowszechnianie informacji o twojej certyfikacji na zgodność z wymaganiami normy ISO 9000 lub ISO 14000”), w której zwrócono uwagę na niewłaściwe formy informowania o uzyskaniu certyfikatu systemu zarządzania.

⁷⁷ Zob. www.oshvn.net/OSH/www.iso.ch

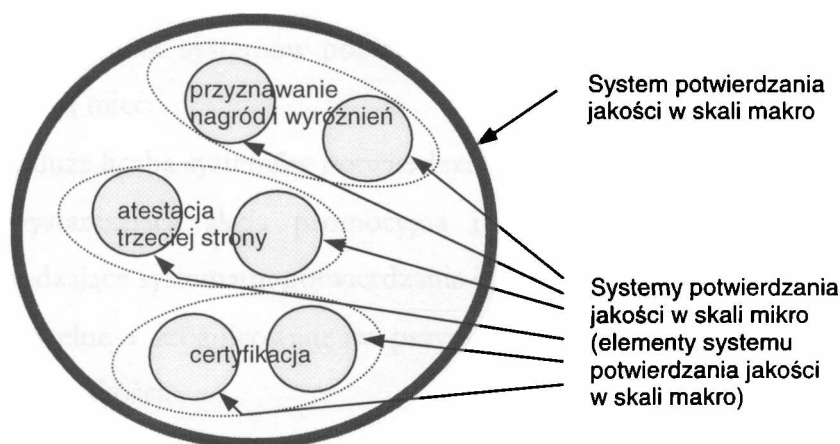
⁷⁸ Zob. *Publicizing your ISO 9000 or ISO 14000 certification*, ISO, Genewa 1998.

2.4. Zasady potwierdzania jakości

Na podstawie wcześniejszych rozważań w niniejszym podrozdziale podjęta została próba sformułowania zasad i zaleceń dotyczących potwierdzania jakości.

Jak już wspomniano, na system potwierdzania jakości na danym obszarze (np. kraju, związku państw) składa się szereg różnego rodzaju podsystemów. W literaturze, zwłaszcza związanej z ISO, są one nazywane także programami, jednak zdaniem autora, nie jest to odpowiednia nazwa. Należy rozróżnić dwa rozumienia terminu **system potwierdzania jakości** (por. rys. 2.12):

Rys. 2.12. Dwa poziomy systemów potwierdzania jakości



Źródło: opracowanie własne.

1. Zestaw podsystemów potwierdzania jakości funkcjonujących na danym obszarze wraz z ich uwarunkowaniami i interakcjami. Podsystemy te wzajemnie na siebie oddziałują mogąc wzmacniać lub też osłabiać swoją pozycję. Egzemplifikacją takiego rozwiązania systemu jest polski system potwierdzania jakości. Dla rozróżnienia proponuje się dla tego systemu nazwę **system potwierdzania jakości w skali makro** (ewentualnie zakres systemu może wynikać z kontekstu, w jakim ten termin jest użyty).
2. Każdy z podsystemów funkcjonujących w ramach systemów w skali makro jest także, w myśl zasad logiki, odrębnym systemem potwierdzania jakości działającym na pewnych określonych zasadach. W tym ujęciu można mówić np. o systemie przyznawania znaku jakości Q (lub systemie certyfikacji na znak jakości Q) oraz systemie przyznawania Polskiej Nagrody Jakości. Dla rozróżnienia proponuje się dla tego systemu nazwę **system potwierdzania jakości w skali mikro**. Jednostki

certyfikujące mogą tworzyć swoje własne systemy, bądź też uczestniczyć w systemach narodowych i międzynarodowych⁷⁹.

Sytuację dodatkowo komplikuje wykorzystanie pojęcia *system* przy określaniu grup systemów potwierdzania jakości (przykładem takiej grupy jest system certyfikacji) oraz występowanie systemów zarządzania, które podlegają potwierdzaniu jakości. Można, więc mówić także o systemie potwierdzania jakości systemów zarządzania jakością.

Podobne problemy występują w przypadku opisywania systemu certyfikacji czy systemu oceny zgodności. System oceny zgodności jest określany jako system o własnych zasadach postępowania i zarządzania w odniesieniu do oceny zgodności. System certyfikacji to także system o własnych zasadach postępowania i zarządzania, który dotyczy przeprowadzania certyfikacji zgodności. Mogą one być rozpatrywane na różnych szczeblach, np. krajowym czy międzynarodowym⁸⁰.

Na użyteczność systemów potwierdzania jakości *z punktu widzenia klientów* negatywny wpływ mogą mieć:

- zbyt duża liczba systemów potwierdzania jakości (zbyt duża liczba znaków jakości),
- niewystarczająca akcja promocyjna i informacyjna prowadzona przez jednostki zarządzające systemami potwierdzania jakości,
- nieczytelne i zróżnicowane w przypadku różnych systemów zasady przyznawania znaków jakości,
- znaki nie będące znakami jakości umieszczane na produktach przez producentów (imitacje znaków jakości),
- pojawiające się przypadki niewłaściwego zastosowania znaków jakości (np. nieupoważnione zastosowania, znaki bardzo podobne).

Na użyteczność systemów potwierdzania jakości *z punktu widzenia jednostek zainteresowanych* potwierdzeniem jakości⁸¹ negatywny wpływ mogą mieć:

- zbyt wysokie koszty związane z potwierdzaniem jakości,
- zbyt skomplikowana i czasochłonna procedura potwierdzania jakości,
- nieistotne korzyści związane z uzyskaniem znaku jakości (niski przyrost sprzedaży).

Na tej podstawie sformować można trzy podstawowe zasady funkcjonowania *systemu potwierdzania jakości w skali makro*:

⁷⁹ W. Henrykowski, *Model oceny zgodności wyrobów i systemów ich wytwarzania z kryteriami przyjętymi w Unii Europejskiej*, Rozprawa doktorska, ORGMASZ, 2000, s. 55.

⁸⁰ M. Walczak (red.), *Ocena zgodności ... op. cit.*, s. 20.

⁸¹ Poddających siebie bądź własne produkty potwierdzaniu jakości.

1. System potwierdzania jakości powinien zapewniać wiarygodną, czytelną i nie wprowadzającą w błąd informację dla klientów, tzn.:
 - nie powinno funkcjonować zbyt wiele znaków jakości. Klienci nie są w stanie zapamiętać dużej ilości nazw i znaków graficznych, co może być wykorzystywane przez producentów i handlowców umieszczających własne, nie będące efektem oceny trzeciej strony, znaki. W przypadku znaków częściowych np. dotyczących wyłącznie bezpieczeństwa lub wyłącznie systemu zarządzania powinno to być wyraźnie podkreślane przy każdym zastosowaniu znaku jakości lub informacji o potwierdzeniu jakości,
 - należy dążyć do tego, aby znaki jakości przyznawane były w efekcie przeprowadzenia kompleksowych działań dotyczących oceny i obejmujących: badanie produktu, badanie sposobów produkcji i nadzoru w całym okresie, na który został przyznany znak jakości;
2. System potwierdzania jakości nie powinien mieć charakteru dyskryminującego w stosunku do producentów oraz handlowców, tzn.:
 - możliwość wzięcia udziału w jakimkolwiek systemie potwierdzania jakości nie powinno być uzależnione od przynależności do jakiejkolwiek organizacji (stowarzyszenia, związku itp.), położenia geograficznego czy innych uwarunkowań np. korzystania z usług określonych firm doradczych,
 - opłaty związane z potwierdzaniem jakości nie powinny być w nieuzasadniony sposób zawyżane;
3. System potwierdzania jakości powinien wzmacniać rozwój gospodarczy poprzez:
 - odpowiedni poziom stale aktualizowanych kryteriów system potwierdzania jakości powinien wyznaczać ambitne standardy dla przemysłu,
 - spełnianie swojej podstawowej funkcji system potwierdzania jakości powinien zmniejszać ryzyko związane z prowadzeniem działalności gospodarczej.

Pojawia się jednak problem wskazania podmiotu lub podmiotów, które powinny regulować system potwierdzania jakości w skali makro.

System potwierdzania jakością w skali mikro powinien zawierać następujące elementy:

1. W odniesieniu do struktury podmiotowej powinien określać:
 - właściciela systemu,
 - jednostki przyznające znak jakości i prowadzące badania,

- organizacje mogące starać się o potwierdzenie jakości;
2. W odniesieniu do metod i kryteriów:
- procedurę postępowania,
 - kryteria i metody oceny,
 - sposoby informowania o uzyskaniu potwierdzenia jakości.

W tablicy 2.8 przedstawiono rodzaje podmiotów i ich rolę w systemie potwierdzania jakości.

Tablica 2.8. Model systemu potwierdzania jakości w skali mikro

Podmiot	Rola w systemie
Właściciel systemu	• Ustalenie zasad funkcjonowania systemu • Ustalenie kryteriów oceny • Nadzorowanie prawidłowości przebiegu procesu potwierdzania jakości • Nadzorowanie prawidłowości zastosowania znaku jakości • Prowadzenie akcji promocyjnych i informacyjnych
Jednostki prowadzące ocenę jakości i przyznające znak jakości	• Prowadzenie oceny zgodnie z przyjętą procedurą i kryteriami. • Prowadzenie nadzoru na jakością ocenionych obiektów w całym okresie aktualności znaku jakości • Udostępnienie informacji o obiektach, których jakość została oceniona.
Organizacje starające się o potwierdzenia jakości.	• Przystąpienie do potwierdzania jakości zgodnie z przyjętą procedurą jakości • Dokonanie odpowiednich opłat • Przestrzeganie zasad informowania o potwierdzeniu jakości

Źródło: opracowanie własne.

Na bazie powyższych rozważań sformułować można następujące *zasady funkcjonowania systemu potwierdzania jakości w skali mikro*:

1. Jasno określony właściciel systemu, czyli jednostka zarządzająca systemem (ustanawiająca zasady, kryteria i sposoby oceny) oraz będąca właścicielem znaku jakości. Właściciel procesu powinien:
 - być niezależny od organizacji aplikujących o znak jakości,
 - mieć odpowiednie kompetencje do zarządzania systemem (personel, zasoby, metody itp.),
 - być właścicielem prawnym znaku jakości,
 - w miarę możliwości reprezentować interesy wszystkich stron zainteresowanych oceną zgodności.

2. Udział niezależnych i kompetentnych jednostek prowadzących ocenę oraz podejmujących decyzję o przyznaniu znaku jakości. W praktyce rolę takiej jednostki pełnić może właściciel systemu lub inne, wybrane na określonych zasadach jednostki. Powinny one:
 - być niezależne od zainteresowanych stron (powinny mieć charakter trzeciej strony),
 - mieć odpowiednie kompetencje do prowadzenia oceny (personel, zasoby, metody, narzędzia),
 - funkcjonować pod nadzorem właściciela systemu.
3. Stosowanie odpowiedniej procedury oceny. Procedura ta powinna:
 - być jasna i zrozumiała,
 - zapewniać, że po jej przeprowadzeniu nie ma wątpliwości, co do jakości badanych obiektów,
 - łatwo dostępna,
 - nie mieć charakteru dyskryminującego,
 - być tak skonstruowana, aby nie narażać jednostek aplikujących na nieuzasadnione koszty.
4. Stosowanie odpowiednich kryteriów oceny. Powinny one być:
 - ustanowione na poziomie możliwym do osiągnięcia, ale wyższym niż średni rynkowy,
 - przeglądane w ustalonych odstępach czasu i jeżeli wystąpi taka potrzeba, aktualizowane.
5. Stosowanie odpowiedniej procedury nadzoru nad ocenionym obiektem. Nadzór ten powinien dawać wysoki stopień prawdopodobieństwa, że w całym okresie potwierdzania jakości obiektu spełnia on przyjęte kryteria.
6. Informacja o systemie potwierdzania jakości na każdym jej etapie powinna być tak zorganizowana, aby nie wprowadzać jej odbiorców w błąd. Wykorzystywanie znaku jakości, który powinien być:
 - adekwatny do charakteru ocenianego zagadnienia (np. w przypadku, gdy oceniany jest wpływ produktu na środowisko znak powinien kojarzyć się przyrodą),
 - prawnie chroniony przed niewłaściwym użyciem.

2.5. Korzyści płynące z potwierdzania jakości

W ISO/IEC *Guide 23 Methods of indicating conformity with standards for third-party certification systems* (pol. „Przewodnik ISO/IEC nr 23 Metody wskazywania zgodności ze standardami w systemach certyfikacji trzeciej strony”) zidentyfikowane zostały 4 podstawowe grupy *zainteresowane* oceną zgodności:

1. Nabywcy, którzy chcą mieć pewność, że nabywane produktu spełniają odpowiednie wymagania.
2. Producenci, którzy pragną zaprezentować fakt spełniania odpowiednich wymagań przez ich produkty.
3. Organizacje współpracujące z producentami, np. towarzystwa ubezpieczeniowe itp., które chcą mieć informacje o spełnianiu założonych wymagań przez produkty, za które biorą odpowiedzialność.
4. Organizacje regulujące, np. władze państwowe, które chcą mieć pewność, że produkty objęte odpowiednimi regulacjami spełniają stawiane im wymagania⁸².

Najważniejsze *korzyści* z potwierdzania jakości zostaną dalej przedstawione właśnie z punktu widzenia tych czterech grup. Wśród korzyści *dla klientów* płynących z potwierdzania jakości należy wymienić przede wszystkim:

- 1) wskazywanie produktów, które odznaczają się odpowiednio wysokim poziomem jakości. Jest to niezmiernie istotne i użyteczne w sytuacji, gdy klient musi dokonywać niemal codziennie wielu decyzji konsumenckich, a cykl życia produktów jest coraz krótszy,
- 2) mobilizowanie producentów do podwyższania standardów produkcji.

Wśród korzyści z punktu widzenia *producentów i jednostek handlowych* płynących z potwierdzania jakości wymienić należy:

- 1) możliwość promocji; niemniej jednak praktyka wskazuje, że silne firmy często korzystają z certyfikacji, ale rzadko wykorzystują znaki jakości w promocji. Wykorzystywane są one natomiast chętnie przez słabsze firmy i marki⁸³. Znaki jakości są niezwykle użyteczne dla firm handlowych. Zobowiązane są one do sprzedawania

⁸² ISO/IEC *Guide 23-1982 Methods of indicating conformity with standards for third-party certification systems*, s. 2.

⁸³ Zob. www.eotc.be

bezpiecznych produktów i w pierwszej kolejności ponoszą efekty niskiej jakości produktów⁸⁴;

- 2) wskazywanie kierunków rozwoju, opracowywane wymagania i kryteria mogą być wykorzystywane przez przedsiębiorstwa do doskonalenia własnej działalności;
- 3) zmniejszanie ryzyka prowadzonej działalności, a co za tym idzie minimalizowanie możliwości występowania klientów i innych podmiotów z roszczeniami przeciwko firmie;
- 4) zapewnienia właścicieli, ewentualnie potencjalnych inwestorów o właściwym rozwoju organizacji;
- 5) wzmocnienie wiarygodności w kontaktach z kooperantami;
- 6) demonstrowanie podmiotom z otoczenia przedsiębiorstwa zaangażowania w określone działania, np. przekonanie lokalnej społeczności o zmniejszaniu uciążliwości dla środowiska;
- 7) demonstrowanie pracownikom zaangażowania w określone działania np. troski o bezpieczeństwo pracy i higienę pracy czy chęć minimalizacji negatywnego wpływu na środowisko.

Wśród korzyści dla *organizacji współpracujących*, np. towarzystw ubezpieczeniowych, banków itp., płynących z potwierdzania jakości wskazać należy przede wszystkim ułatwienie procesu podejmowania decyzji o podjęciu współpracy z producentem lub jednostką handlową. Szczególne znaczenie ma np. w przypadku, gdy towarzystwo ubezpieczeniowe rozpatruje możliwości ubezpieczania partii produktów (ubezpieczenia takie są szeroko rozpowszechnione w niektórych krajach, np. w USA).

Wśród korzyści z punktu widzenia *władz państwowych* płynących z potwierdzania jakości wymienić należy:

- 1) kreowanie rozwoju gospodarczego poprzez stawianie wymagań na odpowiednio wysokim poziomie, a jednocześnie tworzenie pewnych wzorców,
- 2) realizacja polityki ochrony konsumentów oraz równoważenia interesów wszystkich interesariuszy funkcjonujących na rynku,
- 3) realizowanie celów wynikających z polityki i strategii organów władzy np. poprzez promowanie produktów wyprodukowanych w kraju lub zachowań o znikomej uciążliwości dla środowiska.

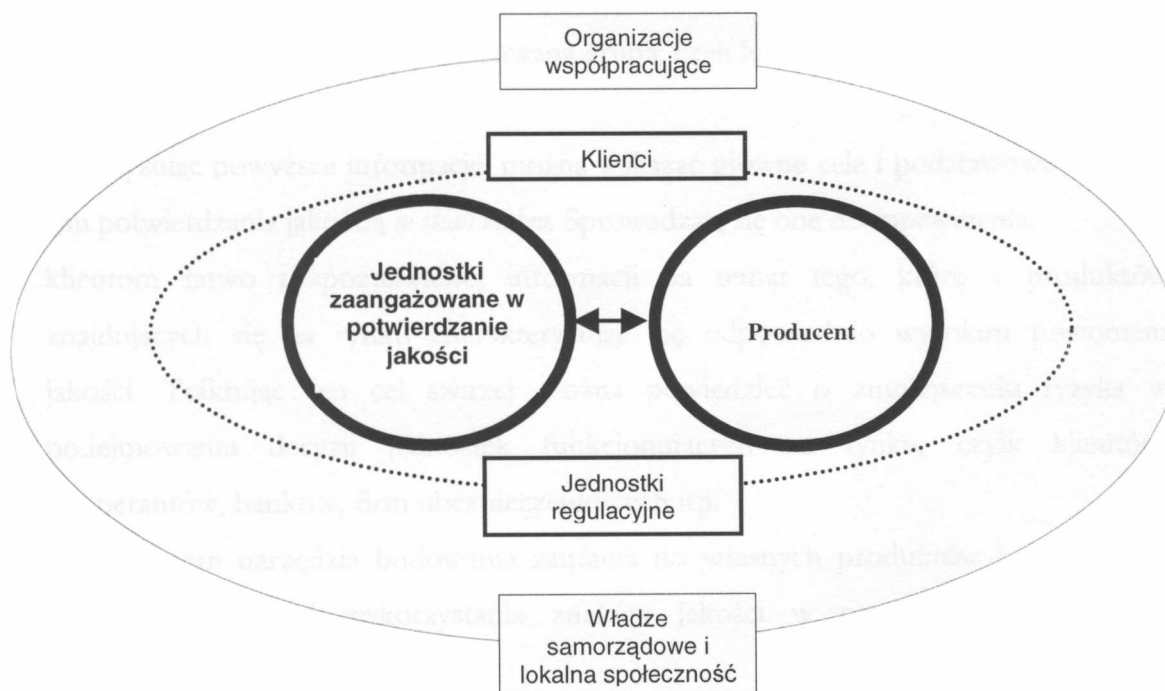
⁸⁴ Ibidem.

Piątą, specyficzną, grupę beneficjentów potwierdzania jakości stanowią *organizacje zajmujące się potwierdzaniem*. Są to organizacje, które czerpią korzyści z działań związanych z potwierdzeniem jakości. Wyróżnić tu można dwa rodzaje organizacji, tj. bezpośrednio zaangażowane w potwierdzanie jakości, np. jednostki certyfikujące, laboratoria badawcze oraz pośrednio uczestniczące w potwierdzaniu jakości, jak np. firmy konsultingowe i doradcze, jednostki wydawnicze (np. wydające poradniki) itp.

Kolejną grupą zainteresowanych mogą być *lokalna społeczność* oraz *władze samorządowe*. Lokalna społeczność wraz z różnymi organizacjami, jak np. organizacje pozarządowe, szczególnie zainteresowana może być upewnieniem się, że działalność organizacji/przedsiębiorstwa jej nie zagraża, lub że zagrożenie to jest minimalizowane. Władze samorządowe mogą być ponadto zainteresowane wykorzystaniem informacji o przyznanych przedsiębiorstwu znakach jakości we własnej promocji i kształtowaniu swojego wizerunku.

W oparciu o zidentyfikowane grupy jednostek zainteresowanych potwierdzaniem jakości zbudować można **ogólny model relacji** między nimi, wyróżniając trzy kręgi organizacji (por. rys. 2. 13).

Rys. 2.13. Model relacji pomiędzy interesariuszami w procesie potwierdzania jakości



Źródło: opracowanie własne.

Pierwszą grupę, będącą rdzeniem modelu, stanowią przedsiębiorstwa oraz organizacje zajmujące się potwierdzaniem jakości. Są one bezpośrednio i najściślej zaangażowane w proces potwierdzania jakości. Między nimi dochodzi do zawarcia umowy i one kreują warunki potwierdzania jakości. Należy je jednak umieścić na dwóch przeciwnych biegunach. Przedsiębiorstwa ponoszą bezpośrednie koszty związane z potwierdzaniem, natomiast jednostki zajmujące się potwierdzaniem jakości zazwyczaj czerpią korzyści z tego procesu.

Drugą grupę stanowią podmioty, dla których potwierdzanie jakości wiąże się z wyraźnymi i istotnymi korzyściami, ale zazwyczaj nie są one bezpośrednio i czynnie zaangażowane w proces potwierdzania jakości. Często są też zaangażowane bezpośrednio lub pośrednio w proces potwierdzania jakości wpływając na jego kształt i przebieg. Do tej grupy należy zaliczyć klientów oraz organizacje regulujące np. organy władzy państwowej. Należy zaznaczyć, że klienci są zawsze ważnym podmiotem procesu potwierdzania jakości i ich rola jest ściśle określona. Natomiast jednostki regulujące kształtują ogólne warunki funkcjonowania systemu potwierdzania jakości. Mogą także w bardzo różnym stopniu angażować się w funkcjonowanie systemów potwierdzania jakości w skali mikro. Udział ten może być bardzo mały np. uświetnienie uroczystości przyznania certyfikatu, nagrody itp. przez przedstawiciela władzy państwowej lub bardzo duży np. opracowanie i prowadzenie systemu potwierdzania jakości. W tej specyficznej sytuacji przechodzą one w modelu do jego jądra.

Ostatni krąg stanowią dwie kolejne grupy interesariuszy, tj. organizacje współpracujące z producentem oraz najmniej zainteresowana grupa, czyli lokalna społeczność oraz władze samorządowe.

Syntetyzując powyższe informacje, można wskazać główne cele i podstawowe korzyści systemu potwierdzania jakości *w skali mikro*. Sprowadzają się one do zapewnienia:

- 1) klientom łatwo rozpoznawalnej informacji na temat tego, które z produktów znajdujących się na rynku charakteryzując się odpowiednio wysokim poziomem jakości. Traktując ten cel szerzej można powiedzieć o zmniejszeniu ryzyka w podejmowaniu decyzji jednostek funkcjonujących na rynku, czyli: klientów, kooperantów, banków, firm ubezpieczeniowych itp.
- 2) producentom narzędzia budowania zaufania do własnych produktów i działalności poprzez możliwość wykorzystania znaków jakości w promocji, kształtowaniu własnego wizerunku itp.
- 3) producentom narzędzi umożliwiających doskonalenie produktów i procesów ich wytwarzania poprzez tworzenie wzorców.

Te trzy podstawowe cele systemu potwierdzania jakości zostały przedstawione w kolejności od najważniejszego do najmniej ważnego, patrząc z punktu widzenia istoty potwierdzania jakości wynikającej z definicji tego terminu.

W skali makro powyższe cele przekładają się na następujące priorytety:

- 1) zapewnienie klientom możliwości świadomego wybierania produktów i usług o odpowiednim poziomie jakości.
- 2) wzmacnianie konkurencyjności gospodarki i kreowanie odpowiednich kierunków jej rozwoju.

Rozdział 3

IDENTYFIKACJA POLSKIEGO SYSTEMU POTWIERDZANIA JAKOŚCI

3.1. Rozwój polskiego systemu potwierdzania jakości

W historii rozwoju polskiego systemu potwierdzania można wyróżnić jak się wydaje trzy podstawowe etapy:

- *etap pierwszy* obejmuje lata 1958-1994, czyli okres od pojawienia się systemu certyfikacji na znak jakości Q do momentu utworzenia systemu badań i certyfikacji. W okresie tym przełomowe znaczenie ma 1989 rok, bowiem wraz z transformacją ustrojową następuje intensywny rozwój istniejących systemów potwierdzania jakości. Pojawia się też wiele nowych systemów;
- *etap drugi*, to lata 1994-2001, czyli okres do momentu wprowadzenia systemu oceny zgodności;
- *etap trzeci* od 2001 roku, to okres kształtowania się systemu oceny zgodności i dostosowania go do standardów obowiązujących w Unii Europejskiej.

Etap I

Za początek funkcjonowania polskiego systemu potwierdzania jakości¹ można przyjąć dzień 8 listopada 1958 roku. W tym dniu Rada Ministrów przyjęła uchwałę nr 426/58 w sprawie oznaczania wyrobów znakiem jakości o obszarze obowiązkowym oraz dobrowolnym. Nadzór nad znakiem objęło utworzone na mocy tego samego rozporządzenia **Biuro Znaku Jakości**. Organizacyjnie zostało ono podporządkowane Polskiemu Komitetowi Normalizacyjnemu (PKN)². Zgodnie z treścią wspomnianej uchwały wprowadzony został znak jakości dla oznaczania wyrobów wysokiej jakości,

¹ W pracy uwzględniono rozwój systemów obecnie funkcjonujących.

² PKN utworzony został w 1924 roku. Zob. T. Wawak, *System jakości ISO 9000*, WIE, Kraków 1996, s. 9; T. Strzelecki (red.), *Zasady, warunki i tryb przyznawania znaku jakości*, Centralny Urząd Jakości i Miar, Warszawa 1968, s. 9-10.

odpowiadających najwyższemu poziomowi produkcji krajowej. Znak ten został zakodowany cyfrą „1” (por. rys. 3.1) i interpretowany był jako znak najwyższej klasy krajowej. Zapowiedziano także utworzenie znaku dla wyrobów reprezentujących klasę światową, określonego w okresie późniejszym znakiem najwyższej klasy światowej i oznaczony literą „Q”³. Następnie wprowadzony został znak KWE (Kontrola Wyrobów Elektrycznych), który później został przekształcony w znak bezpieczeństwa „B”.

Rys. 3.1. Znaki jakości „Q” i „1”



Źródło: Uchwała nr 46 Rady Ministrów z dnia 10 marca 1967 r. w sprawie zasad i trybu przyznawania prawa do oznaczania wyrobów znakami jakości, MP nr 16, poz. 74.

W 1964 roku wprowadzono dodatkową klasyfikację wyrobów według grup nowoczesności, w której wyróżniono trzy grupy produktów oznaczonych literami A, B i C. Do grupy nowoczesności A zaliczano, których uzyskane parametry techniczne przewyższały najwyższe aktualne osiągnięcia w tym zakresie przodujących w świecie producentów lub im dorównywały. Do grupy nowoczesności B kwalifikowano wyroby, uzyskujące parametry techniczno-użytkowe dorównujące średnim osiągnięciom przodujących w świecie producentów. Natomiast do grupy nowoczesności C zaliczano wyroby, których parametry kształtowały się wyraźnie poniżej średniego poziomu światowego. Kwalifikacja ABC obejmowała wyłącznie ocenę jakości typu⁴.

17 czerwca 1966 roku przyjęto ustawę o utworzeniu **Centralnego Urzędu Jakości i Miar** (CUJiM), a Biuro Znaków Jakości zostało włączone w jego strukturę⁵.

W 1967 roku nastąpiła istotna nowelizacja przepisów dotyczących oznaczania wyrobów. 10 marca tego roku zostaje przyjęta cyt. już uchwała nr 46 Rady Ministrów w sprawie zasad i trybu przyznawania prawa do oznaczania wyrobów znakami jakości, a 16 czerwca uchwała nr 136 Rady Ministrów w sprawie bodźców ekonomicznych do rozwoju

³ T. Borys, *Kształtowanie poziomu jakościowego produktów*, AE we Wrocławiu, Wrocław 1981, s. 58.

⁴ S. Pietras, M. Żyżniewski, *Kwalifikacja i oznaczanie wyrobów*, Wyd. Normalizacyjne, Warszawa 1982, s. 44-45.

⁵ Z. Żaczekiewicz, *Znak jakości. Powstanie, organizacja, kierunki rozwoju*, (w:) 10 lat znaku jakości. Instytucjonalne oddziaływanie na podnoszenie jakości produkcji i ochronę interesów konsumenta, CUJiM, Warszawa 1970, s. 8-9.

produkcji oznaczonej znakiem jakości, dopełniająca system elementów zachęcających producentów do potwierdzania jakości wyrobów. Na system ten składały się 3 grupy instrumentów:

- 1) uzależnienie wysokości cen od uzyskania znaku jakości; wszystkie wyroby oznaczone znakiem jakości uzyskiwały wyższą cenę fabryczną od ceny obowiązującej przed uzyskaniem znaku, o kwotę wynikającą z podwyższenia o 50% stawki zysku wliczonej w cenę fabryczną;
- 2) tworzenie funduszu nagród dla pracowników, którzy przyczynili się do rozwoju produkcji wyrobów oznaczonych;
- 3) tworzenie funduszu rozwoju przeznaczonego na wyposażenie bazy badawczo-kontrolnej przedsiębiorstwa⁶.

Wprowadzenie zachęt ekonomicznych doprowadziło w tym okresie do znacznej popularności znaków jakości.

W 1972 roku Biuro Znaku Jakości zostało podporządkowane ministrowi handlu wewnętrznego, a w 1974 przekształcono je w **Centralne Biuro Jakości Wyrobów**. W grudniu 1977 roku Biuro zostało podporządkowane Polskiemu Komitetowi Normalizacji i Miar, a następnie utworzonemu w latach 80. **Polskiemu Komitetowi Normalizacji, Miar i Jakości**⁷.

W omawianym okresie, pomimo podejmowania licznych prób na rzecz stworzenia wiarygodnego i sprawnie funkcjonującego systemu kwalifikowania produktów, dochodziło do wielu nieprawidłowości. Dowodem na to są np. wskaźniki dotyczące udziału wyrobów zaliczanych do grupy nowoczesności A w ogólnej wartości produkcji, które w 1972 roku wynosiły:

- w resorcie przemysłu maszynowego 73%,
- w resorcie przemysłu ciężkiego 86%,
- w resorcie przemysłu chemicznego 57%,

podczas, gdy według szacunków Głównego Urzędu Statystycznego udział wyrobów nowoczesnych w ogólnej wartości produkcji przemysłu wynosił w tym samym roku około 5%, a w krajach wysoko rozwiniętych udział wyrobów o najwyższym standardzie światowym szacowany był na 15 do 20%⁸.

⁶ T. Strzelecki (red.), *Zasady, warunki i tryb przyznawania znaku jakości*, CUIiM, Warszawa 1968, s. 58-59.

⁷ *Raport 2001 Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji*, PCBC, Warszawa 2002, s. 6.

⁸ S. Pietras, M. Żyżniewski, *Kwalifikacja ... op. cit.*, s. 45-46.

Pierwszy etap rozwoju systemu potwierdzania jakości charakteryzował się więc:

- rozpoczęciem działalności certyfikacyjnej, zwanej wówczas atestowaniem lub kwalifikowaniem,
- brakiem działań z zakresu przyznawania nagród i wyróżnień jakości.

Etap II

W roku 1994 dochodzi do istotnych zmian w polskim systemie certyfikacji. Na mocy ustawy z dnia 3 kwietnia 1993 roku o badaniach i certyfikacji państwową jednostką organizacyjną kierującą funkcjonowanie systemu certyfikacji zostało **Polskie Centrum Badań i Certyfikacji (PCBC)** nadzorowane przez Ministra Gospodarki. Powstało ono w wyniku podziału Polskiego Komitetu Normalizacji Miar i Jakości na trzy organizacje: Polski Komitet Normalizacyjny, Główny Urząd Miar i PCBC. Przy PCBC została utworzona Rada do Spraw Badań i Certyfikacji. Członków Rady powoływał Prezes Rady Ministrów w taki sposób, aby w Radzie znaleźli się przedstawiciele: naczelnych i centralnych organów administracji państwowej, przemysłu, przedsiębiorców, organizacji konsumenckich, stowarzyszeń naukowo-technicznych, towarzystw ubezpieczeniowych, związków zawodowych, Polskiego Komitetu Normalizacyjnego, komitetów technicznych i klubów działających przy PCBC. Liczba reprezentantów poszczególnych sektorów była tak ustalona, aby niemożliwa była dominacja którejkolwiek ze stron. Do podstawowych zadań Rady należało:

- dokonywanie okresowych ocen stanu i kierunków rozwoju akredytacji, badań i certyfikacji,
- formułowanie propozycji i wyrażanie opinii w zakresie bieżącej realizacji zadań PCBC,
- formułowanie propozycji zmian w przepisach prawnych w zakresie akredytacji, badań i certyfikacji⁹.

Działalność PCBC finansowana była z wpływów, jakie Centrum uzyskiwało z własnej działalności oraz z innych tytułów jak również z dotacji państwowych. Przy PCBC działały również Komitety Techniczne do spraw:

- Akredytacji,
- Certyfikacji,
- Badań.

⁹ Art. 12 ustawy z dnia 3 kwietnia 1993 r. o badaniach i certyfikacji, Dz. U. z 1993 r. nr 55, poz. 250.

Na czele Centrum stał dyrektor, powoływany przez Prezesa Rady Ministrów (po zasięgnięciu opinii Rady do Spraw Badań i Certyfikacji). Podstawowe cele działalności PCBC zostały sformułowane przez kierownictwo Centrum w polityce jakości zawartej w Księdze Jakości. Zapisano w niej m.in.:

„W celu zapewnienia właściwej realizacji zadań określonych w ustawie o badaniach i certyfikacji, a w szczególności dostosowania krajowego systemu badań i certyfikacji do wymagań i rozwiązań stosowanych w krajach Unii Europejskiej i stworzenie krajowego systemu oceny zgodności wynikających z podpisanego Układu Stowarzyszeniowego PR-UE i Narodowej Strategii Integracji, dążąc do doskonalenia jakości swoich usług w celu coraz lepszego zaspakajania potrzeb swoich klientów poprzez dostarczanie za każdym razem usługi na najwyższym możliwym poziomie w Polskim Centrum Badań i Certyfikacji wprowadza się system zgodny z wymaganiami normy międzynarodowej ISO 9001:1994.

Naszymi celami są:

- *Zdobycie pełnego zaufania do krajowego systemu badań i certyfikacji.*
- *Osiągnięcie jak najszerszego uznania tego systemu w Europie i na świecie.*
- *Zadowolenie wszystkich naszych klientów, osiągnięte dzięki kompetencji, fachowości i kulturze osobistej wszystkich pracowników Centrum”¹⁰.*

Do najważniejszych zadań PCBC należało:

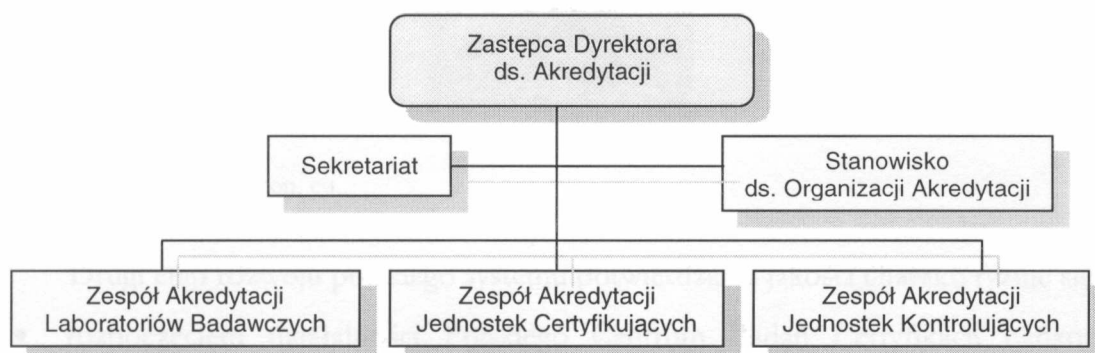
- 1) organizowanie i nadzorowanie laboratoriów badawczych,
- 2) akredytowanie laboratoriów badawczych,
- 3) akredytowanie jednostek certyfikujących,
- 4) akredytowanie jednostek kontrolujących,
- 5) certyfikowanie systemów jakości u dostawców,
- 6) certyfikowanie auditorów,
- 7) kontrolowanie:
 - a) akredytowanych laboratoriów badawczych w zakresie ich działalności wynikającej z akredytacji,
 - b) akredytowanych jednostek certyfikujących badawczych w zakresie ich działalności wynikającej z akredytacji,
 - c) akredytowanych jednostek kontrolujących badawczych w zakresie ich działalności wynikającej z akredytacji,
 - d) certyfikowanych systemów jakości u dostawców w zakresie stawianych ich wymagań.

¹⁰ Polityka Jakości. PCBC, Warszawa 1999.

8) organizowanie szkoleń i doskonalenie kadr na potrzeby badań i certyfikacji¹¹.

Polski system akredytacji jednostek oceniających zgodność zarządzany był przez Biuro ds. Akredytacji PCBC. Organizację Biura przedstawia rys. 3.2.

Rys. 3.2. Schemat organizacyjny Biura ds. Akredytacji



Źródło: Załącznik nr 2 do zarządzenia nr 11 Dyrektora PCBC z dnia 05.11.1999 r. w sprawie wprowadzenia zakładowego regulaminu organizacyjnego, s. 2.

Do podstawowych zadań Biura należało:

- 1) akredytacja laboratoriów badawczych;
- 2) akredytacja jednostek certyfikujących. W jej ramach przeprowadzana była akredytacja:
 - jednostek certyfikujących wyroby,
 - jednostek certyfikujących systemy jakości,
 - jednostki certyfikujące personel;
- 3) akredytacja jednostek kontrolujących.

W dniu 15 maja 1999 r. akredytację PCBC posiadało:

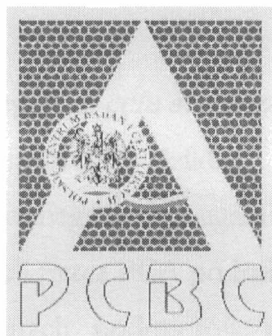
- 241 laboratoriów badawczych,
- 4 jednostki certyfikujące systemy jakości u dostawcy,
- 50 jednostek certyfikujących wyroby,
- 3 jednostki certyfikujące personel¹².

Znakowi akredytacji (por. rys. 3.3) musiał towarzyszyć numer certyfikatu akredytacji (w przypadku laboratoriów badawczych musiał być również podana dziedzina badań, na którą laboratorium uzyskało akredytację). Znaku akredytacji nie wolno było stosować w sposób mogący wprowadzać w błąd, bądź też sugerujący odpowiedzialność jednostki akredytującej za działalność jednostki akredytowanej.

¹¹ Ibidem, art. 7.

¹² Akredytacja, Bezpłatny dodatek do „ABC Jakości”, Warszawa 1999, s. 3.

Rys. 3.3. Znak akredytacji PCBC



Źródło: *Akredytacja ...* op. cit.

Drugi etap rozwoju polskiego systemu potwierdzania jakości charakteryzuje się więc:

- rozpoczęciem działalności Polskiego Centrum Badań Certyfikacji nadzorującego polski system certyfikacji,
- pojawieniem się wielu systemów przyznawania nagród i wyróżnień jakości oraz systemów atestacji trzeciej strony.

Etap III

Pod koniec lat 90. w obliczu starań o włączenie Polski do Unii Europejskiej, coraz mocniejszej krytyce poddawana była sytuacja, w której ta sama organizacja zajmowała się prowadzeniem akredytacji i certyfikacji. Rozwiązanie to było sprzeczne z zasadami powszechnie obowiązującymi w krajach UE. W związku z powyższym na mocy cyt. już ustawy z dnia 28 kwietnia 2000 r. o systemie oceny zgodności, akredytacji oraz zmianie niektórych ustaw, z PCBC wydzielone zostało Biuro Akredytacji i na jego bazie utworzono od 1 stycznia 2001 r. **Polskie Centrum Akredytacji (PCA)**¹³, którego zakres działania określa:

- akredytowanie jednostek certyfikujących,
- akredytowanie jednostek kontrolujących (inspekcyjnych),
- akredytowanie laboratoriów (badawczych i pomiarowych),
- sprawowanie nadzoru nad akredytowanymi jednostkami i akredytowanymi laboratoriami w zakresie przestrzegania zasad akredytacji,
- prowadzenie wykazu jednostek, którym udzielono akredytacji,

¹³ W. Henrykowski, *Krajowy system zgodności (czerwiec 2002 rok)*, „Problemy Jakości” 2002 nr 10, s. 7.

- organizowanie szkoleń i prowadzenie działalności wydawniczej w zakresie systemu akredytacji¹⁴.

PCA stawia sobie trzy następujące *cele strategiczne*:

- 1) doprowadzenie systemu jakości i działań PCA do poziomu umożliwiającego zapewnienie wysokiego, zgodnego z wymaganiami norm międzynarodowych, stopnia kompetencji akredytowanych przez PCA podmiotów,
- 2) wprowadzenie akredytowanych podmiotów do sieci światowego systemu oceny zgodności w wyniku podpisania przez PCA stosowanych porozumień międzynarodowych,
- 3) ciągłe doskonalenie kompetencji PCA i aktywne reagowanie na zgłaszane zapotrzebowanie na rozszerzanie systemu akredytacji na nowe obszary.

Cele te mają być realizowane poprzez:

- wdrożenie jednolitego systemu pozyskiwania, szkolenia, monitorowania i oceny auditorów i ekspertów technicznych,
- zapewnienie niezależności i bezstronności na wszystkich poziomach funkcjonowania PCA,
- współpracę z akredytowanymi podmiotami prowadzoną w sposób nie naruszający zasad bezstronności i zapewniającą im satysfakcję i wartość dodaną,
- zapewnienie przejrzystości systemu akredytacji dzięki szczegółowej, powszechnie dostępnej i dostarczanej z odpowiednim wyprzedzeniem czasowym informacji o zmianach w jego funkcjonowaniu,
- upowszechnienie systemu konsultacji z klientami podstawowych dokumentów PCA,
- zapewnienie ochrony informacji o klientach, auditorach i ekspertach oraz ochrony ich praw własności,
- zapewnienie satysfakcji pracowników PCA z uwzględnieniem stałego podnoszenia ich kwalifikacji,
- zaangażowanie kierownictwa w wyzwalanie aktywności i zachęcanie pracowników do ciągłego doskonalenia sposobów wykonywanej pracy¹⁵.

Funkcjonowanie PCA jest regulowane i opisane przez następujące trzy grupy dokumentów (stan na 31 października 2002 r.):

¹⁴ *Informator PCA*, Materiał powielony, PCA, Warszawa, s. 6.

¹⁵ *Polityka Jakości*, PCA, Warszawa 2002, s. 1-2.

1. *Przepisy prawne*, w tym:

- ustawę z dnia 28 kwietnia 2000 r. o systemie oceny zgodności, akredytacji oraz zmianie niektórych ustaw,
- rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 29 grudnia 2000 r. w sprawie organizacji oraz trybu działania Polskiego Centrum Akredytacji,
- rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 12 kwietnia 2001 r. w sprawie sposobu ustalania opłat za czynności związane z obowiązkową oceną zgodności wyrobów, akredytacją i notyfikacją;

2. *Regulacje wewnętrzne*, wśród których najważniejsze to:

- zarządzenie nr 15 Dyrektora Polskiego Centrum Akredytacji w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji,
- zarządzenie nr 22 Dyrektora Polskiego Centrum Akredytacji w sprawie Regulaminu pracy Polskiego Centrum Akredytacji,
- zarządzenie nr 31 Dyrektora Polskiego Centrum Akredytacji w sprawie unikania konfliktu interesów,
- regulaminy działania Komitetów Technicznych;

3. *Dokumenty ogólne PCA*, takie jak:

- opis systemu akredytacji,
- zasady posługiwania się znakiem akredytacji PCA,
- cennik opłat za czynności związane z akredytacją¹⁶.

Ponadto PCA opiera swoją działalność na wytycznych zawartych w międzynarodowych normach i przewodnikach, a w szczególności:

- PN-EN 45003 (ISO/IEC Guide 58:1993) „System akredytacji laboratoriów wzorcujących i badawczych”,
- PN-EN 54010 (ISO/IEC Guide 61:1996) „Wymagania ogólne dotyczące oceny i akredytacji jednostek certyfikujących/rejestrujących”,
- ISO/IEC TR 17010:1998 „*General requirements for bodies providing accreditation of inspection bodies*” („Ogólne wymagania dla jednostek prowadzących akredytację jednostek kontrolujących”)¹⁷.

Dzięki temu PCA może być członkiem organizacji międzynarodowych działających w obszarze akredytacji, takich jak:

¹⁶ Zob. *Księga Jakości*, PCA, Warszawa 2002, s. 2.

¹⁷ *Opis systemu akredytacji*, PCA, Warszawa 2002, s. 4.

- IAF (*International Accreditation Forum, Inc*), międzynarodowa organizacja skupiająca jednostki akredytujące, certyfikujące i kontrolujące z całego świata,
- EA (*European co-operation for Accreditation*), organizacja skupiająca jednostki akredytujące laboratoria, jednostki certyfikujące i jednostki kontrolujące w Europie.

Zgodnie z zapisami ustawy o systemie oceny zgodności, akredytacji oraz zmianie niektórych ustaw PCA prowadzi gospodarkę finansową na zasadach określonych w przepisach o finansach publicznych dla zakładów budżetowych. Przychodami PCA są wpływy z działalności oraz dotacje budżetowe, o ile wpływy z działalności nie pokrywają wydatków. W przypadku wypracowania zysku jest on odprowadzany do budżetu państwa¹⁸.

Przy PCA działa Rada ds. Akredytacji. W jej skład zostali włączeni przedstawiciele różnych grup interesów, tj.:

- pięciu przedstawicieli rządu: Ministerstwa Gospodarki, Ministerstwa Finansów, Ministerstwa Środowiska i Komitetu Integracji Europejskiego,
- trzech przedstawicieli niezależnych specjalistów: Polskiego Komitetu Normalizacyjnego, Głównego Urzędu Miar i Federacji Stowarzyszeń Naukowo-Technicznych NOT,
- trzech przedstawicieli klientów PCA: Klubu Polskich Laboratoriów Badawczych POLLAB, PCBC i Urzędu Dozoru Technicznego,
- trzech przedstawicieli klientów akredytowanych jednostek: Klubu Polskie Forum ISO 9000, Krajowej Izby Gospodarczej i Konfederacji Pracodawców Polskich,
- jeden przedstawiciel konsumentów Federacji Konsumentów¹⁹.

Do zadań Rady należy przede wszystkim opiniowanie:

- 1) stanu i kierunków rozwoju akredytacji,
- 2) działalności merytorycznej Centrum Akredytacji,
- 3) wewnętrznych procedur i instrukcji związanych z akredytacją prowadzoną przez PCA,
- 4) rocznych sprawozdań z działalności Centrum Akredytacji²⁰.

Polski system akredytacji, w założeniu, jest:

- dobrowolny,
- otwarty dla wszystkich klientów bez względu na ich wielkość, formę własności, położenie geograficzne, przynależność państwową i przynależność organizacyjną,

¹⁸ Sprawozdanie z działalności Polskiego Centrum Akredytacji za rok 2001, PCA, Warszawa 2002, s. 14-20.

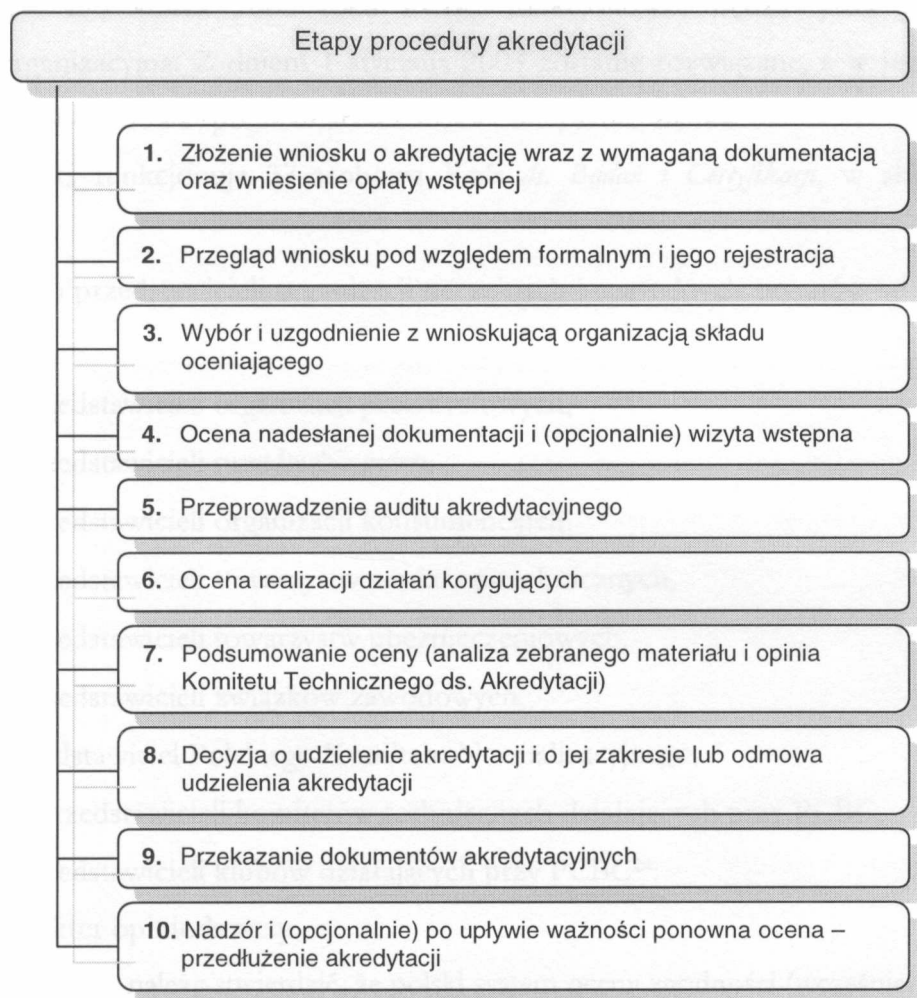
¹⁹ Załącznik B do Księgi Jakości, PCA, Warszawa 2002, s. 1.

²⁰ Ustawa o systemie zgodności ... *op. cit.*

- nie dyskryminujący pod żadnym względem,
- nie narzucający zainteresowanym akredytacją klientom wygórowanych warunków finansowych²¹.

Typowa procedura akredytacji składa się z 10 etapów. Etapy te w formie schematu przedstawiono na rys. 3.4.

Rys. 3.4. Etapy typowej procedury akredytacji



Źródło: *Opis systemu ... op. cit.*, s. 7-22.

Polskie Centrum Badań i Certyfikacji, pomimo odłączenia Biura Akredytacji, nadal pełni ważną rolę w polskim systemie potwierdzania jakości. Podstawowe zadania PCBC to:

²¹ *Opis systemu ... op. cit.*, s. 5.

- 1) organizowanie i nadzorowanie systemu badań i certyfikacji na terenie Polski (do końca 2002 roku),
- 2) certyfikowanie systemów jakości,
- 3) certyfikowanie wyrobów,
- 4) organizowanie szkoleń i doskonalenie kadr w dziedzinie jakości.

Ponadto PCBC uczestniczy w pracach koordynowanych przez Ministerstwo Gospodarki związanych z tworzeniem systemu oceny zgodności, spełniającego standardy Unii europejskiej²². Do końca 2002 roku PCBC funkcjonować będzie jako państwowa jednostka organizacyjna. Z dniem 1 stycznia 2003 zostanie rozwiązane, a w jego miejsce powstanie jednoosobowa spółka Skarbu Państwa o tej samej nazwie²³.

Przy PCBC funkcjonuje 37-osobowa *Rada ds. Badań i Certyfikacji*, w skład której wchodzi:

- osiemnastu przedstawicieli organizacji naczelnych i centralnych organów administracji rządowej,
- dwóch przedstawicieli organizacji przemysłowych,
- dwóch przedstawicieli przedsiębiorców,
- dwóch przedstawicieli organizacji konsumenckich,
- dwóch przedstawicieli towarzystw naukowo-technicznych,
- dwóch przedstawicieli towarzystw ubezpieczeniowych,
- dwóch przedstawicieli związków zawodowych,
- jeden przedstawiciel Polskiego Komitetu Normalizacyjnego,
- czterech przedstawicieli komitetów technicznych działających przy PCBC,
- dwóch przedstawicieli klubów działających przy PCBC²⁴.

Rada ma charakter opiniodawczy.

Podsumowując, należy stwierdzić, że polski system oceny zgodności (wcześniej nazywany systemem badań i certyfikacji) znajduje się wciąż w procesie transformacji związanej z przygotowywaniem się Polski do integracji z Unią Europejską. Najważniejszymi elementami przekształceń były w ostatnich latach przyjęcie ustawy regulującej funkcjonowanie systemu oceny zgodności (rozszerzającego zakres oceny zgodności) i utworzenie Polskiego Centrum

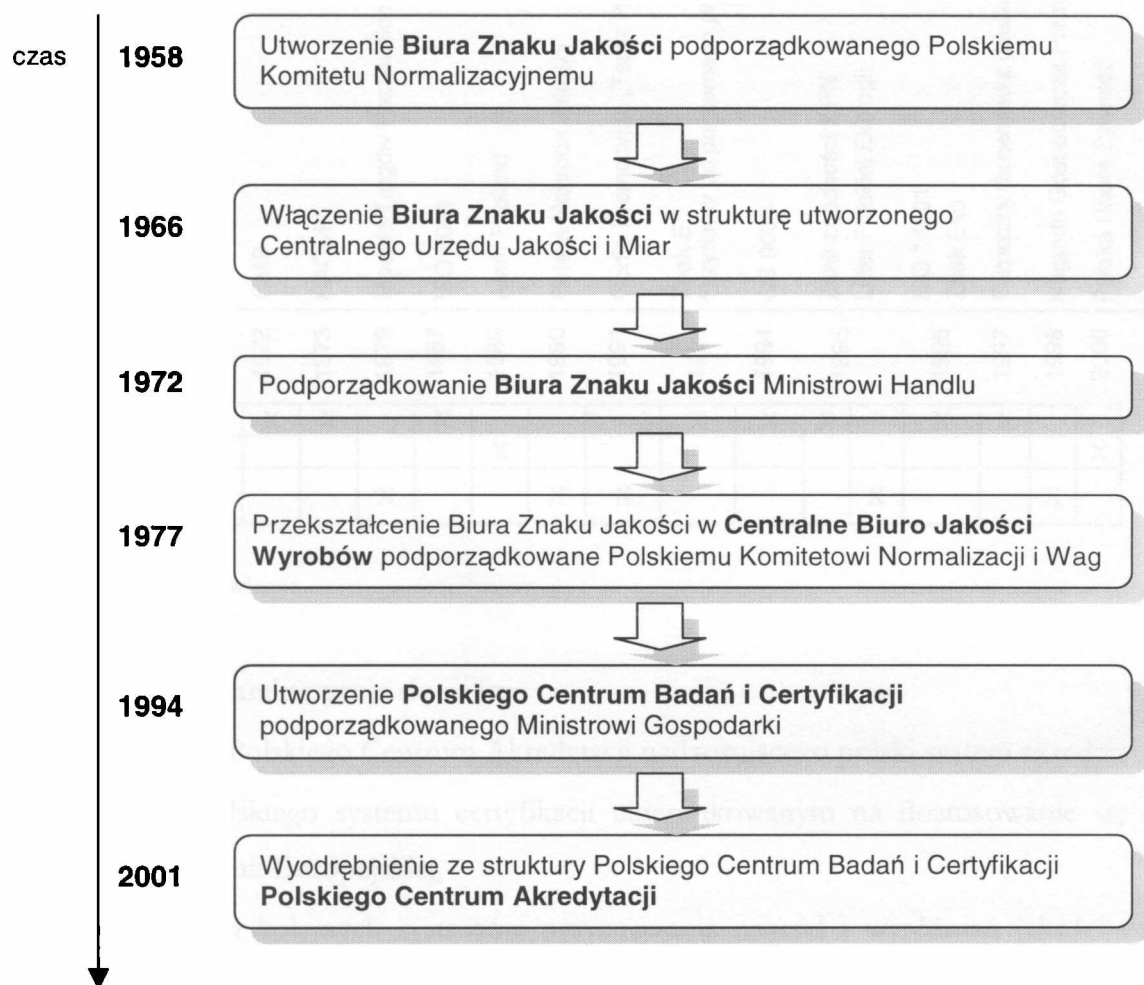
²² *Raport 2001 ... op. cit.*, s. 8.

²³ Ustawa o systemie zgodności ... *op. cit.*

²⁴ Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 29 maja 2000 r. w sprawie liczby członków Rady ds. Badań i Certyfikacji przy Polskim Centrum Badań i Certyfikacji oraz regulaminu jej działania, Dz. U. z 2000 r. nr 44, poz. 505.

Akredytacji i będzie – o czym już wspomniano przekształcenie Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji w jednoosobową spółkę Skarbu Państwa oraz zaprzestanie obowiązkowej certyfikacji na znak bezpieczeństwa B (por. rys. 3.5).

Rys. 3.5. Rozwój instytucjonalny polskiego systemu certyfikacji

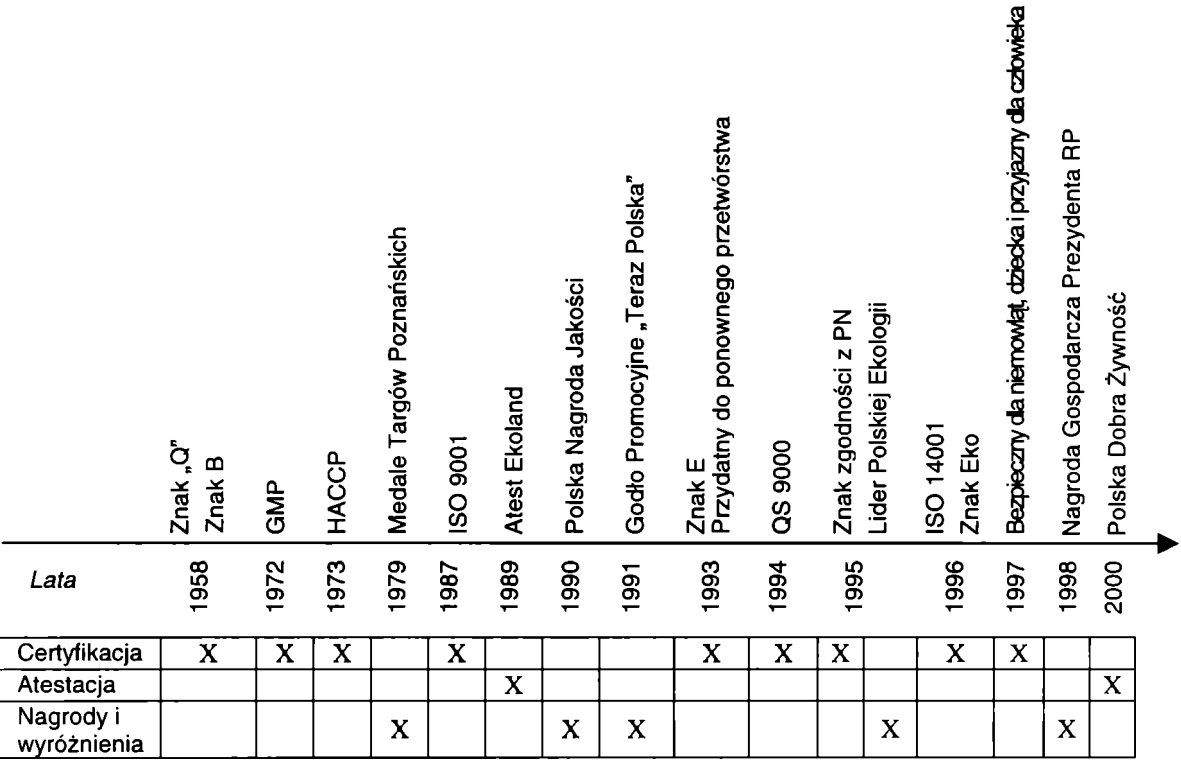


Źródło: opracowanie własne.

Pozostałe podsystemy potwierdzania jakości, poza certyfikacją, mają znacznie krótszą historię. Ich początki datują w większości się na przełomie lat 80. i 90. Są to samodzielne systemy funkcjonujące, które nie są regulowane żadnymi szczegółowymi przepisami prawa polskiego. Nie ma także żadnej organizacji, która by (tak jak w przypadku certyfikacji PCA) zajmowała się organizowaniem podsystemów: atestacji trzeciej strony oraz przyznawania nagród i wyróżnień (por. rys. 3.6)²⁵.

²⁵ W. Henrykowski, *System oceny zgodności w Polsce. Stan obecny i docelowy*, Urząd Komitetu Integracji Europejskiej, Warszawa 2001, s. 9-16.

Rys. 3.6. Rozwój polskiego systemu potwierdzania jakości



Źródło: opracowanie własne.

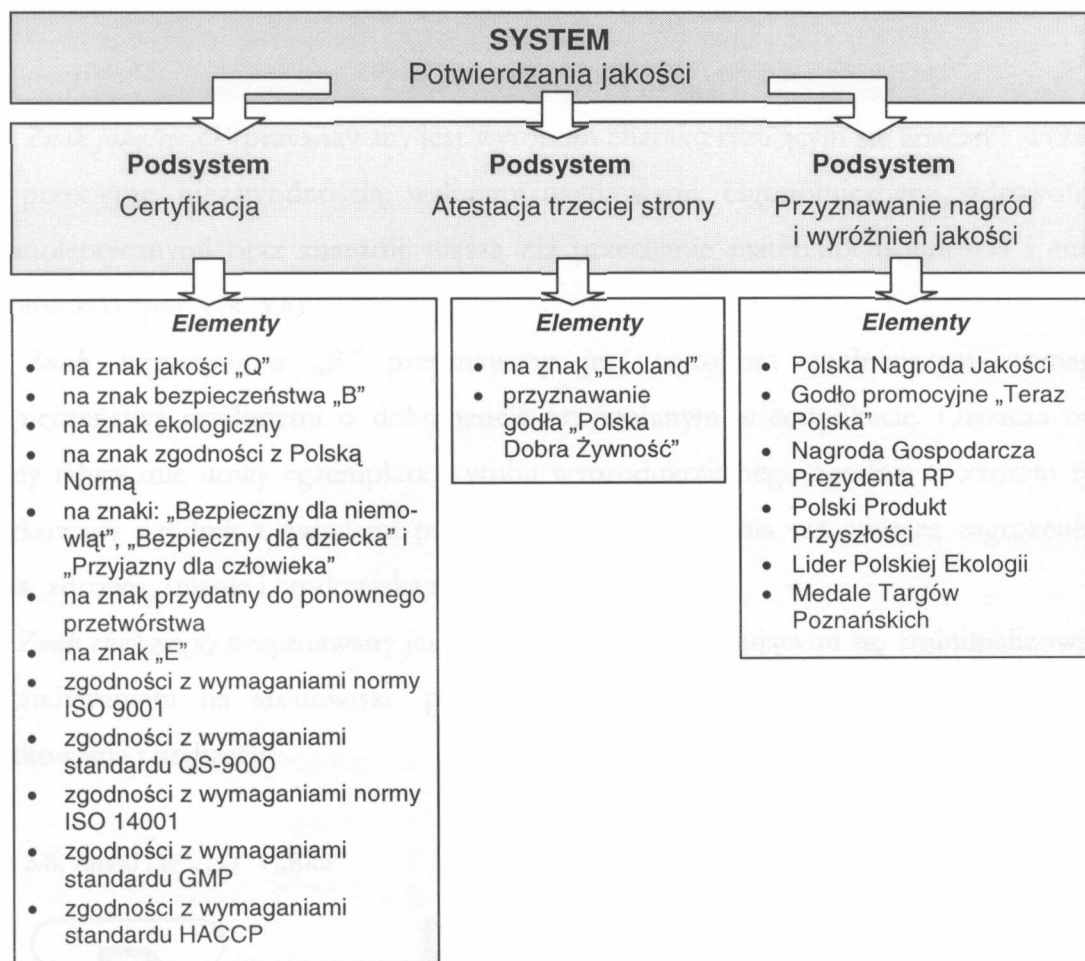
Etap trzeci charakteryzuje się więc:

- utworzeniem Polskiego Centrum Akredytacji nadzorującego polski system akredytacji,
- rozwojem polskiego systemu certyfikacji ukierunkowanym na dostosowanie się do standardów Unii Europejskiej,
- powstawaniem kolejnych systemów przyznawania nagród i wyróżnień jakości oraz systemów atestacji trzeciej strony.

3.2. Podsystemy polskiego systemu potwierdzania jakości

W polskim systemie potwierdzania jakości wskazać można wiele przykładów funkcjonowania wszystkich wyróżnionych wcześniej trzech podsystemów, tj. certyfikacji, atestacji trzeciej strony oraz przyznawania nagród i wyróżnień jakości. Na rys. 3.7 przedstawiono strukturę polskiego systemu potwierdzania jakości, uwzględniając w niej wybrane, najbardziej charakterystyczne przykłady potwierdzania jakości w ramach każdego z podsystemów.

Rys. 3.7. Struktura polskiego systemu potwierdzania jakości



Źródło: opracowanie własne.

W dalszej części rozprawy przedstawiona zostanie syntetyczna charakterystyka przedstawionych na rys. 3.7 elementów polskiego systemu potwierdzania jakości.

3.2.1. Certyfikacja

W ramach certyfikacji wskazać można certyfikacje: wyrobów oraz systemów zarządzania. Poniżej przedstawiono charakterystykę wybranych spośród wielu funkcjonujących w Polsce podsystemów z obu tych grup.

CERTYFIKACJA WYROBÓW

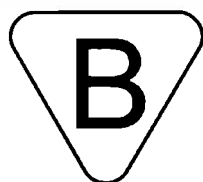
Znaki „Q”, „B” i „Eko”

Znak jakości „Q” przyznawany jest wyrobom charakteryzującym się znacznie wyższymi niż przeciętne: niezawodnością, walorami użytkowymi, ergonomicznymi, zdrowotnymi, organoleptycznymi oraz znacznie niższą niż przeciętnie materiałochłonnością i energochłonnością (por. rys. 3.8).

Znak bezpieczeństwa „B” przyznawany jest wyrobom spełniającym wymagania bezpieczeństwa ustalonymi w dokumencie przywołanym w certyfikacie. Oznacza on, że każdy fabrycznie nowy egzemplarz wyrobu wyprodukowanego zgodnie z wzorem typu i użytkowany zgodnie z zasadami prawidłowego użytkowania nie stwarza zagrożenia dla życia, zdrowia, mienia i środowiska naturalnego²⁶.

Znak ekologiczny przyznawany jest wyrobom charakteryzującym się zminimalizowanym oddziaływaniem na środowisko podczas wytwarzania, transportowania, instalowania, użytkowania i utylizacji²⁷.

Rys. 3.8. Znaki „B”, „Q” i „Eko”



Źródło: www.pcbc.gov.pl

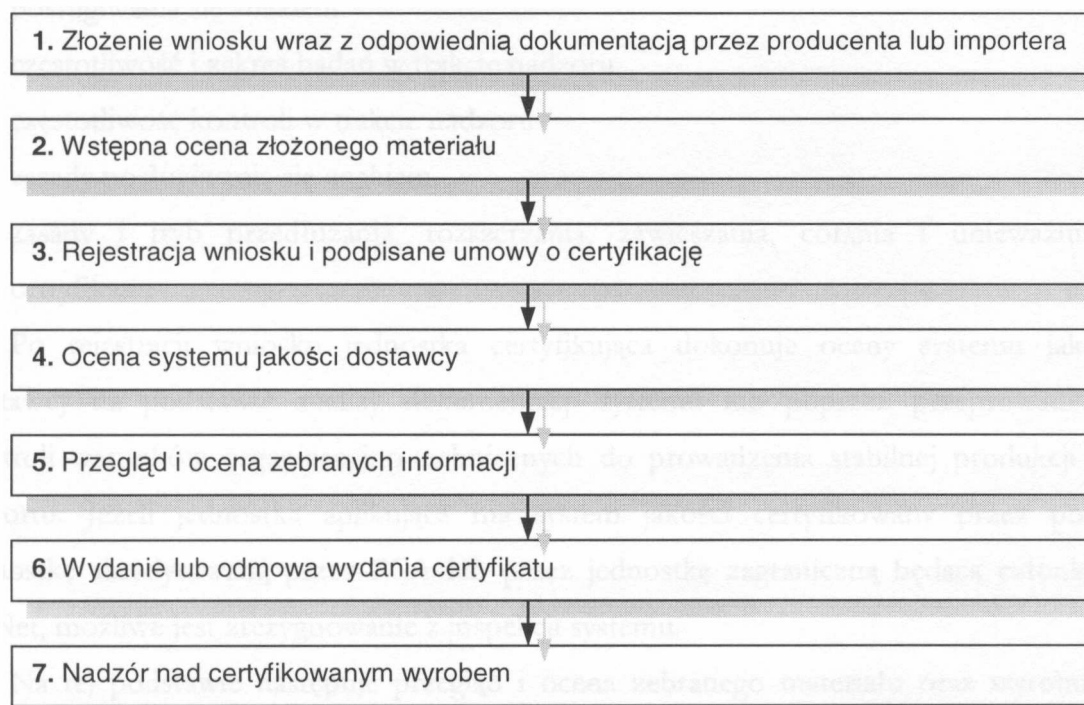
Tryb przyznawania i nadzoru nad certyfikatem w przypadku wszystkich trzech znaków jest zbliżony i składa się z siedmiu etapów przedstawionych w formie schematu na rys. 3.9. Jak widać procedurę rozpoczyna złożenie wniosku wraz z odpowiednią dokumentacją. Zainteresowany podmiot (producent, importer, itp.) składa przygotowany na odpowiednim formularzu wniosek o certyfikację wyrobu lub kilku modeli jednej rodziny wyrobów. Do wniosku dołączane są następujące załączniki:

²⁶ W materiałach publikowanych przez PCBC najczęściej spotkać można następujący zapis, że certyfikat uprawniający do oznaczania znakiem jakości „Q” przyznawany jest wyrobom charakteryzującym się brakiem negatywnego oddziaływania na środowisko podczas wytwarzania, transportowania, instalowania, użytkowania i utylizacji. W praktyce jednak znak ten przyznawany jest wyrobom o niższym niż przeciętnie negatywnym oddziaływaniu na środowisko.

²⁷ Zob. *Informator dla dostawców o trybie postępowania przy certyfikacji wyrobów prowadzonej w Biurze ds. Badań i Certyfikacji Wyrobów*, Materiał powielony, PCBC, Warszawa 2002, s. 3-4.

- a) dokumentacja techniczna, np. instrukcja serwisowa, rysunki konstrukcyjne, schematy obwodów, rysunki złożeniowe itp.),
- b) opis procesu technologicznego i recepturę,
- c) instrukcję obsługi w języku polskim,
- d) fotografię wyrobu,
- e) informację o różnicach między zgłaszanymi modelami (jeżeli wniosek dotyczy więcej niż jednego modelu),
- f) sprawozdania z badań wyrobu w zakresie wynikającym z rodzaju certyfikacji, wykonanych w laboratoriach uznawanych przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji. W przypadku niektórych wyrobów zamiast sprawozdań z badań wykonanych w Polsce mogą być uznane sprawozdania z badań przeprowadzonymi przez zagraniczne laboratoria będące członkami organizacji, z którymi PCBC podpisało stosowną umowę.

Rys. 3.9. Tryb certyfikacji wyrobów na znak bezpieczeństwa „B”, znak jakości „Q” i znak ekologiczny



Źródło: opracowanie własne na podstawie *Certyfikacja wyrobów w zakresie bezpieczeństwa*, Polskie Centrum Badań i Certyfikacji, Warszawa 1998.

Jednocześnie zainteresowany podmiot zobligowany jest przekazać do jednostki certyfikującej wzory wszystkich wyrobów objętych wnioskiem (ewentualnie uzgodnić inny

sposób przedstawienia wzorów wyrobu do oceny). Warunkiem rozpoczęcia certyfikacji środków kosmetycznych, wyrobów chemii gospodarczej, opakowań żywności i innych przedmiotów mających kontakt z ciałem człowieka, a także służących do przygotowania lub przetrzymywania wody, napojów i potraw, jest uzyskanie atestu Państwowego Zakładu Higieny lub numeru rejestracyjnego Ministerstwa Zdrowia i Opieki Socjalnej, stwierdzającego dopuszczalność stosowania tych produktów z punktu widzenia ochrony zdrowia człowieka.

Wstępna ocena złożonej dokumentacji i wyrobu to kolejny etap procesu certyfikacji. Jednostka certyfikująca przeprowadza wstępną analizę złożonego materiału i na tej podstawie podejmuje decyzję o przyjęciu lub nie przyjęciu danego wyrobu do certyfikacji. Jednostka certyfikująca powiadamia wnioskodawcę o wyniku przeprowadzonej analizy.

Po wstępnej ocenie następuje rejestracja wniosku oraz podpisanie umowy o przeprowadzeniu certyfikacji. Umowa reguluje prawa i obowiązki posiadacza certyfikatu i jednostki certyfikującej, a zwłaszcza ustala:

- a) zobowiązania finansowe związane z certyfikacją i nadzorem oraz prawem posługiwania się znakiem.
- b) częstotliwość i zakres badań w trakcie nadzoru.
- c) częstotliwość kontroli w trakcie nadzoru.
- d) zasady posługiwania się znakiem.
- e) zasady i tryb przedłużania, rozszerzania, zawieszania, cofania i unieważniania certyfikatu.

Po rejestracji wniosku jednostka certyfikująca dokonuje oceny systemu jakości dostawcy na podstawie analizy dokumentacji systemu lub poprzez przeprowadzenie kontroli warunków organizacyjno-technicznych do prowadzenia stabilnej produkcji lub importu. Jeżeli jednostka aplikująca ma system jakości certyfikowany przez polską jednostkę akredytowaną przez PCA lub przez jednostkę zagraniczną będącą członkiem IQNet, możliwe jest zrezygnowanie z inspekcji systemu.

Na tej podstawie następuje przegląd i ocena zebranego materiału oraz wyrobu co umożliwia jednostce certyfikującej podjęcie decyzji o wydaniu certyfikatu. Certyfikaty wydawane są na okres trzech lat, istnieje jednak możliwość przedłużania ich ważności do pięciu lat. W okresie ważności certyfikatu jednostka certyfikująca sprawuje nadzór nad certyfikowanym wyrobem, obejmujący:

- inspekcje i audyty prowadzone u dostawców, mające na celu sprawdzenie zgodności stosowania certyfikatów z wymaganiami i warunkami umowy,
- przeprowadzenie u dostawców badań niepełnych dla wyrobów objętych certyfikatem,
- ocenę wyników kontrolnych badań pełnych przeprowadzanych w akredytowanych laboratoriach,
- ocenę zgodności oznaczania wyrobów znakiem certyfikacji z warunkami stanowiącymi podstawę wydania certyfikatu.

Biuro ds. Badań i Certyfikacji Wyrobu może zrezygnować z przeprowadzenia inspekcji w trakcie nadzoru, jeżeli dostawca ma certyfikowany przez PCBC system zarządzania jakością według normy PN-ISO 9001. W tym czasie certyfikat może być zwieszony, cofnięty, rozszerzony lub unieważniony przed upływem ważności.

Warto zwrócić uwagę na *zasady ustalania kryteriów oceny wyrobów* na przykładzie znaku jakości „Q”. Przy PCBC działa Komitet ds. Znaku Jakości Q, którego zadaniem jest:

- podejmowanie decyzji o potrzebie opracowania kryteriów dla nowych grup wyrobów w porozumieniu z jednostkami certyfikującymi w danym obszarze,
- ustalanie listy ekspertów oraz organizacji i zwracanie się do nich o uwagi i opinie przewidziane do przedłożenia projektów kryteriów,
- ustanawianie Kryteriów Grupowych na znak jakości Q,
- rozpatrywanie odwołań i reklamacji,
- monitorowanie aktualnych tendencji i zmian w zakresie norm i przepisów dotyczących jakości wyrobów i związana z tym aktualizacja wcześniej ustanowionych kryteriów.

W sytuacji, gdy brak jest kryteriów grupowych, dopuszczalne jest przeprowadzanie certyfikacji w oparciu kryteria szczegółowe opracowane na koszt wnioskującej organizacji, pod warunkiem, że zostaną one zaakceptowane przez Komitet Techniczny działający przy danej jednostce certyfikującej²⁸.

Podmiot wnioskujący o certyfikację wyrobu zobowiązany jest do ponoszenia opłat, na które składają się koszty:

- certyfikacji,
- inspekcji przedlicencyjnej,
- orzeczenia komitetu technicznego,
- inspekcji w trakcie nadzoru,

²⁸ Zarządzenie nr 4 Dyrektora Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji z dnia 01.03.2002 r. w sprawie wprowadzenia znaku jakości Q, PCBC, Warszawa, s. 3-4.

- przejazdów, zakwaterowania i diet specjalistów prowadzących inspekcje,
- stałych opłat rocznych za używanie przyznanych znaków²⁹.

Liczbę certyfikatów przyznanych przez PCBC w latach 2000-2001 przedstawia tablica 3.1.

Tablica 3.1. Liczba certyfikatów przyznanych przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji w latach 2000-2001

Rodzaj znaku	2000	2001
Znak jakości Q	80	71
Znak bezpieczeństwa „B” (w obszarze obligatoryjnym i dobrowolnym)	6183	5234
Znak ekologiczny	8	21

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych uzyskanych w PCBC.

Negatywnym aspektem funkcjonowania systemu jest niejednoznaczne określenia właściciela systemu. Do roku 2000 sytuacja była czytelna. PCBC udzielało akredytacji jednostkom certyfikującym i nadzorowało system certyfikacji wyrobów w każdym z trzech omawianych systemów. Po wejściu w życie ustawy o ocenie zgodności nie ma jednoznacznie wskazanego właściciela systemów potwierdzania jakości. Polskie Centrum Akredytacji akredytując poszczególne jednostki certyfikujące, upoważnia je do certyfikacji także na znak bezpieczeństwa B, jakości Q i eko-znak. Każda taka jednostka niezależnie może decydować o procedurze i kryteriach przyznawania tych znaków. Polskie Centrum Badań i Certyfikacji podjęło starania o przejęciu nadzoru nad tymi systemami poprzez zarejestrowanie tych znaków jako swojej własności.

Znak zgodności z Polską Normą

Polski Komitet Normalizacyjny (PNK) podjął 10 sierpnia 1995 roku uchwałę nr 14/95 w sprawie polityki i zasad stosowania znaku zgodności z Polską Normą. W uchwale tej ustanowiono, iż warunkiem oznaczaniu wyrobu znakiem zgodności z Polską Normą jest uzyskanie przez producenta wyrobu odpowiedniego certyfikatu. 12 września 2002 roku ukazała się znowelizowana wersja ustawy o normalizacji. Na podstawie jej zapisów wyłączne prawo do wyrażania zgody na oznaczanie wyrobu znakiem zgodności z Polską Normą (por. rys. 3.10) przysługuje PNK, które może upoważnić inne jednostki certyfikujące do wydawania certyfikatu zgodności z Polską Normą³⁰.

²⁹ Zob. *Informator dla dostawców ... op. cit.*, s. 6-9.

³⁰ Ustawa z dnia 12 września 2002 o normalizacji, Dz. U. nr 135, poz. 1145.

Rys. 3.10. Znak zgodności z Polską Normą



Źródło: www.pkn.pl

Proces certyfikacji prowadzony jest przez akredytowane jednostki certyfikujące posiadające licencję (na mocy podpisanej umowy) Polskiego Komitetu Normalizacyjnego. Umowa podpisywana pomiędzy jednostką certyfikującą a PKN zawiera załącznik, w którym wskazywane są normy PN, na które mogą być wydane certyfikaty PN. Podmiot zainteresowany uzyskaniem certyfikatu PN występuje z wnioskiem do jednostki certyfikującej. Każda z jednostek certyfikujących wyroby na zgodność z PN samodzielnie określa szczegółowy tryb certyfikacji w oparciu o powszechnie obowiązujące przepisy. Podmiot gospodarczy zainteresowany uzyskaniem certyfikatu na wyrób, który nie jest objęty Polską Normą, może podjąć stosowne działania w celu opracowania Polskiej Normy dla tego wyrobu, nawiązując współpracę z właściwą Normalizacyjną Komisją Problemową PKN³¹.

Znaki bezpieczny dla niemowląt, dziecka i przyjazny dla człowieka

Instytut Technik i Technologii Dziewiarskich „Tricotextil” działa od 1950 roku, początkowo pod mianem Centralnego Dziewiarstwa. Statutowa działalność instytutu koncentruje się na opracowywaniu nowych technik i technologii oraz wykonywanie usług badawczych w zakresie wytwarzania, wykończenia i uszlachetniania dzianin i wyrobów wykonanych z nowych odmian przędzy, projektowania i opracowywania nowej odzieży z różnych materiałów w tym szczególnie odzieży ochronnej i roboczej dostosowanej do określonych warunków pracy. Ponadto w Instytucie prowadzone są prace naukowo badawcze i usługowe w zakresie gospodarki wodno-ściekowej i ochrony środowiska. W ramach Instytutu funkcjonuje Zakład Certyfikacji, posiadający akredytację Polskiego Centrum Akredytacji w zakresie tekstyliów i wyrobów papierowych. Zakład prowadzi od 1997 roku certyfikację na zastrzeżone przez ITTD „Tricotextil” znaki (por. rys. 3.11):

- „Bezpieczny dla niemowląt” – oznaczanie tym znakiem potwierdza, że wyrób nie zawiera substancji szkodliwych dla zdrowia niemowląt (do ukończenia pierwszego roku), gwarantując prawidłowy rozwój i bezpieczne mikrośrodowisko (pieluszki, kaftanki, śpioszki, bielizna pościelowa itp.),

³¹ K. L. Trzcński, *Potwierdzenie zgodności z postanowieniami Polskiej Normy*, (w:) „Normalizacja” 1996 nr 11, s. 11-13.

Rys. 3.11. Znaki: „Bezpieczny dla niemowląt”, „Bezpieczny dla dziecka” i „Przyjazny dla człowieka”



Źródło: www.tricotextil.lodz.pl

- „Bezpieczny dla dziecka” – oznaczanie tym znakiem potwierdza, że wyrób nie zawiera substancji szkodliwych dla zdrowia dziecka i gwarantuje pełny komfort użytkowania,
- „Przyjazny dla człowieka” – oznaczanie tym znakiem potwierdza właściwości humanoekologiczne wyrobów ekologicznych i zapewnia, że proces wytwarzania jest zgodny z obowiązującymi przepisami prawnymi w zakresie normatywów higienicznych dla środowiska pracy³².

Znak przydatny do ponownego przetwórstwa

Centralny Ośrodek Badawczo-Rozwojowy Opakowań (COBRO) powstał w 1973 roku w wyniku przekształcenia działającego od 1953 roku Centralnego Ośrodka Opakowań. Jest organizacją działającą na własny rozrachunku, pracując głównie na zlecenia producentów i użytkowników materiałów opakowaniowych i opakowań. Działalność COBRO koncentruje się na:

- certyfikacji jakości materiałów i opakowań,
- opracowywaniu nowych lub modyfikacji istniejących technologii produkcji materiałów opakowaniowych,
- realizacji prac związanych z dostosowywaniem norm materiałów opakowaniowych do wymagań UE,
- badaniu wpływu opakowań na środowisko naturalne,
- prowadzeniu działalności informacyjnej i konsultingowej³³.

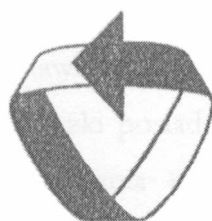
COBRO prowadzi od 1993 roku certyfikację opakowań i materiałów opakowaniowych przydatnych do ponownego przetwórstwa. Podstawowym kryterium

³² www.tricotextil.lodz.pl

³³ www.cobro.org.pl

przyznawania znaku (por. rys. 3.12) jest przydatność ocenianych opakowań do ponownego przetwórstwa, tj. możliwość racjonalnego, w polskich warunkach gospodarczych, wykorzystania ich po zużyciu jako surowca wtórnego. Uwzględniana jest także energo- i materiałochłonność obciążenie środowiska związana z produkcją, stosowaniem i utylizacją. Procesem certyfikacji opakowań w ramach COBRO zajmuje się Centrum Certyfikacji Opakowań podlegające bezpośrednio Dyrektorowi COBRO.

Rys. 3.12. Znak „Przydatny do ponownego przetwórstwa”



Źródło: www.cobro.org.pl

Nadzór nad działalnością Centrum sprawuje Rada Zarządzająca, składająca się z przedstawicieli różnych resortów, urzędów i instytucji zainteresowanych prawidłowym przebiegiem certyfikacji. Podstawowym jej zadaniem jest określanie polityki związanej z funkcjonowaniem Centrum Certyfikacji Opakowań oraz nadzorowanie wdrażania tej polityki. Do rozpatrywania wniosków dotyczących certyfikacji i wyrobów Rada Zarządzająca powołała Komitet Techniczny ds. certyfikacji opakowań, składający się ze specjalistów w dziedzinach, w których Ośrodek prowadzi działalność certyfikacyjną. Zarówno Rada Zarządzająca, jak i Komitet Techniczny są organami nieetatowymi i zbierają się w zależności od potrzeb. Tryb certyfikacji wyrobów składa się z następujących etapów:

1. Zgłoszenie przez wnioskodawcę opakowania lub materiału opakowaniowego do certyfikacji.
2. Ocena kompletności wniosku dokonywana przez pracowników Centrum Certyfikacji Opakowań i w przypadku pozytywnego wyniku rejestracja wniosku.
3. Wyznaczony przez Centrum rzeczoznawca zapoznaje się z technologią produkcji, sposobem użytkowania oraz aktualnym stanem zbiórki, możliwościami ponownego przetwórstwa lub utylizacji opakowań (w razie potrzeby zleca wnioskodawcy przeprowadzenie dodatkowych specjalistycznych badań). Rzeczoznawca przeprowadza

także kontrolę systemu jakości producenta (lub w przypadku gdy wnioskodawcą jest importer – kontrolę warunków techniczno-organizacyjnych do prowadzenia stabilnego jakościowo importu). Na podstawie zebranych informacji rzeczoznawca przygotowuje opinię dotyczącą wniosku, która przedstawiana jest na posiedzeniu Sekcji Komitetu Technicznego.

4. Sekcja Komitetu Technicznego wnioskuję o przyznanie lub nie przyznanie certyfikatu i swoje orzeczenie przekazuje do Centrum Certyfikacji Opakowań.
5. Kierownik Centrum Certyfikacji Opakowań podejmuje decyzję o przyznaniu lub odmowie przyznania certyfikatu.
6. Jednostka certyfikująca zawiera umowę z wnioskodawcą, w której zawarte są podstawowe prawa i obowiązki posiadacza certyfikatu (m.in. zasady posługiwania się certyfikatem, zasady prowadzenia nadzoru nad certyfikatem, zasady zawieszania, unieważniania i cofania certyfikatów)
7. Nadzór COBRO nad certyfikatem. Certyfikat na znak przydatności do ponownego przetwórstwa przyznawany jest na okres trzech lat. Przez cały ten okres Centrum Certyfikacji Opakowań sprawuje nadzór nad prawidłowością stosowania przyznanego znaku. Nadzór ten obejmuje przeprowadzane w rocznych odstępach:
 - kontrole warunków organizacyjno-technicznych do prowadzenia stabilnej produkcji lub stabilnego importu,
 - okresowe kontrole prawidłowości stosowania certyfikatu (koszty kontroli pokrywa posiadacz certyfikatu)³⁴.

Znak ekologiczny „E”

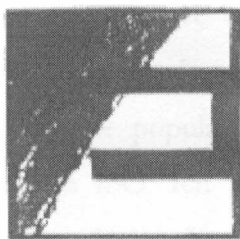
Działalność Instytutu Przemysłu Tworzyw i Farb (IPTiF) w Gliwicach – przyznającego ten znak – koncertuje się na następujących dziedzinach:

- technologii wyrobów lakierowych i przetwórstwa tworzyw sztucznych, w tym wyrobów i tworzyw przyjaznych dla środowiska oraz o specjalistycznym przeznaczeniu,
- technologicznych projektach procesowych przetwórstwa tworzyw i produkcji wyrobów lakierowych, w tym projekty uwzględniające recykling surowców,

³⁴ Zob. *Certyfikacja opakowań i materiałów opakowaniowych na znak przydatności do ponownego przetwórstwa. Informator dla wnioskodawców*. Centralny Ośrodek Badawczo-Rozwojowy Opakowań Centrum Certyfikacji Opakowań, Warszawa 1997.

- badaniach właściwości fizykochemicznych, fizykomechanicznych i użytkowych składowych elementów surowcowych wyrobów lakierniczych i tworzywowych oraz ich wpływu na właściwości gotowego produktu,
- opracowywaniu technologii oraz badanie wyrobów lakierowych dla budownictwa, przemysłu samochodowego i innych, ze szczególnym uwzględnieniem ich odporności na działanie czynników zewnętrznych,
- badaniu jakości tworzyw i wyrobów,
- certyfikacji wyrobów lakierowych i wyrobów z tworzyw sztucznych,
- organizowanie konferencji i seminariów³⁵.

Rys. 3.13. Znak ekologiczny „E”



Źródło: www.iptif.com.pl

IPTiF przeprowadza od 1993 roku certyfikację wyrobów na znak ekologiczny „E” (por. rys. 3.13). Znak ten przyznawany jest wyrobom lakierowym i klejom charakteryzujących się zmniejszoną szkodliwością zdrowotną i ekologiczną. Tryb certyfikacji obejmuje następujące etapy:

1. Złożenie przez zainteresowany podmiot wniosku wraz z niezbędną dokumentacją. Warunkiem wstępnym jest wskazanie przez wnioskodawcę normy lub innego dokumentu określającego wymagania dotyczące danego wyrobu oraz posiadanie atestu Państwowego Zakładu Higieny³⁶.
2. Badanie wyrobu na zgodność ze sformułowanymi przez IPTiF wymaganiami.
3. Ocenę zakładowego systemu jakości dostawcy.
4. Samoocenę podmiotu zgodnie z przygotowanym przez IPTiF instrukcją.
5. Audit w siedzibie podmiotu.
6. Przyznanie certyfikatu.

³⁵ www.iptif.com.pl

³⁶ Kryteria techniczne oceny na znak ekologiczny „E” obowiązujące od 16.09.1996 roku, Instytut Przemysłu Tworzyw i Farb w Gliwicach.

7. Nadzór w okresie ważności certyfikatu obejmujący okresowe audyty (min. 1 raz w roku) oraz badania wyrobów pobranych u dostawcy lub w handlu (min. 1 raz w roku). W trakcie ważności certyfikat może zostać, w uzasadnionych przypadkach zawieszony, cofnięty lub unieważniony³⁷. Certyfikat przyznawany jest na 3 lata.

CERTYFIKACJA SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA

System zarządzania jakością ISO 9001

Certyfikację systemów zarządzania, w myśl przyjętej w rozprawie definicji, także można zakwalifikować do systemu potwierdzania jakości. Zazwyczaj nie mają one własnego logo. Wykorzystywany jest tu jedynie napis informujący o posiadaniu takiego certyfikatu. Niektóre jednostki certyfikujące wprowadzają własne symbole graficzne, np. PCBC w przypadku certyfikatu na zgodność z wymaganiami normy ISO 14001.

Niewątpliwie największą obecnie popularnością cieszą się systemy jakości zgodne z wymaganiami odpowiednich norm ISO. Ich twórcą jest **Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna** (*International Organization for Standardization*) należąca do najważniejszych i najstarszych instytucji normalizacyjnych. Powstała w 1946 roku na bazie istniejącej od 1926 roku Międzynarodowej Federacji Stowarzyszeń Normalizacyjnych (ISA). ISO jest federacją (organizacją pozarządową) krajowych organizacji normalizacyjnych. Jej członkami są przedstawiciele (zazwyczaj narodowe komitety normalizacyjne) ponad 100 państw, które wyraziły zgodę na udział w pracach i przestrzeganie zasad organizacji. Normy ISO mogą być przyjmowane dobrowolnie przez kraje członkowskie bezpośrednio bądź przez wprowadzenie do norm krajowych³⁸. Podstawowym celem działalności ISO jest:

- opracowanie i promowanie norm,
- usuwanie lub zapobieganie powstawaniu technicznych barier w handlu,
- promowanie bezpieczeństwa, ochrony zdrowia i środowiska.

Funkcjonowanie ISO oparte jest na następujących zasadach:

- 1) konsensusu w trakcie ustalania norm,
- 2) fakultatywności w trakcie stosowania norm,
- 3) powszechności udziału wszystkich zainteresowanych stron,

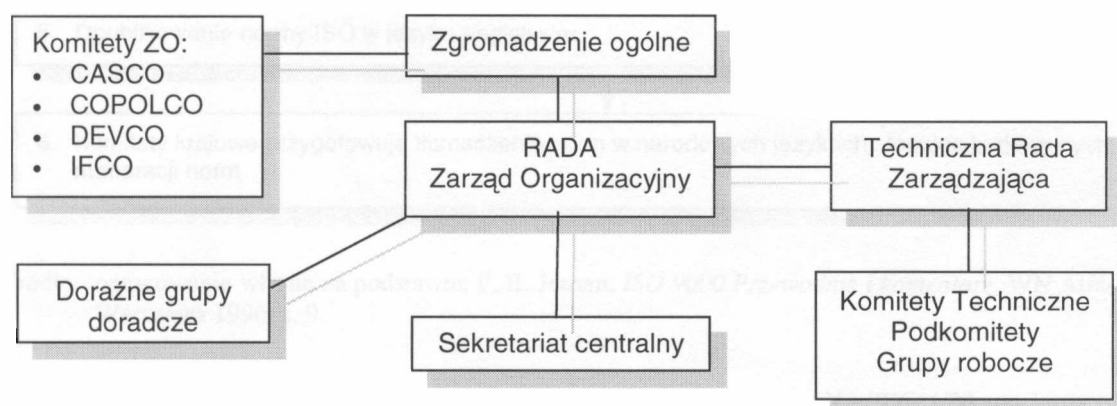
³⁷ Por. Formularz umowy o przyznanie certyfikatu na znak ekologiczny „E”, Instytut Przemysłu Tworzyw i Farb w Gliwicach oraz Tryb certyfikacji wyrobów lakierowych krajowych i importowanych podlegających certyfikacji na znak ekologiczny „E” w IPTiF”, Instytut Przemysłu Tworzyw i Farb w Gliwicach.

³⁸ W. Ładoński, *Podstawy towaroznawstwa ogólnego*, Wyd. AE we Wrocławiu, Wrocław 1994, s. 89.

- 4) apolityczności podejmowanych decyzji,
- 5) jednolitości i braku sprzeczności w przyjętych normach,
- 6) rzeczowości i wzorowania się na aktualnym poziomie techniki,
- 7) rozwoju, polegającego na aktualizacji norm w założonych okresach (najczęściej pięcioletnich),
- 8) współpracy zrzeszonych krajowych organizacji normalizacyjnych³⁹.

Struktura organizacyjna Międzynarodowej Organizacji Normalizacyjnej jest bardzo złożona i rozbudowana. Jej uproszczony schemat przedstawia rys. 3.14.

Rys. 3.14. Struktura organizacyjna ISO



Legenda:

CASCO – Komitet ds. Oceny Zgodności

CAPOLCO – Komitet ds. Polityki Konsumenckiej

DEVCO – Komitet ds. Krajów Rozwijających się

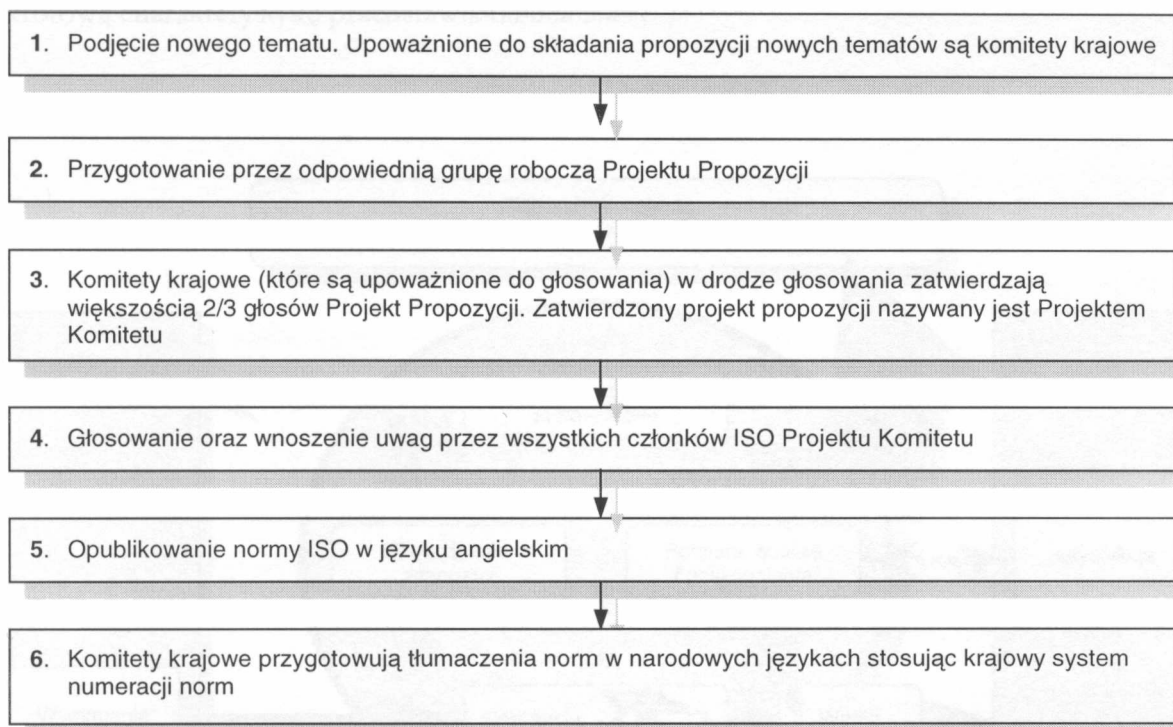
INFCO – Komitet ds. Systemów Informacyjnych

Źródło: opracowanie własne na podstawie T. Wawak, *System jakości ... op. cit.*, s. 11.

Najwyższą władzę w ISO sprawuje Zgromadzenie Ogólne, w skład którego wchodzi wszyscy członkowie organizacji. Prace związane z opracowywaniem norm międzynarodowych prowadzone są przez komitety techniczne (wraz z podkomitetami jest ich około 800). Każda organizacja członkowska zainteresowana tematem, do którego został powołany komitet techniczny, ma prawo być reprezentowana w tym Komitecie. W pracach tych uczestniczą także organizacje międzynarodowe, rządowe i pozarządowe, związane z ISO. Tryb pracy przy opracowywaniu norm ISO przedstawia rys. 3.15.

³⁹ T. Wawak, *System jakości ... op. cit.*, s. 12.

Rys. 3.15. Etapy przygotowywania norm ISO



Źródło: opracowanie własne na podstawie: P. B. Jensen, *ISO 9000 Przewodnik i komentarz*, WN Alfa-Wero, Warszawa 1996, s. 9.

W marcu 1987 roku na wniosek Komitetu Technicznego ISO/TC 176 wydano normy ISO serii 9000. W 2000 roku nastąpiła ich kolejna nowelizacja. Obecnie w najwęższym ujęciu grupę norm ISO 9000 stanowią:

- norma ISO 9000 – opisująca podstawowe zagadnienia i podająca podstawową terminologię,
- norma ISO 9001 – opisująca wymagania systemu zarządzania jakością (SZJ),
- norma ISO 9004 – wskazująca możliwości doskonalenia zarządzania.

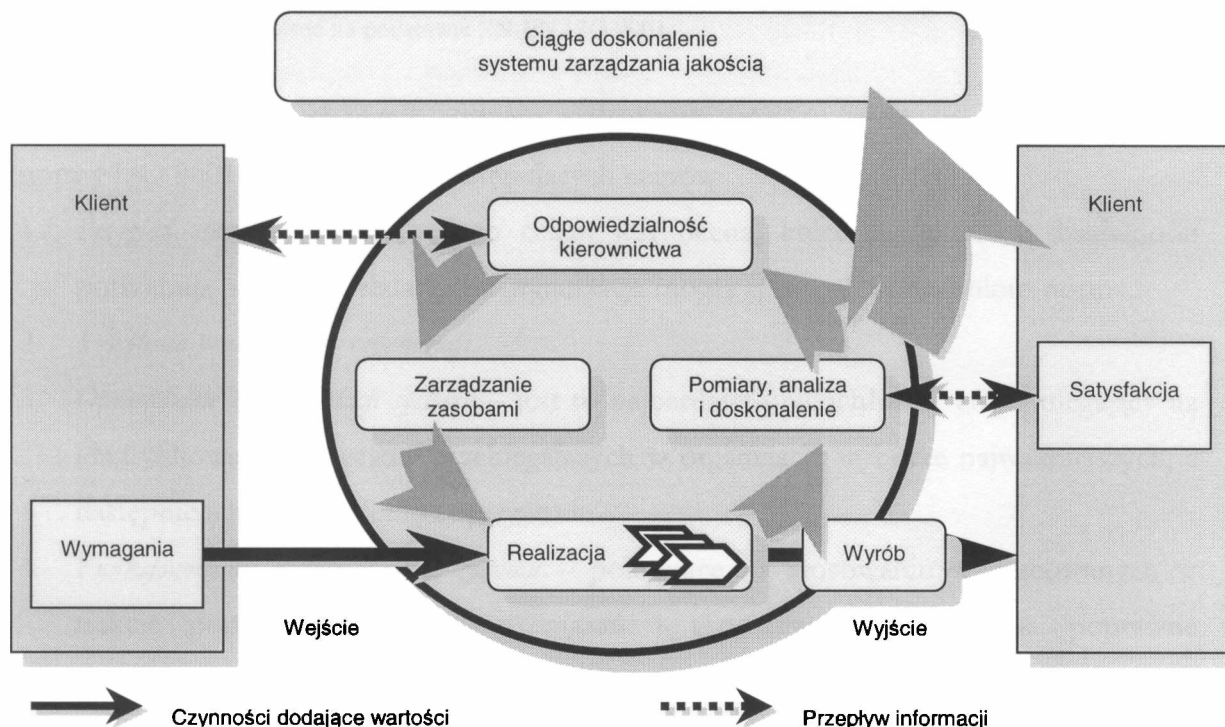
Ogólny schemat funkcjonowania systemu przedstawia rys. 3.16. Ilustruje on wyraźnie podstawową zasadę zarządzania jakością, a mianowicie koncentrację na kliencie poprzez poznawanie jego wymagań, podporządkowywanie im całej działalności i badanie jego satysfakcji⁴⁰.

Jedynie *norma ISO 9001* zawiera wymagania, które organizacja powinna spełnić, aby móc deklarować że wdrożyła system zarządzania jakością zgodny z wymaganiami tejże

⁴⁰ P. Rogala, *System zarządzania jakością a model doskonałości*, (w:) Organizacja i zarządzanie, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej” 2002, zeszyt 12, s. 114-115.

normy. Wymagania te zostały zapisane w pięciu kolejnych rozdziałach normy. Ich nazwy i skrótową charakterystykę przedstawia tablica 3.2⁴¹.

Rys. 3.16. Model systemu zarządzania jakością



Źródło: opracowanie na podstawie PN-EN ISO 9001.

Tablica 3.2. Syntetyczna charakterystyka wymagań zawartych w normie ISO 9001

Lp.	Nazwa rozdziału	Opis
1	System zarządzania jakością	Sformułowane są tutaj podstawowe wymagania dotyczące wdrażania i funkcjonowania systemu w szczególności dotyczące: sposobu dokumentacji systemu oraz nadzoru nad dokumentacją i zapisami.
2	Odpowiedzialność kierownictwa	Rozdział ten zawiera wymagania dotyczące kierownictwa organizacji w szczególności konieczność: osobistego zaangażowania najwyższego kierownictwa organizacji, sformułowania polityki jakości i celów dotyczących jakości, czytelnego określenia odpowiedzialności i uprawnień pracowników i komórek organizacyjnych, powołania przedstawiciela kierownictwa, zapewnienia komunikacji wewnętrznej w organizacji, przeprowadzania przeglądów zarządzania.
3	Zarządzanie zasobami	W rozdziale tym zapisana została konieczność wprowadzenia odpowiednich rozwiązań z zakresu zarządzania zasobami (ze szczególnym uwzględnieniem zasobów ludzkich).
4	Realizacja wyrobu	Zapisy tego rozdziału wprowadzają konieczność stworzenia mechanizmów gwarantujących: określenie i aktualizację wymagań dotyczących wyrobu (usługi), odpowiednią komunikację z klientem, właściwie przebiegający proces projektowania i rozwoju wyrobu (usługi), prawidłowy proces zaopatrywania organizacji, nadzorowanie procesów produkcyjnych (świadczenia usług), zapewnienia identyfikacji i identyfikowalności, odpowiednie zabezpieczenie wyrobu i dóbr dostarczanych przez klienta, odpowiedni stan wyposażenia do monitorowania i pomiarów.

⁴¹ P. Rogala, *Podstawowe narzędzia zarządzania jakością w jednostkach samorządu terytorialnego*, „Problemy Jakości” 2002 nr 4, s. 13.

5	Pomiary, analiza i doskonalenie	W myśl zapisów tego rozdziału organizacja powinna stosować rozwiązania, które umożliwią jej przez cały czas wykazywanie, iż jej wyrób (usługa) jest zgodny z przyjętymi wymaganiami i stwarza możliwość ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością poprzez wprowadzenie: monitorowania zadowolenia klientów, wprowadzenie auditów wewnętrznych w organizacji, monitorowanie procesów, wdrożenie mechanizmów reagowania na pojawienie się wyrobów niezgodnych z wymaganiami, analizowanie dostępnych danych, wprowadzenie działań korygujących i zapobiegawczych.
---	---------------------------------	--

Źródło: opracowanie własne na podstawie PN-EN ISO 9001.

Typowy proces wdrażania systemu zarządzania jakością zgodnego z wymaganiami normy ISO 9001 obejmuje pięć następujących etapów:

1. *Przegląd stanu organizacji* – jego celem jest ocena, które z obszarów działalności potrzebują podjęcia działań, aby organizacja mogła sprostać wymaganiom normy.
2. *Szkolenia pracowników organizacji*.
3. *Opracowanie dokumentacji systemu* – jest to najbardziej pracochłonny etap polegający na identyfikowaniu procesów przebiegających w organizacji, wyborze najważniejszych, a następnie ich doskonaleniu i opisywaniu.
4. *Funkcjonowanie i doskonalenie systemu* – polegające na stosowaniu wypracowanych w trakcie poprzedniego etapu rozwiązań i gromadzeniu dowód na poprawne funkcjonowanie systemu; przeprowadzane są tutaj audyty wewnętrzne i podejmowane działania korygujące i zapobiegawcze.
5. *Audit certyfikacyjny* – audytorzy niezależnej i upoważnionej (akredytowanej) jednostki badają, a następnie potwierdzają przyznaniem certyfikatu spełnienie wymagań normy przez daną organizację⁴².

Kluczową rolę w procesie oceniania systemów jakości pełni **audit certyfikacyjny**. Organizacja zainteresowana otrzymaniem certyfikatu na zgodność z wymaganiami normy ISO 9001 kontaktuje się z odpowiednią, akredytowaną jednostką certyfikacyjną. Organizacja wdrażająca system jakości ma pełną swobodę w wyborze jednostki certyfikacyjnej. Podstawowe kryteria, jakimi powinna się kierować, dokonując wyboru dotyczą uznawalności certyfikatów wydawanych przez jednostkę oraz kosztami związanymi z procesem certyfikacji oraz dalszą współpracą z jednostką. Warunkiem otrzymania certyfikatu na zgodność systemu zarządzania jakością z wymaganiami normy ISO 9001 jest pozytywna ocena uzyskana podczas auditu certyfikacyjnego⁴³.

⁴² Ibidem.

⁴³ Zob. R. Haffer, *Systemy zarządzania jakością w budowaniu przewag konkurencyjnych przedsiębiorstw*, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Toruń 2002, s. 147-149.

Certyfikat taki przyznawany jest na okres 3 lat. W okresie tym jednostka certyfikująca sprawuje nadzór nad systemem jakości organizacji poprzez przeprowadzanie auditów kontrolnych (co najmniej raz w roku). W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w funkcjonowaniu systemu jakości certyfikat może zostać cofnięty lub zawieszony. Znak certyfikacji jest znakiem prawnie zastrzeżonym. Dostawca może wykorzystać znak certyfikacji w działalności reklamowej i promocyjnej, w trakcie prowadzenia negocjacji i przy zawieraniu umów i kontraktów, ale wyłącznie w odniesieniu do działalności, która objęta jest certyfikacją. Znak certyfikacji systemu jakości nie może być stosowany w sposób sugerujący, że odnosi się on do jakości wyrobu⁴⁴.

Standard QS 9000

Standard QS 9000 to kolejny – obok ISO 9001 – element certyfikacji systemów zarządzania. Na bazie norm ISO serii 9000 trzy największe amerykańskie koncerny motoryzacyjne: Chrysler Corporation, Ford Motor Company oraz General Motor Corporation (tzw. Wielka Trójka) opracowały w 1994 roku standard QS 9000 (*Quality System Requirements QS 9000*) przeznaczony dla wszystkich przedsiębiorstw kooperujących z Wielką Trójką⁴⁵. Standard ten został następnie przyjęty przez inne koncerny motoryzacyjne (Toyota Australia, Mitsubishi Motors – Australia, Volvo Truck North America, PACCAR Inc., Navistar International Transportation Corp., Mack Trucks Inc.), co wpłynęło na wzrost jego popularności. Standard QS 9000 składa się z dwóch podstawowych części:

Część pierwsza oparta jest na wymaganiach normy ISO 9001. Zostały tu zawarte wymagania normy ISO 9001, do których dodano inne, właściwe dla branży motoryzacyjnej. Do najważniejszych nowych elementów zaliczyć należy:

- proces aprobowania detali (części) produkcyjnych i zmian w dokumentacji,
- proces ciągłego doskonalenia,
- proces zarządzania urządzeniami i wyposażeniem.

Część druga standardu to tzw. specyficzne wymagania klientów. Są one związane z indywidualnymi wymaganiami poszczególnych koncernów motoryzacyjnych. Część ta dotyczy wymagań co do których Wielka Trójka nie ustanowiła jednolitego stanowiska⁴⁶.

⁴⁴ Por. J. Chabiera, S. Doroszewicz, A. Zbierchowska, *Zarządzanie ... op. cit.*, s. 241.

⁴⁵ Por. E. Malinowska, W. Nierzwiecki, M. Richter, M. Wiśniewska, *Zarządzanie jakością. Wybrane zagadnienia*, ODDK, Gdańsk 1999, s. 158.

⁴⁶ T. Bramorski, J. Łuczak, *QS-9000: System jakości dostawców na rynek motoryzacyjny*, Quality Progress, Poznań 1999, s. 9-10.

W porównaniu do normy ISO 9001, pozwalającej na pewną swobodę w interpretacji wymagań, standard QS 9000 jest bardziej rygorystyczny. Warunkiem uzyskania certyfikatu na zgodność systemu jakości z wymaganiami standardu QS 9000 jest *audit certyfikacyjny* przeprowadzany przez niezależną, akredytowaną w tym zakresie jednostkę certyfikującą. Jest on realizowany na podobnych zasadach jak w przypadku certyfikacji systemów jakości na zgodność z wymaganiami normy ISO 9001. Wyjątek stanowi Ford akceptujący potwierdzenie zgodności na podstawie auditów wewnętrznych, przeprowadzanych w organizacji lub auditów przeprowadzanych przez jednostki certyfikujące, akredytowane w zakresie ISO 9001.

System zarządzania środowiskowego ISO 14001

Od połowy lat 90. zagadnienia środowiskowe odgrywają coraz większą rolę w systemie certyfikacji systemów zarządzania. W roku 1996 ukazały się pierwsze normy spośród grupy ISO 14000 dotyczącej zarządzania środowiskowego. Wśród nich znalazła się **norma ISO 14001** – „*System Zarządzania Środowiskowego. Specyfikacja i wytyczne stosowania*” oraz norma ISO 14004 „*System Zarządzania Środowiskowego. Ogólne wytyczne dotyczące zasad, systemów i technik pomocniczych*”. Pełną specyfikację tej grupy przedstawia tablica 3.3.

Tablica 3.3. Normy ISO serii 14000

Lp.	Zagadnienie	Przykłady dokumentów
1	System zarządzania środowiskowego	ISO 14001, ISO 14004, ISO 14061
2	Audyty środowiskowe	ISO 14010, ISO 14011, ISO 14012, ISO 14015, ISO 19011
3.	Ocena osiągnięć środowiskowych	ISO 14031, ISO 14032, ISO 14063, ISO 14050
4	Deklaracje środowiskowe i ekoetykiety	ISO 14020, ISO 14021, 14024, ISO 14025
5	Ocena cyklu życia	ISO 14040, ISO 14041, ISO 14042, ISO 14043, ISO 14048, ISO 14049
6	Aspekty środowiskowe	ISO Guide 64, ISO 14062, ISO 14050

Źródło: opracowanie własne na podstawie www.iso.ch

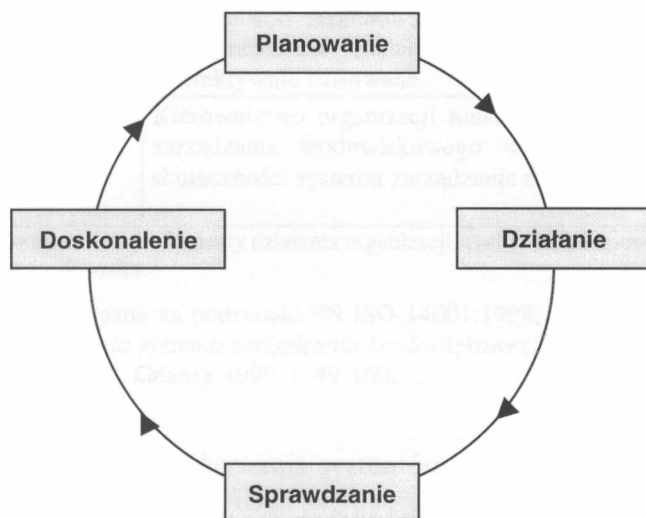
Wprowadzie obie wymienione normy dotyczą systemu zarządzania środowiskowego, to jednak tylko pierwsza z nich opisuje wymagania systemu. Druga ma charakter pomocniczy (jej zapisy nie są obligatoryjne w procesie certyfikacji systemu).

Struktura normy ISO 14001 została opracowana w oparciu o koncepcję ciągłego doskonalenia, której istotę prezentuje tzw. koło Deminga (cykl PDCA) (por. rys. 3.17)⁴⁷.

⁴⁷ T. Borys, P. Rogala (red.), *Jak opracować raport środowiskowy*, Fundacja Karkonoska, Jelenia Góra 2002, s. 23.

Zgodnie z nią pierwszym etapem działania powinno być jego odpowiednie zaplanowanie. Następnie działanie to powinno być realizowane, ocenione i doskonalone (korygowane)⁴⁸. Wiodącą ideą jest ciągła poprawa działalności organizacji w celu minimalizacji negatywnego oddziaływania na środowisko. Wymagania systemu zarządzania środowiskowego zostały zawarte w punktach 4.1.–4.6. normy (por. tablica 3.4).

Rys. 3.17. Koło Deminga



Źródło: P. Rogala: *Międzynarodowe systemy ... op. cit.*, s. 147.

Tablica 3.4. Elementy systemu zarządzania środowiskowego ISO 14001

Punkt normy	Nazwa	Syntetyczna charakterystyka
4.1	Wymagania ogólne	Organizacja musi wdrożyć i utrzymywać system zarządzania środowiskowego spełniającego szczegółowe wymagania przedstawione w kolejnych punktach normy
4.2	Polityka środowiskowa	Najwyższe kierownictwo organizacji musi opracować publiczną deklarację zobowiązującą organizację do podejmowania działań na rzecz ochrony środowiska.
4.3	Planowanie	Organizacja musi wdrożyć procedurę identyfikacji aspektów środowiskowych ^{*)} oraz zagwarantować, że na bieżąco śledzi i przestrzega przepisy prawne w zakresie ochrony środowiska. Organizacja musi przyjąć odpowiednie cele środowiskowe oraz opracować i realizować programy osiągnięcia tych celów.
4.4	Wdrażanie i funkcjonowanie	Organizacja musi: - wypracować i udokumentować odpowiednią strukturę organizacyjną ze zdefiniowanymi i zakomunikowanymi zakresami obowiązków, odpowiedzialności i uprawnień; - zapewnić zasoby niezbędne do prawidłowego funkcjonowania systemu zarządzania środowiskowego, w tym zwłaszcza świadomych, szkolonych i kompetentnych pracowników; - wdrożyć system komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej;

⁴⁸ P. Rogala, *Międzynarodowe systemy zarządzania środowiskowego*, (w:) *Proekologiczne Zarządzanie Przedsiębiorstwem*, Red. G. Kobyłko, Wyd. AE we Wrocławiu, Wrocław 2000, s. 147.

		• opracować, stosować i nadzorować dokumentację systemu; • odpowiednio zaplanować i zorganizować operacje i działania tak aby zapewnić, że prowadzone są one w ustalonych, kontrolowanych warunkach; • być przygotowana na wypadek wystąpienia awarii.
4.5	Działania sprawdzające i korygujące	Organizacja musi: • wdrożyć rozwiązania gwarantujące dokonywanie pomiarów i monitorowania parametrów związanych ze znaczącym oddziaływaniem na środowisko; • ustanowić sposoby postępowania w sytuacjach wystąpienia niezgodności (lub potencjalnych niezgodności); • sporządzać, przechowywać w sposób umożliwiający łatwy dostęp oraz zabezpieczać przed zniszczeniem zapisy środowiskowe; • w sposób zaplanowany przeprowadzać audyty w celu stwierdzenia czy wypracowane rozwiązania (w ramach systemu środowiskowego) są efektywnie stosowane.
4.6	Przegląd wykonywany przez kierownictwo	Kierownictwo organizacji musi okresowo przeprowadzać przeglądy systemu zarządzania środowiskowego w celu zapewnienia stałej przydatności i skuteczności systemu zarządzania środowiskowego

*) Aspekty środowiskowe to te elementy działania organizacji, cechy lub komponenty produktu bądź usługi, które mogą mieć wpływ na środowisko.

Źródło: opracowanie własne na podstawie PN ISO 14001:1998; R. Pochyluk, P. Grudowski, J. Szymański, *Zasady wdrażania systemu zarządzania środowiskowego zgodnie z wymaganiami normy ISO 14001*, Wyd. Ekokonsult, Gdańsk 1999, s. 49-160.

Tryb wdrażania oraz certyfikowania systemów zarządzania środowiskowego jest podobny jak w przypadku systemu zarządzania jakością zgodnego z wymaganiami norm ISO 9001.

System GMP

Zasady GMP (*Good Manufacturing Practice* – Dobrej Praktyki Wytwarzania) zostały określone na początku lat 70. na potrzeby przemysłu farmaceutycznego. Wymogi te zostały uznane za obowiązujące w przemyśle spożywczym i farmaceutycznym przez Amerykański Urząd ds. Żywności i Używek (*Food & Drug Administration*). Ponadto w kodeksie żywnościowym (*Codex Alimentarius*), opracowanym przez FAO/WHO oraz w dyrektywach Unii Europejskiej zamieszczone zostały wytyczne stosowania GMP. Polska, podobnie jak większość krajów posiada przepisy prawne regulujące wytwarzanie, dystrybucję i sprzedaż środków farmaceutycznych i materiałów medycznych⁴⁹. Na mocy ustawy z dnia 6 września 2001 roku Prawo farmaceutyczne wprowadzony został obowiązek wdrożenia systemu GMP dla wszystkich podmiotów zajmujących się wytwarzaniem produktów leczniczych. Oceną spełnienia wymagań systemu GMP zajmuje się *Biuro Oceny Systemów Jakości* (BOSJ), funkcjonujące w ramach Instytutu Leków w

⁴⁹ Ustawa z 10 października 1991 roku o środkach farmaceutycznych, aptekach, hurtowniach i nadzorze farmaceutycznym, Dz. U. nr 105, poz. 452.

Warszawie. BOSJ opracowuje projekty krajowych wytycznych GMP, które publikowane są w Biuletynie Instytutu Leków. Przeprowadza audyty certyfikujące oraz audyty kontrolne (podmioty, które uzyskały certyfikat GMP podlegają corocznej kontroli)⁵⁰.

Wymagania GMP opisane są poprzez dekalog następujących podstawowych zasad:

1. Wszystkie procesy produkcyjne muszą być opisane jasno i czytelnie w postaci procedur lub instrukcji systematycznie przeglądanych i aktualizowanych.
2. Wymaga się ścisłego przestrzegania zasad opisanych w procedurach lub instrukcjach, a postępowanie uproszczone uważa się za niedopuszczalne.
3. Przed rozpoczęciem procesu produkcyjnego należy upewnić się, czy spełnione są poniższe warunki:
 - właściwie wykwalifikowany i przeszkolony personel,
 - właściwie i odpowiednio dobrane przestrzenie produkcyjne,
 - odpowiedni sprzęt i jego prawidłowa konserwacja,
 - właściwy sposób przechowywania surowców i produktów,
 - odpowiedni transport wewnętrzny i zewnętrzny,
 - sprawdzone i zatwierdzone procedury i instrukcje dostępne dla użytkowników.
4. Należy zabezpieczyć się przed zanieczyszczeniem używanych materiałów i omyłkowym zastąpieniem jednego materiału innym.
5. Należy zabezpieczyć się przed pomyłkami podczas etykietowania wyrobów.
6. Należy zawsze pracować z zachowaniem precyzji i dokładności.
7. Wymaga się, by sprzedaż i dystrybucja produktu minimalizowała ryzyko obniżenia jego jakości (należy ściśle określić warunki przewozu, magazynowania oraz sprzedaży).
8. Wymaga się działań niedopuszczających do powstawania pomyłek i błędów oraz złej praktyki postępowania, w przypadku zaś ich zaistnienia – natychmiastowego powiadomienia nadzoru technicznego.
9. Wymaga się prowadzenia jasnej i dokładnej dokumentacji z przeprowadzonych kontroli i prac oraz tego, by zapisy dotyczące produkcji i dystrybucji zapewniały możliwość prześledzenia całego cyklu życia produktu.
10. Wymaga się sprawdzenia każdej reklamacji i zastrzeżenia związanego z produktem oraz wykrycia przyczyn dotyczących ich powstania.

⁵⁰ <http://www.il.waw.pl./instytut/dzialy/bosj.html>

Zgodnie z zasadami GMP proces produkcyjny musi być tak zorganizowany, aby wszystkie operacje technologiczne miały zapewnione: optymalne warunki higieny produkcji, możliwość przeprowadzenia kontroli na wszystkich jej etapach i prowadzenie prowadzenia dokumentacji i kontroli. Celem tych działań jest zapobieganie pomyłką i błędom, które mogą doprowadzić do pogorszenia zdrowia lub utraty życia pacjentów⁵¹.

System GMP jest w Polsce obligatoryjny dla przedsiębiorstw farmaceutycznych. Jednak w sferze wyboru tych firm pozostaje decyzja o poddaniu się procesowi certyfikacji.

System HACCP

System HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Point*) to kolejny, ostatni rozważany w tej rozprawie element certyfikacji systemów zarządzania. Jest to system krytycznych punktów kontrolnych ustalonych na podstawie analizy zagrożeń opracowany na bazie zasad GMP. Dotyczy on zapewnienia jakości żywności, koncentrujący się na bezpieczeństwie i higienie⁵². W Unii Europejskiej przestrzegania zasad HACCP w produkcji i sprzedaży żywności jest wymogiem formalnym (prawnym). Reguluje to Dyrektywa Rady nr 93/43/EEC. Ponadto system ten jest obligatoryjnie stosowany w odniesieniu do niektórych gałęzi przemysłu spożywczego w Stanach Zjednoczonych oraz Kanadzie. *Codex Alimentarius* (Kodeks Żywnościowy) opracowany przez Organizację ds. Żywności i Rolnictwa ONZ (FAO) oraz Światowej Organizacji Zdrowia ONZ (WHO) jest głównym dokumentem, który podaje zasady HACCP i etapy jego wdrażania⁵³. System HACCP oparty jest na 7 podstawowych zasadach. Należą do nich:

1. Ustalenie i analiza zagrożeń oraz określenie prawdopodobieństwa i stopnia ryzyka ich wystąpienia.
2. Określenie Krytycznych Punktów Kontroli (KPK).
3. Ustalenie, dla każdego KPK wartości krytycznych parametrów i cech kontrolnych, które muszą być dotrzymane.
4. Ustalenie procedur monitorowania i kontroli dla każdego KPK.

⁵¹ Por. J. Chabiera, S. Doroszewicz, A. Zbierchowska, *Zarządzanie jakością*, CIM, Warszawa 2000, s. 170-171.

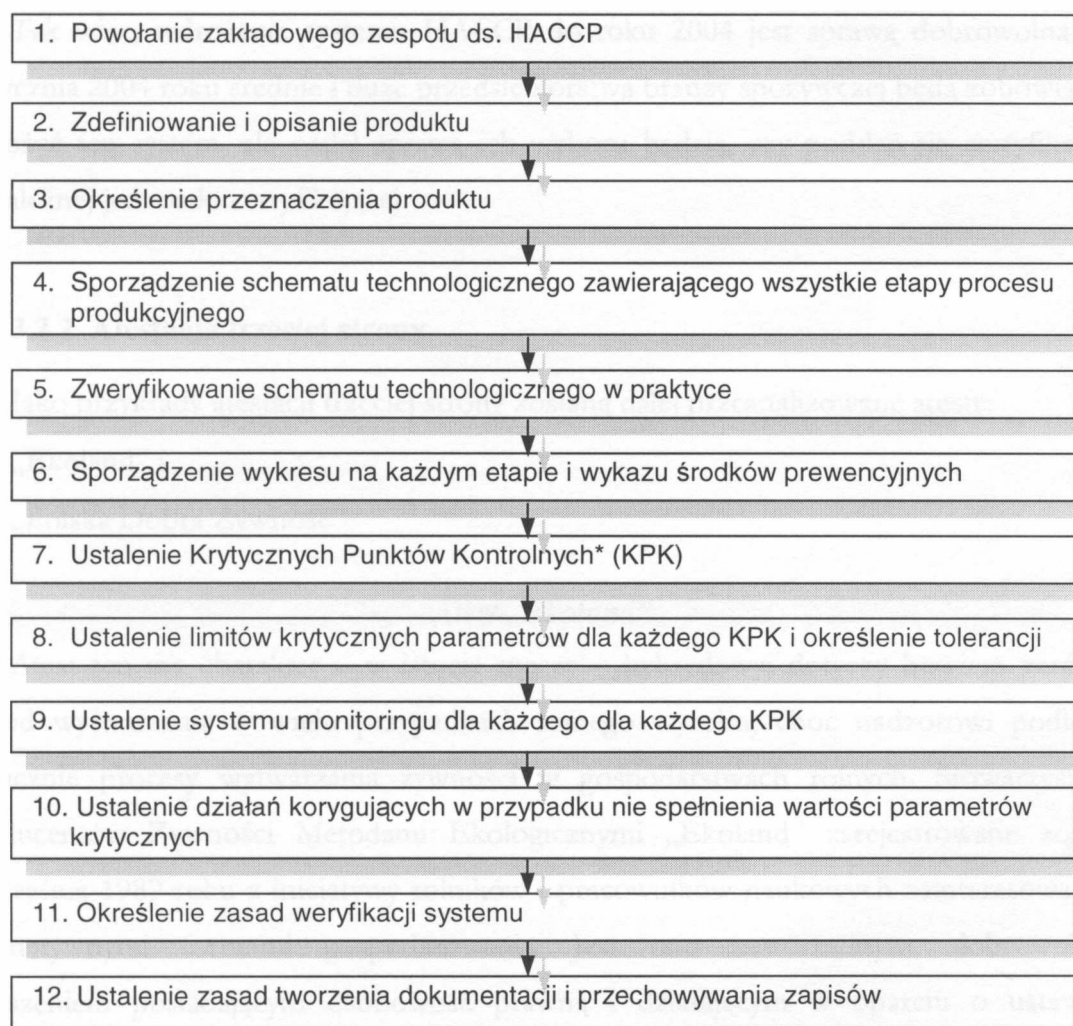
⁵² Ustawa z dnia 11 maja 2001 r. o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia definiuje HACCP jako postępowanie, mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa żywności poprzez identyfikację i oszacowanie skali zagrożeń z punktu widzenia jakości zdrowotnej żywności oraz ryzyka wystąpienia zagrożeń podczas przebiegu wszystkich etapów procesu produkcji i obrotu żywnością. System ten ma również na celu określenie metod ograniczania zagrożeń oraz ustalenie działań naprawczych, Dz. U. nr 63, poz. 634.

⁵³ Por. D. Kołożyn-Krajewska, T. Sikora, *HACCP. Koncepcja i system zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności*, SN-TiTPS NOT, Warszawa 1999, s. 14-20.

5. Ustalenie działań korygujących w KPK, które muszą być podjęte gdy zajdzie taka potrzeba.
6. Opracowanie dokumentacji systemu HACCP oraz ustalenie efektywnego sposobu prowadzenia zapisów, rejestrów i przechowywania danych, niezbędnych do nadzorowania KPK.
7. Ustalenie procedury weryfikacji i przeglądu systemu⁵⁴.

Rys. 3.18 przedstawia etapy wprowadzania systemu HACCP. Z przedstawionych dwunastu etapów postępowania pięć pierwszych to działania wstępne, a kolejne odpowiadają siedmiu zasadom HACCP.

Rys. 3.18. Etapy wprowadzania systemu HACCP



*) KPK to miejsca (procesy, operacje), które muszą być kontrolowane gdyż mają znaczący wpływ na bezpieczeństwo wyrobu (żywności).

Źródło: opracowanie własne na podstawie D. Kołożyn-Krajewska, T. Sikora, *HACCP ... op. cit.*, s. 168.

⁵⁴ www.piap.waw.pl/quality

W polskim ustawodawstwie pierwszym aktem prawnym, który mówił o HACCP, było Rozporządzenie MZiOS z 22 sierpnia 1996 roku w sprawie szczegółowych warunków produkcji i wprowadzenia do obrotu dietetycznych środków spożywczych, używek przeznaczonych do celów dietetycznych i odżywek. Wprowadzało ono obowiązek stosowania zasad HACCP w przedsiębiorstwach produkujących środki dietetyczne⁵⁵.

W ustawie z dnia 11 maja 2001 r. o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia wprowadzono zapis obligujący średnie i duże przedsiębiorstwa produkujące żywność do wdrożenia systemu HACCP do 1 stycznia 2004 roku. Następnie na mocy ustawy z dnia 24 lipca 2002 r. o zmianie ustawy o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia oraz innych ustaw⁵⁶ rozszerzono ten zapis na średnie przedsiębiorstwa. Nadzór nad realizacją powyższych postanowień powierzono organom Inspekcji Sanitarnej.

Tak więc, wdrożenie systemu HACCP do roku 2004 jest sprawą dobrowolną. Od 1 stycznia 2004 roku średnie i duże przedsiębiorstwa branży spożywczej będą zobowiązane wdrożyć ten system, ale nadal sprawą ich wyboru będzie, czy poddać się certyfikacji u niezależnej jednostki certyfikującej.

3.2.2. Atestacja trzeciej strony

Jako przykłady atestacji trzeciej strony zostaną dalej przeanalizowane atesty:

- „Ekoland” i
- „Polska Dobra Żywność”

Atest „Ekoland”

Atest ten ma charakter – w istocie rzeczy – hybrydowy; dotyczy bowiem zarówno metod wytwarzania w wielu przypadkach samego wyrobu, choć nadzorowi podlegają wyłącznie procesy wytwarzania żywności w gospodarstwach rolnych. Stowarzyszenie Producentów Żywności Metodami Ekologicznymi „Ekoland” zarejestrowane zostało 1 września 1989 roku z inicjatywy rolników i pracowników naukowych zainteresowanych alternatywnymi formami gospodarowania. Jest ono samorządnym, dobrowolnym zrzeszeniem posiadającym osobowość prawną i działającym w oparciu o ustawę o stowarzyszeniach. Do najważniejszych zadań *Stowarzyszenia* należy:

⁵⁵ Por. rozporządzenie MZiOS z dnia 22 sierpnia 1996 r. w sprawie szczegółowych warunków produkcji i wprowadzenia do obrotu dietetycznych środków spożywczych, używek przeznaczonych do celów dietetycznych i odżywek, Dz. U. z 1996 r. nr 108, poz. 520.

⁵⁶ Dz. U. nr 135, poz. 1145.

- reprezentowanie interesów producentów i przetwórców żywności wytwarzanej metodami ekologicznymi,
- zatwierdzanie kryteriów rolnictwa ekologicznego oraz przetwórstwa i obrotu produktami eko-rolniczymi,
- atestacja gospodarstw i przetwórní spełniających kryteria Stowarzyszenia Ekoland,
- upowszechnianie rolnictwa ekologicznego oraz promocja jego produktów,
- podejmowanie oraz wspieranie działań na rzecz ochrony środowiska i zdrowia,
- prowadzenie współpracy międzynarodowej⁵⁷.

Swoje cele Stowarzyszenie realizuje poprzez:

- szkolenie producentów, przetwórców i dystrybutorów żywności pochodzenia eko-rolniczego,
- organizowanie seminariów i prowadzenie innych form upowszechniania idei rolnictwa ekologicznego,
- prowadzenie działalności gospodarczej (w tym wydawniczej),
- współdziałanie z organami państwowymi i samorządowymi,
- inspirowanie działalności gospodarczej członków⁵⁸.

Jedną z podstawowych form działalności *Stowarzyszenia* jest atestacja gospodarstw produkujących metodami ekologicznymi. Gospodarstwa zainteresowane uzyskaniem atestu *Ekoland* zobligowane są do spełnienia wymagań zawartych w „Kryteriach Rolnictwa Ekologicznego” opracowanych przez *Stowarzyszenie* na podstawie:

- a) wytycznych Międzynarodowej Federacji Rolnictwa Ekologicznego (*International Federation of Organic Agriculture Movements – IFOAM*); organizacja ta powstała w 1972 roku jako forum instytucji i osób zajmujących się rolnictwem ekologicznym. Aktualnie zrzesza niemal 500 organizacji z około 100 krajów. W 1982 roku IFOAM wypracowała i opublikowała „Założenia rolnictwa ekologicznego”, które co 2 lata podlegają weryfikacji;
- b) rozporządzenia Rady EWG nr 2092/91 z 24 czerwca 1991 roku w sprawie rolnictwa ekologicznego oraz oznakowywania jego produktów i środków spożywczych⁵⁹.

Kryteria mają charakter ogólnych wytycznych, według których rolnicy powinni prowadzić swoją działalność. Składają się z 3 części:

⁵⁷ *Mam 10 lat. Ekoland Stowarzyszenie producentów żywności metodami ekologicznymi, Materiał promocyjny*, Warszawa 1999.

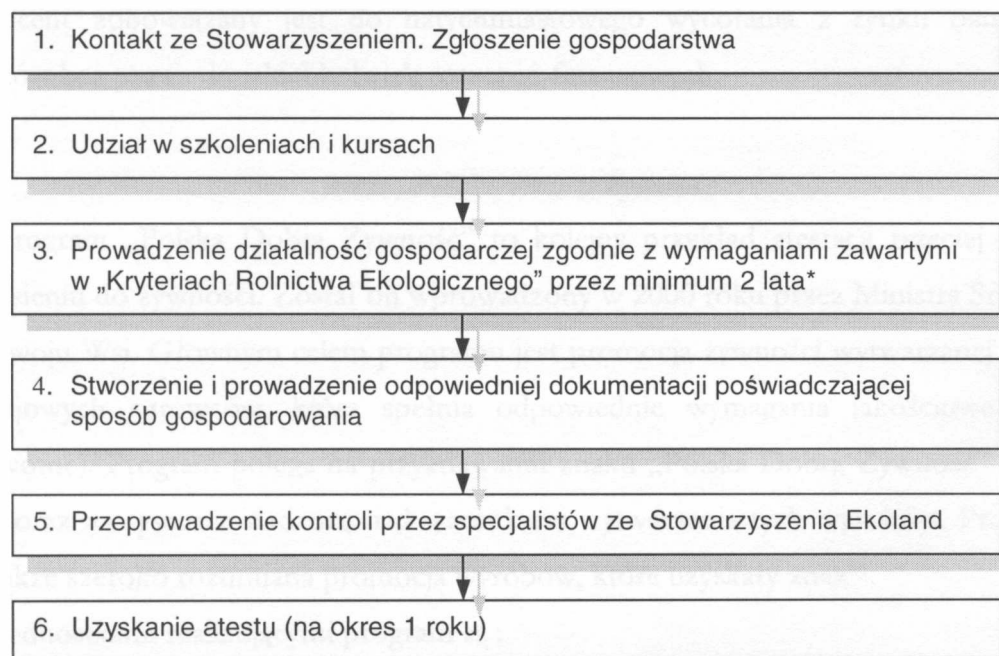
⁵⁸ *Statut Stowarzyszenia Producentów Żywności Metodami Ekologicznymi*, s. 3.

⁵⁹ *Kryteria Rolnictwa Ekologicznego Stowarzyszenia Ekoland*, Stow. Ekoland, materiał powielony, s. 15.

- 1) *gospodarstwo* – w tej części określają one ogólne wymagania związane z lokalizacją gospodarstwa rolniczego (np. odległością od dróg o dużym natężeniu ruchu) oraz trybem przedstawiania gospodarstwa na działalność ekologiczną;
- 2) *uprawa roli i roślin* – ta część określa zasady i sposoby nawożenia, uprawy roli, stosowania płodozmianu, ograniczania zachwaszczania, doboru odmian roślin uprawnych, stosowania materiału siewnego i sadzeniowego, wykorzystywania regulatorów wzrostu i rozwoju, ochrony roślin;
- 3) *chów i hodowla zwierząt* – są tu określone zasady i sposoby doboru gatunków i ras zwierząt, utrzymywania i obchodzenia się ze zwierzętami, żywienia zwierząt, opieki i leczenia zwierząt.

Ogólną procedurę przyznawania atestu *Ekoland* przedstawia rys. 3.19. Gdy kryteria ekologiczne są spełnione gospodarstwo może uzyskać atest rolnictwa ekologicznego na wytwarzane produkty. Atest ten ważny jest jeden rok (obejmuje jeden cykl produkcyjny). Przedłużenie atestu musi być poprzedzone kolejną kontrolą na zgodność z zasadami ekologicznego gospodarowania. Gospodarstwo posiadające atest może podpisać ze *Stowarzyszeniem* umowę licencyjną na mocy, której uzyska pozwolenie na stosowanie znaku *Ekoland* na swoich produktach (por. rys. 3.20).

Rys. 3.19. Tryb uzyskiwania atestu Ekoland przez gospodarstwa rolne



* Dopuszcza się możliwość skrócenia przez stowarzyszenie okresu przedstawiana do 12 miesięcy w sytuacji, gdy dotychczasowy sposób gospodarowania był bliski metodom ekologiczny.

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Rolnictwo ekologiczne w praktyce*, *Materiał promocyjny*, Stowarzyszenie Ekoland, materiał powielony.

Rys. 3.20. Znak Ekoland



Źródło: <http://free.ngo.pl/ekoland>

Wszystkie nowe projekty opakowań, na których znajduje się znak, muszą być przedstawione do akceptacji Komisji Regulaminu Znak Stowarzyszenia Ekoland⁶⁰. Warto zwrócić uwagę, iż pomimo tego, że znak umieszczany jest na produktach nadzorowi podlegają wyłącznie warunki gospodarowania (jakość procesów a nie jakość produktów). Przyjmuje się tutaj, że jakość produktów rolnych jest pochodną warunków i sposobu gospodarowania. Jeżeli więc produkcja prowadzona jest w odpowiednich warunkach zgodnie z kryteriami ekologicznymi to jakość produktu jest automatycznie wysoka.

Znak Ekoland jest zarejestrowany w Urzędzie Patentowym i w związku z tym podlega prawnej ochronie. Znak może być używany wyłącznie przez producentów, którzy mają podpisaną umowę licencyjną ze *Stowarzyszeniem*. W przypadku rozwiązania takiej umowy producent zobowiązany jest do natychmiastowego wycofania z rynku oznaczonych towarów bez prawa do jakichkolwiek roszczeń finansowych.

Atest „Polska Dobra Żywność”

Program „Polska Dobra Żywność” to kolejny przykład atestacji trzeciej strony w odniesieniu do żywności. Został on wprowadzony w 2000 roku przez Ministra Środowiska i Rozwoju Wsi. Głównym celem programu jest promocja żywności wytwarzanej w Polsce z krajowych surowców, która spełnia odpowiednie wymagania jakościowe (w tym zdrowotne). Program polega na przyznawaniu znaku „Polska Dobra Żywność” (por. rys. 3.21) oraz na systemie nadzoru nad warunkami wytwarzania tych wyrobów. Prowadzona jest także szeroko rozumiana promocja wyrobów, które uzyskały znak⁶¹.

Jednostkami realizującymi program są :

1. Minister Środowiska i Rozwoju Wsi, przyznający znak.

⁶⁰ Regulamin znaku towarowego Ekoland. Materiał powielony.

⁶¹ www.minrol.gov.pl/PDZ

2. Rada Naukowa, zajmująca się:

- opracowywaniem i zatwierdzaniem procedur oceny wyrobów, w tym listy badań i wszechstronnych kryteriów oceny poszczególnych wyrobów,
- oceną wniosków aplikacyjnych oraz wydawaniem decyzji o przyznaniu bądź odmowie przyznania znaku,
- ustalaniem procedur i kryteriów nadzoru wytwarzania wyrobów uhonorowanych znakiem.

Rys. 3.21. Znak „Polska Dobra Żywność”



Źródło: www.minrol.gov.pl/PDZ

3. Komitet Techniczny, zajmujący się:

- przyjmowaniem i wstępną oceną dokumentacji aplikacyjnej pod obrady Rady Naukowej,
- propagowaniem i udostępnianiem informacji na temat programu,
- prowadzeniem promocji wyrobów uhonorowanych znakiem,
- prowadzeniem działalności administracyjnej.

4. Komisja Odwoławcza, rozpatrująca odwołania związane z działalnością programu.

Prawo zgłaszania wniosków o nadanie wniosków o nadanie znaku przysługuje wyłącznie producentom żywności, tj. gospodarstwom rolnym, grupom producentów, zakładom rolno-spożywczym, zrzeszeniom oraz spółdzielniom.

Warunkiem uczestnictwa w programie jest udokumentowana wysoka jakość handlowa i zdrowotna wytwarzanych produktów oraz spełnienie związanych z tym pięciu warunków, a mianowicie:

- 1) wdrożenie elementów systemów zapewnienia jakości GMP, HACCP,
- 2) wdrożenie procedur identyfikowalności wyrobu,
- 3) zastosowanie wysokiej klasy surowca krajowego,

- 4) zastosowanie w maksymalnym stopniu krajowych materiałów i dozwolonych substancji dodatkowych,
- 5) dołączenie do wniosku kolorowej fotografii i wzoru opakowania zgłaszanego wyrobu wraz z etykietką⁶².

Zalecane jest także posiadanie certyfikowanego systemu zarządzania jakością zgodnego z wymaganiami normy ISO 9001.

Wniosek oceniany jest przez Komitet Techniczny i – w razie pozytywnego wyniku – przekazywany jest pod obrady Rady Naukowej. Rada podejmuje decyzję o przyznaniu znaku lub odrzuceniu wniosku. Jeżeli decyzja jest pozytywna Rada przedstawia Ministrowi Rolnictwa i Rozwoju Wsi wniosek o przyznanie znaku. Minister podejmuje wniosek o przyznaniu znaku. Za pierwszym razem przyznawany jest ona okres trzech lat. Później istnieje możliwość na uzyskanie prawa do nanoszenia znaków na okres lat pięciu.

Nad oznaczanymi wyrobami sprawowany jest *nadzór*. Jest on prowadzony przez służby odpowiadające za kontrole żywności i surowców użytych do jej wytworzenia (Inspekcja Ochrony Roślin, Inspekcja Weterynaryjna, Centralny Inspektorat Sanitaryzacyjny). Plan i zakres kontroli zatwierdza Rada Naukowa w porozumieniu z inspekcjami kontrolnymi.

Promocja wyróżnionych realizowana jest przede wszystkim poprzez:

- umieszczenie informacji w Centralnym Rejestrze Programu oraz Zielonej Księdze Polskiej Dobrej Żywności,
- rozpowszechnianie informacji o wyrobach w mediach,
- wspieranie w wystawiennictwie i pokazach,
- priorytetowe traktowanie w programach promujących żywność prowadzonych przez ministerstwo⁶³.

3.2.3. Nagrody i wyróżnienia jakości

Nagrody i wyróżnienia jakości to specyficzna podgrupa (podsystem) narzędzi potwierdzania jakości, wśród których na szczególną uwagę zasługują przede wszystkim:

- Polska Nagroda Jakości,
- Godło Promocyjne „Teraz Polska”,

⁶² Warunki uczestnictwa i wykaz wymaganych załączników w Programie „Polska Dobra Żywność”, Ministerstwo Środowiska i Rozwoju Wsi, materiał powielony, s. 1.

⁶³ Regulamin Programu „Polska Dobra Żywność”, Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi, materiał powielony, s. 2-6.

- Nagroda Gospodarcza Prezydenta RP,
- Lider Polskiej Ekologii,
- medale Międzynarodowych Targów Poznańskich.

Polska Nagroda Jakości

Polska Nagroda Jakości zarządzana jest przez Krajową Izbę Gospodarczą (KIG). Organizacja ta powstała w 1990 roku jako podmiot zrzeszający branżowe oraz regionalne izby gospodarcze. Aktualnie KIG skupia ponad 160 członków, a poprzez nich ponad 500 tysięcy przedsiębiorstw prowadzących działalność na terenie kraju. KIG reprezentuje interesy polskich przedsiębiorców w stosunku do rządu i do lokalnych organów administracji państwowej oraz współpracuje z Parlamentem w zakresie opiniowania projektów nowych uregulowań prawnych z zakresu gospodarki. Ponadto Izba zajmuje się organizacją w Polsce i za granicą misji handlowych, wystaw i targów oraz innych form promocji przedsiębiorczości. Merytoryczna działalność Izby koncentruje się w piętnastu komitetach, a mianowicie w Komitecie:

- Jakości i Normalizacji,
- Rolnictwa i Obrotu Rolnego,
- Ochrony Środowiska,
- Infrastruktury Gospodarczej,
- Małych i Średnich Przedsiębiorstw, Polityki Regionalnej i Turystyki,
- ds. Etyki, Edukacji i Rynku Pracy,
- Polityki Finansowej i Budżetu Państwa,
- Polityki Gospodarczej,
- Prywatyzacji,
- Gospodarki Morskiej,
- Racjonalizacji procedur Biznesowych „POLPRO”,
- ds. Współpracy z Rosją,
- ds. Handlu,
- ds. Zdrowia i Zrównoważonego Rozwoju Społecznego,
- Budownictwa, Wytrobów i Maszyn Budowlanych⁶⁴.

⁶⁴ www.kig.pl/kig_komitety.html

Komitety są administrowane i obsługiwane przez Instytut Badań nad Demokracją i Przedsiębiorstwem Prywatnym we współpracy z Biurem Samorządowym KIG. Komitety te pełnią funkcję doradczą dla Prezydium KIG oraz integracyjną, skupiając środowiska gospodarcze w celu rozwiązania konkretnych problemów. Krajowa Izba Gospodarcza jest członkiem Stowarzyszenia Europejskich Izb Handlowo-Przemysłowych EUROCHAMBRES oraz Międzynarodowej Izby Handlowej (ICC)⁶⁵.

KIG organizuje lub współorganizuje kilka konkursów dla podmiotów gospodarczych bezpośrednio lub pośrednio z systemem potwierdzania jakości. Należy wśród nich wymienić:

1. Polską Nagrodę Jakości;
2. Mister i Junior Eksportu, współorganizowany z Międzynarodowymi Targami Poznańskimi corocznie pod patronatem Ministra Gospodarki. Wybierane są tu produkty wyróżniające się szczególnymi walorami prowadzącymi do sukcesów eksportowych;
3. Przedsiębiorstwo Fair Play oraz Gmina Fair Play; przedsiębiorstwom/gminom spełniającym określone w regulaminie wymagania przyznawany jest certyfikat „Przedsiębiorstwo/gmina Fair Play” Najlepsze spośród nich uzyskują Nagrody Główne w postaci statuetek. Celem programu jest promocja etyki w działalności gospodarczej i społecznej;
4. Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców – konkurs ten ma za zadanie rekomendowanie przedsiębiorcom tych banków, które oferują zestaw produktów dopasowany do potrzeb i specyfiki małych i średnich przedsiębiorstw;
5. Złote Kotwice – ta forma potwierdzania jakości towarzyszy Targom Morskim Baltexpo. Kapituła konkursu przyznaje nagrody towarom i usługom prezentowanym na targach i wyróżniającymi się najwyższymi walorami jakościowymi⁶⁶.

Polska Nagroda Jakości (PNJ) została ustanowiona w 1995 roku przez Krajową Izbę Gospodarczą, Polskie Centrum Badań i Certyfikacji oraz Fundację „Teraz Polska”. Kryteria oraz zasady jej przyznawania zostały opracowane w oparciu o koncepcję Europejskiej Nagrody Jakości. Polska Nagroda Jakości przyznawana jest corocznie w trzech kategoriach:

⁶⁵ www.kig.pl

⁶⁶ Zob. www.kig.pl

1. Nagroda Zespołowa – przyznawana przedsiębiorstwom, które poprzez wdrożenie TQM doprowadziły do wzrostu satysfakcji klientów, własnych pracowników oraz innych osób związanych z przedsiębiorstwem przez ostatnie lata (np. kooperantów) oraz osiągnęły w ten sposób znaczącą poprawę jakości pracy, procesów, systemów, usług oraz sukces rynkowy;
2. Nagroda Indywidualna – przyznawana osobom, które wniosły wyróżniający się wkład w opracowanie teorii TQM w Polsce lub opracowanie systemu TQM w przedsiębiorstwie, albo też wniosły znaczący wkład w zakresie szkolenia koncepcji TQM zarówno w sensie praktycznym jak i teoretycznym;
3. Nagroda Honorowa – może być przyznawana osobom i zespołom za szczególne zasługi dla rozwoju jakości w Polsce.

W ramach poszczególnych kategorii Nagrody mogą być wyodrębniane podgrupy, np.:

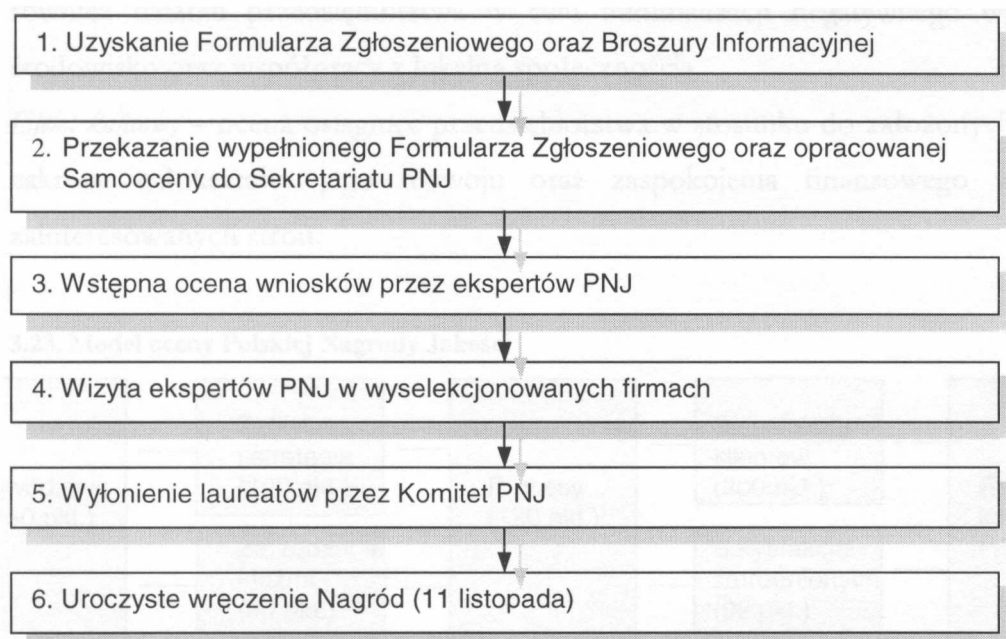
- 1) małe i średnie przedsiębiorstwa (do 500 zatrudnionych),
- 2) duże przedsiębiorstwa,
- 3) przedsiębiorstwa, których kapitał zagraniczny jest większy niż 51%,
- 4) przedsiębiorstwa usługowe,
- 5) organizacje administracji rządowej,
- 6) organizacje samorządowe,

lub w przypadku Nagrody Indywidualnej:

- 1) pracownicy nauki, którzy posiadają znaczące osiągnięcia teoretyczne, szkoleniowe i wdrożeniowe w zakresie problematyki jakości,
- 2) praktycy,
- 3) dziennikarze i inne osoby, które aktywnie uczestniczą w promowaniu koncepcji zarządzania przez jakość lub PNJ.

Podmioty ubiegające się o uzyskanie Polskiej Nagrody Jakości składają w Sekretariacie PNJ wniosek zawierający podstawowe informacje o organizacji oraz samoocenę sporządzoną według określonego modelu (zob. rys. 3.22).

Rys. 3.22. Tryb przyznawania Polskiej Nagrody Jakości



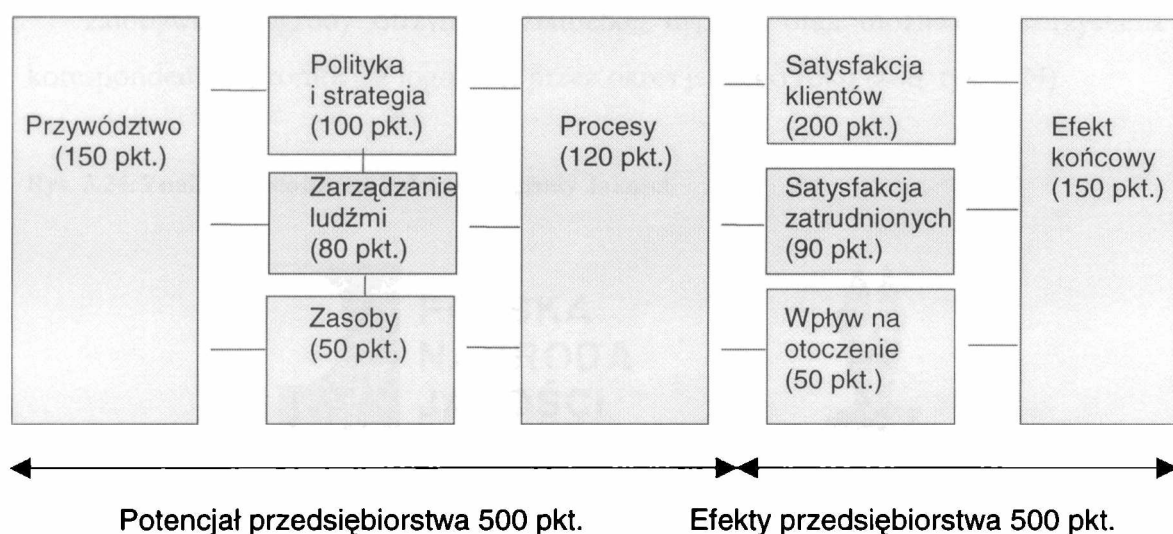
Źródło: opracowanie własne na podstawie *Polska Nagroda Jakości*, „Rynki Zagraniczne” 1994, nr 127 (5810), s. 8.

Model oceny organizacji oparty jest na dziewięciu kryteriach (por. rys. 3.23):

1. *Przywództwo* – ocena osobistego zaangażowania i inspiracji dyrektora (prezesa) oraz kierownictwa przedsiębiorstwa we wdrażaniu TQM.
2. *Polityka i strategia* – ocena wizji przedsiębiorstwa. Odnosi się ono do podstawowych wartości, którymi kieruje się przedsiębiorstwo, strategii oraz sposobów jej realizacji.
3. *Zarządzanie ludźmi* – ocena sposobu wykorzystania potencjału ludzkiego przedsiębiorstwa jest ukierunkowane na systematyczną poprawą efektów końcowych przedsiębiorstwa.
4. *Zasoby* – ocena zarządzania, wykorzystania i ochrony zasobów, sposobów ich optymalizacji w oparciu o TQM oraz skuteczności ich wykorzystania we wspieraniu polityki i strategii.
5. *Procesy* – ocena zarządzania procesami przedsiębiorstwa wpływającymi na wzrost wartości wyrobu lub usługi.
6. *Satysfakcja klientów* – ocena (za pomocą mierników) zaspokojenia potrzeb klienta.
7. *Satysfakcja zatrudnionych* – ocena stosunku załogi do naczelnego kierownictwa, bezpieczeństwa socjalnego, awansów itp.

8. *Wpływ na otoczenie* – ocena percepcji przedsiębiorstwa w oczach opinii publicznej, jak również działań przedsiębiorstwa w celu minimalizacji negatywnego wpływu na środowisko oraz współpracy z lokalną społecznością.
9. *Efekt końcowy* – ocena osiągnięć przedsiębiorstwa w stosunku do założonych celów w zakresie całokształtu jego rozwoju oraz zaspokojenia finansowego wszystkich zainteresowanych stron.

Rys. 3.23. Model oceny Polskiej Nagrody Jakości



Źródło: www.pnj.pl

Jak już wspomniano, zainteresowane przedsiębiorstwa składają wymagane dokumenty w Sekretariacie PNJ. Dostarczone materiały oceniane są przez grupę ekspertów w systemie punktowym w oparciu o wykonane przez przedsiębiorstwa samooceny. Na podstawie oceny ekspertów Komitet Polskiej Nagrody Jakości podejmuje decyzję, które przedsiębiorstwa zostaną zakwalifikowane do II etapu. Przedsiębiorstwa te są następnie odwiedzane przez ekspertów Nagrody. Podczas wizytacji przeprowadzana jest weryfikacja informacji zawartych w wniosku zgłoszeniowym. Badane są praktyki dotyczące zarządzania jakością, wdrożenie systemu zapewnienia jakości, przestrzeganie planów, wyników rozwoju całego przedsiębiorstwa w ostatnich latach itp. Na podstawie powyższych obserwacji Komitet Polskiej Nagrody Jakości – kierowany przez prezydenta Krajowej Izby Gospodarczej – wyłania laureatów oraz wyróżnionych w ramach danej edycji (por. tablica 3.5).

Tablica 3.5. Terminarz przyznawania Polskiej Nagrody Jakości

Lp.	Temat zadania	Termin
1	Zakończenie przyjmowania wniosków	Kwiecień
2	Wstępna ocena wniosków przez ekspertów	Maj
3	Zaplanowanie wizyt ekspertów w organizacjach, które przeszły do dalszej oceny	Czerwiec
4	Wizyty ekspertów w organizacjach	Czerwiec – wrzesień
5	Ogłoszenie wyników konkursu	Październik
6	Wręczenie nagród	11 listopada

Źródło: *Polska Nagroda ... op. cit., s. 5.*

Zdobywca Nagrody otrzymuje statuetkę, dyplom oraz możliwość korzystania w korespondencji i promocji z logo PNJ przez okres jednego roku (zob. rys. 3.24).

Rys. 3.24. Znak oraz statuetka Polskiej Nagrody Jakości

Źródło: www.pnj.pl

Oprócz nagród mogą być przyznawane również wyróżnienia we wszystkich kategoriach. Wszystkie podmioty, które zakwalifikują się do finału konkursu mogą otrzymać honorowe dyplomy⁶⁷.

Godło Promocyjne „Teraz Polska”

Historia **Polskiego Godła Promocyjnego „Teraz Polska”** rozpoczęła się w 1991 roku, kiedy to ogłoszony został konkurs na hasło i znak dla Programu Promocyjnego. W 1993 roku przeprowadzona została I Edycja Konkursu „Teraz Polska”. W 1996 roku zreformowano Program Promocyjny w wyniku, czego powołana została Fundacja Polskiego Godła Promocyjnego, nad działalnością, której honorowy patronat objął Prezydent RP. Fundacja za swój zasadniczy cel przyjęła realizację Polskiego Programu Promocyjnego poprzez:

- promowanie produktów najwyższej jakości w kraju i za granicą,

⁶⁷ www.pnj.pl/Regulamin.htm

- podejmowanie działań zmierzających do wzbudzenia zaufania do Polski jako partnera gospodarczego,
- integrację środowiska polskiego biznesu,
- prowadzenie działalności na rzecz kształtowania pozytywnego wizerunku Polski, w tym polskiej gospodarki,
- współpracę z centrami promocji gospodarczej,
- działalność charytatywną.

Działalność Fundacji koncentruje się na:

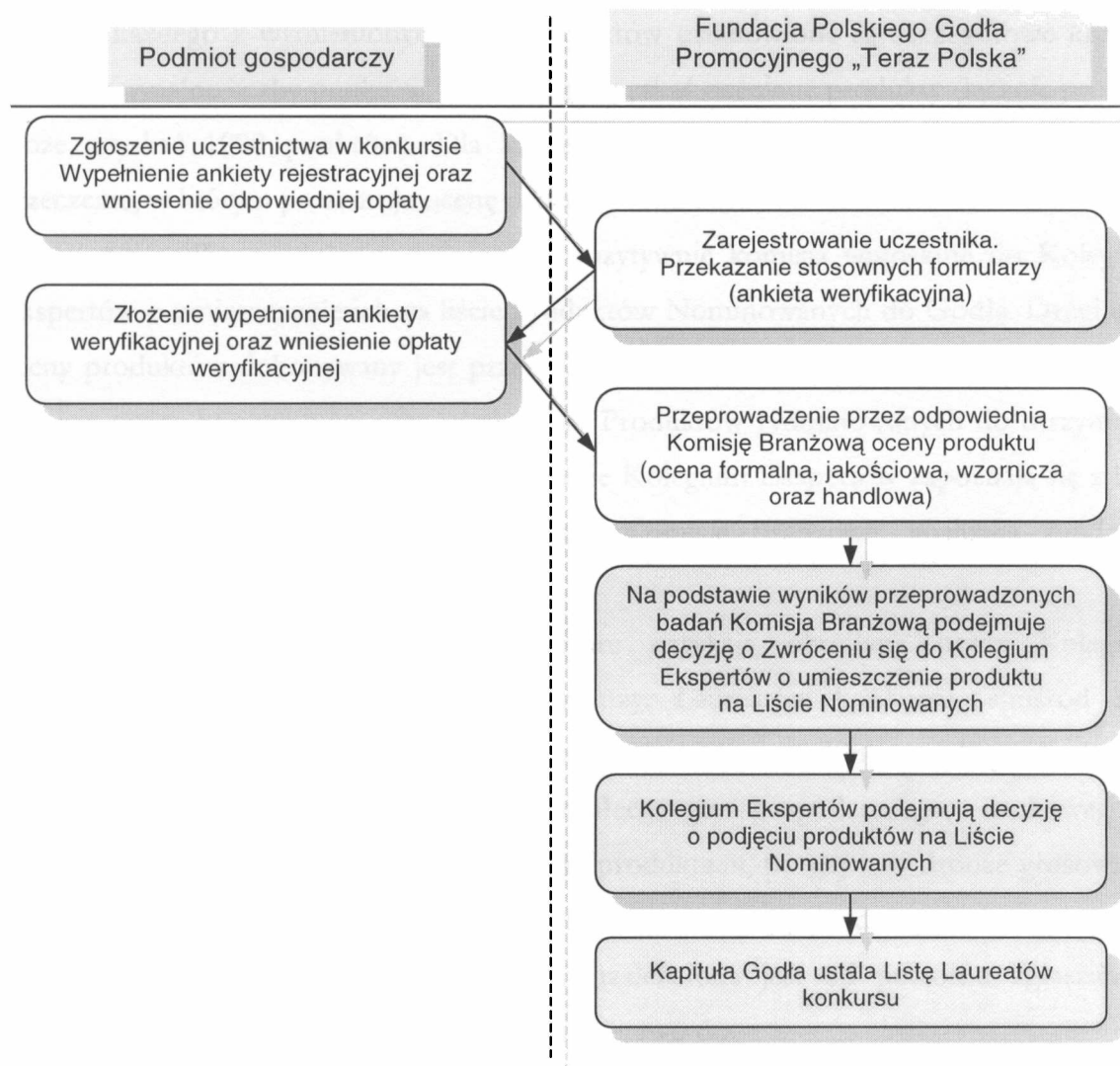
- organizowaniu konkursów mających na celu wyłanianie najlepszych polskich produktów i przyznawanie im Godła Promocyjnego „Teraz Polska”,
- wspomaganiu kampanii promocyjnych produktów nagrodzonych w Konkursach „Teraz Polska”,
- udziale w międzynarodowych i krajowych przedsięwzięciach promocyjnych (np. targach, konferencjach),
- upowszechnianiu wiedzy o najlepszych polskich podmiotach gospodarczych oraz produktach za pośrednictwem środków masowego przekazu,
- organizowaniu konferencji, wystaw i sympozjów mających na celu wymianę informacji i doświadczeń w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej oraz prezentowanie polskiej gospodarki,
- organizowaniu spotkań Klubu „Teraz Polska”,
- udziale w organizacji imprez charytatywnych⁶⁸.

Godło Promocyjne „Teraz Polska” przyznawane jest w drodze konkursu produktom (wyrobom i usługom). Do konkursu przystąpić mogą osoby fizyczne oraz prawne będące podmiotami gospodarczymi z siedzibą w Polsce zgłaszające swoje produkty bądź usługi przez siebie świadczone. Działalność ich nie może być prowadzona w oparciu o umowę licencyjną bądź franchisingową⁶⁹. Nagroda przyznawana jest w kategorii wyrobów oraz w kategorii usług (z podziałem na grupy przedsiębiorstw: małe oraz średnie i duże). Poszczególne etapy przyznawania godła prezentuje rys. 3.25.

⁶⁸ *Regulamin funkcjonowania i przyznawania Polskiego Godła Promocyjnego „Teraz Polska”*, Fundacja Polskiego Godła Promocyjnego, s. 2.

⁶⁹ <http://www.terazpolska.pl>

Rys. 3.25. Tryb przyznawania Godła Promocyjnego „Teraz Polska”



Źródło: opracowanie własne na podstawie *Regulamin funkcjonowania ... op. cit.*, s. 3.

Każdy produkt poddawany jest trójstopniowej ocenie. Pierwszym etapem jest badanie produktu przeprowadzane przez odpowiednią *Komisję Branżową*. Na podstawie złożonej dokumentacji, oceny produktu oraz w razie zaistnienia takiej konieczności wizytacji zakładu członkowie komisji oceniają produkt pod względem:

- poziomu technologii oraz stabilności produkcji,
- organizacji i kontroli jakości w czasie produkcji,
- nowoczesności i innowacyjności,
- niezawodności,
- wartości i dynamiki sprzedaży,
- konkurencyjności,
- jakości usług towarzyszących,

- zgodności z wymaganiami ekologicznymi.

Dla każdego z wymienionych wyżej aspektów ustanowione są szczegółowe kryteria oraz maksymalne liczby punktów, które mogą uzyskać oceniane produkty (łącznie produkt może uzyskać 1000 punktów). Dla każdego z badanych produktów komisja wydaje orzeczenie, w którym prezentuje ocenę danego produktu.

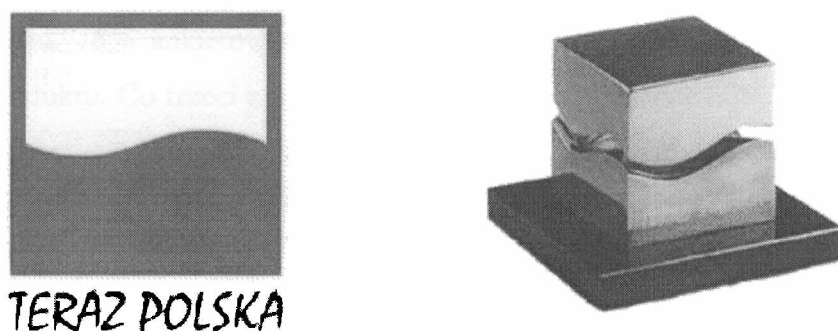
W przypadku produktów ocenionych pozytywnie komisja wnioskuje do Kolegium Ekspertów o umieszczenie ich na liście Produktów Nominowanych do Godła. Drugi etap oceny produktów dokonywany jest przez *Kolegium Ekspertów*, które prowadzi nadzór nad całością oceny konkursowej oraz ustala Listę Produktów Nominowanych do otrzymania Godła „Teraz Polska”. W tym celu członkowie Kolegium Ekspertów zapoznają się z listą zgłoszeń zaopiniowanych pozytywnie przez Komisje Branżowe, analizują zgodność dokonanych ocen z procedurami konkursu.

Nominację otrzymują zgłoszenia, które uzyskają określany przez Kolegium Ekspertów poziom punktów w danej branży. Laureatów konkursu, spośród listy nominowanych ustala *Kapituła Polskiego Godła Promocyjnego*. Członkowie kapituły (osoby reprezentujące różne dziedziny życia społecznego, gospodarczego, naukowego i politycznego) zapoznają się z nominowanymi produktami, po czym w drodze głosowania wskazują produkty najlepsze. Laureatami konkursu zostają produkty, które otrzymały największą liczbę głosów. Ilość laureatów uzależniona jest od poziomu zgłaszanych produktów⁷⁰. Laureatom konkursu przysługuje prawo do:

- oznakowania Polskim Godłem Promocyjnym „Teraz Polska” wyróżnionego produktu,
- umieszczenia w formie dodatku, obok nazwy i logo firmy godła w raz z informacją „Laureat konkursu” we wszystkich materiałach promocyjnych oraz posługiwanie się godłem w kampaniach reklamowych (zob. rys. 3.26),
- umieszczenia godła na frontowej części budynku, w którym znajduje się wyróżniony zakład,
- promocji w wydawnictwach, drukach reklamowych i tekstach promocyjnych Fundacji,
- prezentacji Laureatów na wszystkich imprezach targowych i wystawienniczych w kraju i za granicą, w których uczestniczy Fundacja,
- zniżki (w wysokości od 10% do 60%) w opłatach za reklamę w mediach współpracujących z Fundacją,

- skorzystania ze zniżek wynegocjowanych przez Fundację na wybrane imprezy targowe i wystawiennicze,
- cyklicznego informowanie o nagrodzonych produktach na konferencjach prasowych oraz spotkaniach z mediami,
- wspierania przez Fundację działań proeksportowych Laureatów,
- członkostwa w Klubie „Teraz Polska”⁷¹. W jego skład wchodzi, poza laureatami konkursu, członkowie Kapituły, Fundatorzy, sponsorzy oraz Partnerzy Polskiego Programu Promocyjnego. Co miesiąc odbywają się jego spotkania stwarzając możliwość wymiany i doświadczeń i spotkania z wybitnymi osobistościami z obszaru polityki i gospodarki⁷².

Rys. 3.26. Polskie Godło Promocyjne oraz statuetka „Teraz Polska”



Źródło: <http://www.terazpolska.pl>

Finał konkursu „Teraz Polska” odbywa się w formie Koncertu Galowego transmitowanego przez Telewizję Polską⁷³. Prawo posługiwania się Polskim Godłem Promocyjnym przyznawane jest na okres jednego roku. Istnieje możliwość przedłużenia tego okresu pod warunkiem złożenia przez firmę odpowiedniego wniosku w Biurze Konkursu Fundacji oraz uiszczenia odpowiedniej opłaty.

Fundacja „Teraz Polska” jest jedną z nielicznych jednostek potwierdzających jakość, która prowadzi badanie znajomości i opinii dotyczących własnej działalności. Badania takie były prowadzone w takie w latach: 1997, 2000 oraz 2002. Te ostatnie dały następujące wyniki:

⁷⁰ *Regulamin funkcjonowania ... op. cit.*, s. 7.

⁷¹ *Teraz Polska – materiał promocyjny*. Fundacja Polskiego Godła Promocyjnego „Teraz Polska”, s. 28.

⁷² www.terazpolska.pl/body_klub.html

⁷³ www.terazpolska.pl/body_koncerty.html

- 75,2% respondentów kojarzy hasło „Teraz Polska” z Konkursem na Najlepsze Produkty i Usługi,
- 72,1% badanych prawidłowo rozpoznaje Godło Promocyjne „Teraz Polska” i wie, że świadczy ono o wysokiej jakości oznaczonych nim produktów i usług,
- 70,3% badanych stwierdziło, że kryterium w postaci Godła „Teraz Polska” jest ważne przy podejmowaniu decyzji o kupieniu towaru,
- 63% respondentów zadeklarowało, że zna marki nagradzanych produktów,
- 48,3% ankietowanych kupiło produkt ze znakiem „Teraz Polska”.

Warto także podkreślić, że analiza wyników badań prowadzonych w poszczególnych latach wskazuje na pozytywną tendencję w przypadku wszystkich wskaźników.

Oprócz przedstawionych badań, w 2002 roku przeprowadzone zostało badanie ankietowe, w którym uczestniczyli przedstawiciele 21 firm – laureatów kilku ostatnich edycji konkursu. 76% ankietowanych uznało, że godło Promocyjne wpływa na wzrost sprzedaży produktu. Co trzeci z nich określił wzrost na poziomie 30%. U 54% Laureatów wystąpiło zwiększenie poziomu eksportu od momentu przyznania Godła⁷⁴.

Nagroda Gospodarcza Prezydenta RP

8 czerwca 1998 roku Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej ustanowił Nagrodę **Gospodarczą**. Uzasadniając decyzję o utworzeniu nagrody stwierdził, iż utworzył ją, gdyż należy: „(...) szczególnie uhonorować przedsiębiorstwa, eksporterów, inwestorów zagranicznych, gospodarstwa rolne i wynalazców, którzy wnoszą ogromny wkład w unowocześnianie i rozwój naszej gospodarki, budują jej pozytywny obraz na rynku polskim i rynkach zagranicznych, tworzą nowe stabilne miejsca pracy, dbają o ochronę środowiska naturalnego oraz wspierają lokalne społeczności, a także szeroko rozpropagować pozytywne zjawiska występujące w polskiej gospodarce (...)”⁷⁵. Nagroda Gospodarcza Prezydenta RP przyznawana jest corocznie w siedmiu następujących kategoriach:

1. Polskie Przedsiębiorstwo;
2. Małe Polskie Przedsiębiorstwo;
3. Instytucja Finansowa;
4. Gospodarstwo rolne;
5. Eksporter;

⁷⁴ Badania były prowadzone przez Ośrodek Badania Opinii Publicznej MARECO. Zob. www.terazpolska.pl/body_opinie.html

⁷⁵ www.prezydent.pl

6. Inwestycja Zagraniczna w Polsce;
7. Wynalazek w dziedzinie produktu lub technologii.

Procedura wyłaniania laureatów nagrody składa się z trzech zasadniczych etapów. *Etap pierwszy* polega na przyjmowaniu przez Sekretarza Kapituły Nagrody⁷⁶ wniosków. Lista uprawnionych do wnioskowania o przyznanie nagrody jest ściśle określona dla każdej z przyznawanych kategorii. Na przykład w kategorii „Polskie Przedsiębiorstwo” prawo do zgłaszania kandydatów przysługuje: Agencji Rozwoju Przemysłu, Business Center Club, Fundacji Polskiego Godła Promocyjnego, Klubowi 500, Konfederacji Pracodawców Polskich, Konwentowi Marszałków Wojewódzkich Sejmików Gospodarczych, Koordynatorowi Programu „Polska Dobra Żywność”, Krajowej Izbie Gospodarczej, Krajowej Radzie Spółdzielczej, Łoży Laureatów Nagrody Gospodarczej Prezydenta RP, Naczelnej Radzie Zrzeszenia Handlu i Usług, Państwowej Inspekcji Pracy, Polskiej Konfederacji Pracodawców Prywatnych, Polskiej Radzie Biznesu, polskiemu Klubowi Biznesu, Polskiemu Centrum Badań i Certyfikacji, Redakcji „AgroBazar”, Redakcji „Businessman Magazine”, Redakcji „Nowy Przemysł”, Redakcji „Przekrój”, Związkowi Banków Polskich oraz Związkowi Polskiego Przemysłu, Handlu i Finansów oraz Związkowi Rzemiosła Polskiego⁷⁷. Każdy z uprawnionych może przedstawić, w zależności od kategorii od dwóch do czterech kandydatur. Złożone wnioski sprawdzane są pod względem formalnym.

Etap drugi polega na wyborze przez Kapitułę Nagrody do trzech nominowanych w każdej z kategorii. W uzgodnieniu z Prezydentem liczba nominowanych może zostać zwiększona, możliwe jest także zaproponowanie przyznania nagrody za osiągnięcia gospodarcze wykraczające poza podstawowe kategorie nagrody.

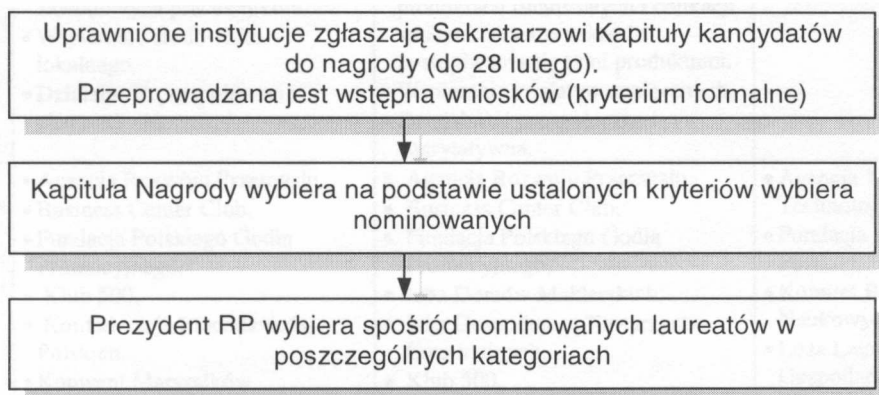
Trzeci etap obejmuje wyłonienie przez Prezydenta laureatów konkursu spośród nominowanych przez Kapitułę. Prezydent może przyznać nagrodę jednemu podmiotowi w każdej z kategorii, może także zrezygnować z przyznania nagrody (por. rys. 3.27).

Laureaci nie mogą być ponownie zgłaszani w kategorii, w której otrzymali nagrodę oraz w okresie 5 lat w innej kategorii. Dla każdej z kategorii zostały określone ogólne kryteria, które są brane pod uwagę przy ocenie kandydatów (por. tablica 3.6).

⁷⁶ Członkami kapituły są znane osobistości związane z działalnością polityczną i gospodarczą (m.in. Artur Balazs, Marek Belka, Jacek Piechota, Marek Pol, Janusz Steinhoff, Danuta Hubner).

⁷⁷ www.prezydent.pl

Rys. 3.27. Tryb przyznawania Nagrody Gospodarczej Prezydenta RP



Źródło: opracowanie własne na podstawie *Informacja o trybie wyłaniania laureatów nagrody w 2000 roku*, www.prezydent.pl.

Tablica 3.6. Kryteria oceny kandydatów w wybranych kategoriach Nagrody Prezydenta RP

Kategoria	Polskie Przedsiębiorstwo	Instytucja Finansowa	Wynalazek w dziedzinie produktu lub technologii
<i>Warunki podstawowe</i>	• Produkowane wyroby lub oferowane winny cieszyć się uznaniem konsumentów i wyróżniać się wysoką jakością, estetyką wykonania oraz walorami użytkowymi. • Zapewniać wysoki standard obsługi gwarancyjnej i pogwarancyjnej. • Stosować nowoczesne technologie produkcji oraz metody zarządzania i marketingu zapewniające sukces rynkowy. • Wykorzystywać głównie polskie surowce, podzespoły i produkty. • Posiadać dobrą sytuację finansową, osiągać wysoka rentowność działalności gospodarczej, sumiennie regulować wszystkie należności. • Terminowo i rzetelnie regulować należności o charakterze podatkowym. • Systematycznie inwestować w rozwój firmy. • Tworzyć nowe miejsca pracy. • Stwarzać dobre warunki pracy i płacy zatrudnionym pracownikom. • Nie naruszać norm i przepisów Kodeksu Pracy. • Stosować zasady etyki i uczciwej konkurencji. • Nie zanieczyszczać środowiska naturalnego.	• Oferowane usługi winny cieszyć się uznaniem i wyróżniać się wysoką jakością. • Stale rozszerzać zakres oferowanych usług. • Posiadać dobrą sytuację finansową, osiągać wysoka rentowność działalności gospodarczej, sumiennie regulować należności w stosunku do partnerów gospodarczych. • Terminowo i rzetelnie regulować należności o charakterze podatkowym • Systematycznie inwestować w rozwój firmy. • Tworzyć nowe miejsca pracy. • Stwarzać dobre warunki pracy i płacy zatrudnionym pracownikom. • Nie naruszać norm i przepisów Kodeksu Pracy. • Stosować zasady etyki i uczciwej konkurencji. • Posiadać adekwatny wskaźnik bezpieczeństwa finansowego.	• Wysoka innowacyjność opracowania. • Wysokie efekty ekonomiczne wynikające z wdrożenia wynalazku. • Wysokie efekty eksportowe wynikające z wdrożenia wynalazku. • Znaczący udział polskiej myśli technicznej. • Szerokie wykorzystanie rodzimych surowców i podzespołów.
<i>Warunki dodatkowe</i>	• Wspieranie polskiej myśli technicznej oraz wspomaganie badań naukowo-technicznych.	• Działalność na rzecz stałego podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracowników.	---

	• Działalność na rzecz stałego podnoszenia kwalifikacji zawodowych pracowników. • Wspieranie środowiska lokalnego. • Działalność prospołeczna i charytatywna.	• Działania na rzecz upowszechniania wiedzy o produktach finansowych i edukacji społeczeństwa w zakresie posługiwania się tymi produktami. • Wspieranie inicjatyw społecznych. • Działalność prospołeczna i charytatywna.	
<i>Podmioty uprawniane do zgłaszania kandydatów</i>	• Agencja Rozwoju Przemysłu, • Business Center Club, • Fundacja Polskiego Godła Promocyjnego, • Klub 500, • Konfederacja Pracodawców Polskich, • Konwent Marszałków Wojewódzkich Sejmików Gospodarczych, • Koordynator Programu „Polska Dobra Żywność”, • Krajowa Izba Gospodarcza, • Krajowa Rada Spółdzielcza, • Łoża Laureatów Nagrody Gospodarczej Prezydenta RP, • Naczelna Rada Zrzeszenia Handlu i Usług, • Państwowa Inspekcji Pracy, • Polska Konfederacji Pracodawców Prywatnych, • Polska Rada Biznesu, • Polski Klubowi Biznesu, • Polskie Centrum Badań i Certyfikacji, • Redakcja „AgroBazar”, • Redakcja „Businessman Magazine”, • Redakcja „Nowy Przemysł”, • Redakcja „Przekrój”, • Związek Banków Polskich, • Związek Polskiego Przemysłu, Handlu i Finansów, • Związek Rzemiosła Polskiego.	• Agencja Rozwoju Przemysłu, • Business Center Club, • Fundacja Polskiego Godła Promocyjnego, • Izba Domów Maklerskich, • Izba Gospodarcza Towarzystw Emerytalnych, • Klub 500, • Konfederacja Pracodawców Polskich, • Konwent Marszałków Wojewódzkich Sejmików Gospodarczych, • Krajowa Izba Gospodarcza, • Krajowa Rada Spółdzielcza, • Łoża Laureatów Nagrody Gospodarczej Prezydenta RP, • Polska Rada Biznesu, • Polska Izba Ubezpieczeń, • Polska Konfederacja Pracodawców Prywatnych, • Redakcja „Businessman Magazine” • Stowarzyszenie Agentów i Doradców Ubezpieczeniowych, • Stowarzyszenie Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych, • Stowarzyszenie Towarzystw Funduszy Inwestycyjnych, • Związek Banków Polskich, • Związek Maklerów i Doradców Giełdowych, • Związek Polskiego Przemysłu, Handlu i Finansów.	• Agencja Techniki i Technologii, • Fundacja na Rzecz Nauki Polskiej, • Komitet Badań Naukowych, • Łoża Laureatów Nagrody Gospodarczej Prezydenta RP, • Naczelna Organizacja Techniczna, • Polska Akademia Nauk, • Polski związek Stowarzyszeń Wynalazców i Racjonalizatorów, • Polskie Centrum Badań i Certyfikacji, • Stowarzyszenie Polskich Wynalazców i Racjonalizatorów, • Urząd Patentowy Rzeczypospolitej Polskiej.

Źródło: opracowanie własne na podstawie: www.prezydent.pl.

Lider Polskiej Ekologii

Od 1996 roku⁷⁸ Minister Ochrony Środowiska ogłasza, co roku kolejne edycje Konkursu „Lider Polskiej Ekologii”. Techniczną obsługę konkursu prowadzi Sekretariat Konkursu⁷⁹ działający na zlecenie Ministra Środowiska. Do zadań Sekretariatu należy:

- obsługa organizacyjna konkursu wraz z prowadzeniem rejestru zgłoszonych wniosków,

⁷⁸ Konkurs powstał na mocy Decyzji nr 110 Ministra Ochrony Środowiska, Zasobów Naturalnych i Leśnictwa o powołaniu Rady Programowej Nagrody Lider Polskiej Ekologii z dnia 23.10.1996 roku. Konkurs został ogłoszony na Międzynarodowych Targach Ekologicznych Poleko w Poznaniu 12 grudnia 1996 roku. Zob. <http://lider.ietu.katowice.pl/kalend/html>

⁷⁹ Sekretariat funkcjonuje przy Instytucie Ekologii Terenów Uprzemysłowionych w Katowicach.

- gromadzenie wniosków oraz ich ocena pod względem formalnym,
- protokołowanie posiedzeń Rady Programowej,
- prowadzenie kampanii informacyjno-promocyjnej⁸⁰.

Decyzją nr 7 Ministra Środowiska z dnia 22 marca 2002 roku powołana została Rada Programowa Konkursu⁸¹. Do jej podstawowych zadań należy:

- 1) przygotowanie projektów regulaminu pracy Rady i projektów regulaminów kolejnych edycji konkursu,
- 2) w sytuacjach tego wymagających powoływanie jury dokonującego wstępnej oceny merytorycznej przedsięwzięć zgłoszonych do konkursu,
- 3) ustalenie listy przedsięwzięć, które powinny zostać zaopiniowane przez niezależnych ekspertów,
- 4) wybór przedsięwzięć, które powinny zostać zaopiniowane przez niezależnych ekspertów,
- 5) udział przedstawicieli Rady wraz z ekspertami w wizytacji wybranych przedsięwzięć w terenie,
- 6) ustalenie propozycji listy kandydatów do nagrody i przedłożenie jej Ministrowi do akceptacji⁸².

W skład Rady wchodzi 24 osoby – głównie reprezentacji organów państwowych (ministerstw, NFOŚ, Głównego Inspektora Ochrony Środowiska itp.).

Celem konkursu jest:

- promowanie najbardziej przyjaznych środowisku i efektywnych działań na rzecz jego ochrony,
- promocja polskiej myśli technicznej i naukowej, innowacyjności, oryginalności, wysokiej jakości usług, rzetelności etyki ekologicznej w działaniach na rzecz ochrony środowiska,
- ukazanie różnorodności działań podejmowanych na rzecz ochrony środowiska w Polsce. Prezentacja istniejących w Polsce możliwości w tej dziedzinie.

W konkursie mogą wziąć udział osoby fizyczne i prawne oraz jednostki organizacyjne nie posiadające osobowości prawnej funkcjonujące w Polsce i zgłaszające do nagrody

⁸⁰ *Regulamin konkursu o nagrodę Ministra Środowiska 2001/2002*, Ministerstwo Środowiska, s. 2.

⁸¹ Do tego czasu funkcjonowała Rada powołana przez Ministra Środowiska w sierpniu 2000 roku.

⁸² Decyzja nr 7 Ministra Środowiska w sprawie powołania Rady Programowej do Konkursu o nagrodę Ministra Środowiska Lider Polskiej Ekologii.

własne przedsięwzięcia służące ochronie środowiska w Polsce. Przedmiotem Konkursu są zastosowane w praktyce nowatorskie oraz efektywne ekologicznie i ekonomicznie rozwiązania techniczne, technologiczne i organizacyjne.

Nagrody przyznawane są obecnie w trzech kategoriach (początkowo były tylko w dwóch pierwszych):

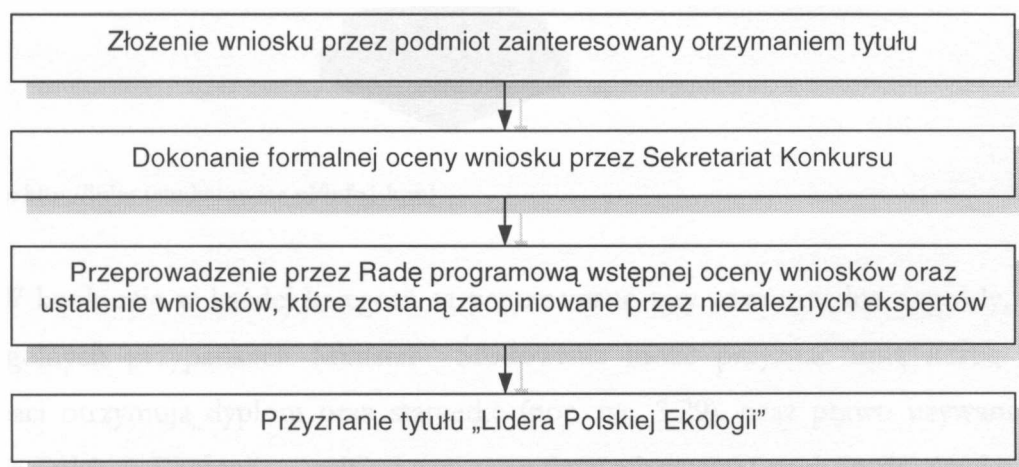
- 1 *Przedsiębiorstwo* – w tej kategorii nagradzane są kompleksowe przedsięwzięcia zrealizowane dla poprawy stanu środowiska.
- 2 *Wyrób* – tu nagradzane są wyroby charakteryzujące się wysoką jakością i niską uciążliwością dla środowiska.
- 3 *Gmina/związek gmin* – w kategorii tej nagradzane są kompleksowe przedsięwzięcia zrealizowane przez gminę lub związek gmin, które służą ochronie środowiska.

Podmiot zainteresowany otrzymaniem tytułu „Lidera Polskiej Ekologii” zobowiązany jest do złożenia w Sekretariacie Konkursu:

- a) poprawnie wypełnionego formularza zgłoszeniowego,
- b) charakterystyki zgłaszanego przedsięwzięcia,
- c) załączników, wśród których muszą znaleźć się co najmniej dwie specjalistyczne opinie oraz kopie certyfikatów, atestów, świadectw, wyników badań wydawanych przez instytucje specjalistyczne, biegłych z listy Ministra Ochrony Środowiska, Zasobów Naturalnych i Leśnictwa ewentualnie opinie odbiorców.

Tryb przyznawania tytułu „Lider Polskiej Ekologii” przedstawia rys. 3.28.

Rys. 3.28. Tryb przyznawania tytułu „Lider Polskiej Ekologii”



Źródło: opracowanie własne na podstawie *Regulaminu konkursu ... op. cit.*

Jest jedenaście kryteriów oceny, które dotyczą:

- 1) efektywności ekologicznej i ekonomicznej,
- 2) ogólnego wpływu na środowisko,
- 3) wpływu na środowisko technologii zastosowanej przy produkcji przy produkcji wyrobu.
- 4) przydatności i użyteczności,
- 5) uniwersalności,
- 6) oryginalności i nowoczesności,
- 7) jakości wykonania i niezawodności działania,
- 8) estetyki wykonania,
- 9) dojrzałości przedsięwzięć organizacyjnych,
- 10) zasięgu możliwego zastosowania,
- 11) udziału w programach zarządzania środowiskiem, tj. „Odpowiedzialność i Troska” (*Responsible Care*), Czystsza Produkcja (*Cleaner Production*), ISO 9000, ISO 14001, Centra Zapobiegania Zanieczyszczeniom.

Rys. 3.29. Statuetka „Lider Polskiej Ekologii”



Źródło: <http://lider.ietu.katowice.pl/info1.html>

W konkursie w każdej kategorii są przyznawane trzy równorzędne nagrody, choć w szczególnych przypadkach Minister Środowiska może przyznać inną liczbą nagród. Laureaci otrzymują dyplom oraz statuetkę (por. rys. 3.29), oraz prawo używania tytułu „Lider Polskiej Ekologii,rok”. Lista nagrodzonych zostaje podana do wiadomości w

środkach masowego przekazu⁸³. W latach 1996-2001 do konkursu zgłoszono 475 przedsięwzięć⁸⁴.

Medale Międzynarodowych Targów Poznańskich

Międzynarodowe Targi Poznańskie odbyły się po raz pierwszy w 1921 roku z inicjatywy towarzystw kupieckich. Począwszy od 31 grudnia 1990 roku MTP są spółką z ograniczoną odpowiedzialnością, której misją jest „ułatwienie realizacji strategii marketingowych uczestników targów przez zapewnienie im dostępu do skoncentrowanej w jednym miejscu i czasie informacji gospodarczej”⁸⁵. W 1979 roku decyzją Ministra Handlu Zagranicznego ustanowiony został Złoty Medal MTP. Aktualnie przyznawany jest on podczas organizowanych przez MTP imprez targowych (por. tablica 3.7 i rys. 3.30).

Tablica 3.7. Imprezy targowe objęte konkursami o „Złote Medale MTP” w 2000 roku

Lp.	TERMIN	NAZWA
1	18.01. – 21.01.	BUDMA
2	29.02. – 03.03.	Poznański Tydzień Mody, Targi Sprzętu i Odzieży Sportowej, Targi Zabawek
3	21.02. – 21.03.	SALMED
4	21.02. – 21.03.	SECUREX
5	11.04. – 14.04.	INFOSYSTEM
6	11.04. – 14.04.	POLIGRAFIA
7	08.05. – 12.05	MEBLE
8	25.05. – 30.05.	Międzynarodowe Targi Motoryzacji
9	12.06. – 16.06.	Międzynarodowe Targi Poznańskie
10	05.09. – 08.09.	Poznański Tydzień Mody, Targi Sprzętu i Odzieży Sportowej, Targi Zabawek i Art. Szkolno-Biurowych
11	19.09. – 22.09.	DOMEXPO
12	19.09. – 22.09.	TAROPAK
13	05.10. – 10.10.	POLAGRA
14	21.11. – 24.11.	POLEKO

Źródło: *Złote medale ... op. cit.*, s. 27.

W każdym z przypadków procedura przyznawania medali jest taka sama. Wyróżnić tutaj można trzy podstawowe etapy. *Etap pierwszy* polega na zgłoszeniu przez wystawców (najczęściej producentów) swoich produktów do konkursu. Do formularza zgłoszenia dołączane są dokumenty potwierdzające wysoka jakość wyrobu (kopie certyfikatów, atestów, świadectw, opinii, wyników badań, zdjęcia wyrobu itp.). Następnie,

⁸³ Zob. *Regulamin konkursu ... op. cit.*, s. 1-3.

⁸⁴ Zob. <http://lider.ietu.katowice.pl/info1.html>

⁸⁵ *Złote medale MPT 1979-1998*. Biuro Informacji Technicznej, Międzynarodowe Targi Poznańskie sp. z o.o., Poznań 1998, s. 1.

przeprowadzana jest selekcja zgłoszeń z punktu widzenia wymagań formalnych (terminowości, kompletności), a powołani wcześniej eksperci (najczęściej pracownicy jednostek badawczo rozwojowych) dokonują oceny merytorycznej i podejmują decyzję o dopuszczeniu wyrobu do drugiego etapu.

Rys. 3.30. Medale Targów Poznańskich



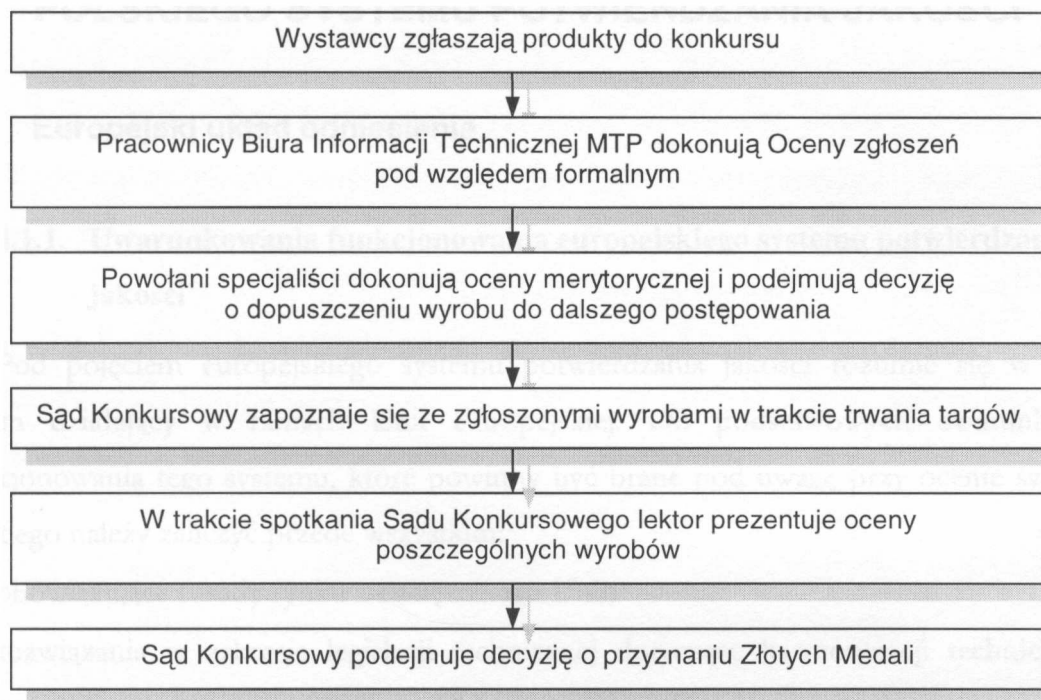
Źródło: *Złote medale ... op. cit.*, s. 14.

Etap drugi ma miejsce w trakcie trwania targów. Przedstawiciele Sądu Konkursowego odwiedzają ekspozycje na których prezentowane są zgłoszone wyroby i dokonują ich oceny. Wśród podstawowych kryteriów branych pod uwagę wymienić należy: właściwości funkcjonalne, jakość wykonania, właściwości eksploatacyjne, doznaniowość (estetyka, ergonomia, moda itp.) opłacalność (cena, koszt utrzymania itp.), sozologiczność. Ponadto na tym etapie uwzględniane jest przygotowanie wyrobu do ekspozycji (sposób demonstracji, posiadanie wielojęzycznej instrukcji, obecność na stoisku specjalisty). Na podstawie oględzin sporządzane są opinie rzeczoznawców opracowywane poprzez porównywanie z wzorcami (wyrobami uznanych producentów).

Trzeci etap rozpoczyna się przedstawieniem Sądowi Konkursowemu wyników ocen poszczególnych wyrobów. Prezentacja prowadzona jest przez odpowiedniego lektora, by

w ten sposób wyeliminować różnice w prezentacji. Członkowie Sądu wysłuchują opinii (w razie potrzeby zadają pytania) i na tej podstawie w tajnym głosowaniu oceniają (przyznając od 0 do 10 punktów) poszczególne wyroby. Na tej podstawie ustalana jest lista laureatów (wyrobów), którzy zgromadzili największą liczbę punktów (por. rys. 3.31).

Rys. 3.31. Tryb przyznawania Złotych Medali Targów Poznańskich



Źródło: opracowanie własne na podstawie *Złote medale ... op. cit.*.

Dokonana w niniejszym rozdziale identyfikacja polskiego systemu (zbadanie podstawowych elementów i zasad funkcjonowania) umożliwia przeprowadzenie jego oceny w różnych układach porównawczych. Analizy takie zostaną przedstawione w kolejnym rozdziale rozprawy.

Rozdział 4

OCENA I KIERUNKI ROZWOJU POLSKIEGO SYSTEMU POTWIERDZANIA JAKOŚCI

4.1. Europejski układ odniesienia

4.1.1. Uwarunkowania funkcjonowania europejskiego systemu potwierdzania jakości

Pod pojęciem europejskiego systemu potwierdzania jakości rozumie się w pracy system działający w ramach Unii Europejskiej. Do podstawowych uwarunkowań funkcjonowania tego systemu, które powinny być brane pod uwagę przy ocenie systemu polskiego należy zaliczyć przede wszystkim:

- obowiązujące zasady rynku wewnętrznego Unii,
- rozwiązania w zakresie legislacji technicznej dotyczące harmonizacji technicznej i norm,
- założenia europejskiego systemu oceny zgodności w obszarze dobrowolnym i obowiązkowym,
- strukturę i zakres ponadnarodowych podsystemów potwierdzania jakości.

ZASADY RYNKU WEWNĘTRZNEGO

Pojęcie **Rynku Wewnętrznego** (ang. *internal market*) zostało wprowadzone z chwilą wejścia w życie Jednolitego Aktu Europejskiego¹ w 1987 roku. Rynek wewnętrzny ma docelowo tworzyć, zarówno z punktu widzenia prawnego jak i handlowego przestrzeń zbliżoną do terytorium państwowego (poprzez likwidację wszystkich barier fizycznych i technicznych). Przyjęte zostały różnorakie instrumenty wspomagające tworzenie Rynku

¹ Jednolity Akt Europejski – umowa międzynarodowa zawarta pomiędzy państwami członkowskimi Wspólnot Europejskich. Traktat podpisano w Luksemburgu 17 lutego 1986 roku lecz wszedł on w życie 1 lipca 1986 roku. Głównym celem traktatu było ustabilizowanie i pogłębienie integracji gospodarczej i politycznej (zob. M. Toczyński, *Trzy Filary Unii Europejskiej*, (w:) Unia Europejska. Podstawowe informacje. Wyd. Diecezji Pelplińskiej „Bernardium” w Pelplinie, Pelplino, 1998, s. 85).

Wewnętrznego, jak np. wspólne polityki w zakresie handlu (Wspólna Polityka Handlowa), rolnictwa (Wspólna Polityka Rolna), ochrony konsumenta (Polityka Ochrony Konsumenta), transportu (Wspólna Polityka Transportowa). W wybranych dziedzinach, w których ujednolicenie krajowych przepisów sprawiało największe trudności przyjęto tzw. **minimalny stopień harmonizacji**. W praktyce oznacza to, szczególnie w zakresie ochrony zdrowia, ochrony środowiska, czy też ochrony konsumenta, stworzenie na poziomie Wspólnoty jedynie minimalnego poziomu bezpieczeństwa i pozostawienie w gestii państw członkowskich pewnej swobody w zakresie przyjmowania bardziej rygorystycznych uregulowań². W art. 7a Traktatu o utworzeniu Wspólnoty Europejskiej (TWE), który mówi, iż tworzy się „(...) rynek wewnętrzny, obejmujący obszar bez granic wewnętrznych, na którym zgodnie z postanowieniami niniejszego Traktatu zostaje zapewniony swobodny przepływ towarów, osób, usług i kapitału” sformułowane zostały cztery podstawowe zasady Rynku Wewnętrznego”. Należą do nich:

- 1) **zasada swobodnego przepływu osób**, która została dodatkowo uregulowana w art. 48-51 TWE oraz w rozporządzeniach Rady Unii Europejskiej:
 - z 1961 roku, które umożliwiło swobodne podejmowanie pracy w innych krajach członkowskich, ale pod warunkiem, że nie można znaleźć pracownika o odpowiednich kwalifikacjach będących obywatelem danego państwa,
 - z 1965 roku, w którym ograniczono preferencje do zatrudniania swoich obywateli, wyłączając jednak pewne dziedziny, głównie związane z pracą w administracji publicznej,
 - z 1968 roku, które przewiduje możliwość zatrudnienia pracowników będących obywatelami każdego z państw członkowskich, bez względu na miejsce zamieszkania, na identycznych zasadach, co własnych obywateli;
- 2) **zasada swobodnego przepływu kapitału i płatności** – regulowana przepisami zawartymi w punktach od b do g art. 73 TWE (zasada ta nie ma statusu absolutności bowiem zgodnie z art. 71 wymagany stopień liberalizacji obrotów i rynku kapitałowego, może być zmienny zależnie od okoliczności);
- 3) **zasada swobodnego przepływu usług** – uregulowana została artykułami od 59 do 65 TWE, które znoszą wszystkie ograniczenia zarówno dotyczące dostawców, jaki i odbiorców usług. Istotne znacznie ma tu także szereg dyrektyw regulujących sfery usług bankowych i ubezpieczeniowych;

² Por. www.cie.gov.pl

4) **zasada swobodnego przepływu towarów** – regulowana prawem pierwotnym³ przez artykuły 9-37 TWE oraz prawem wtórnym w postaci aktów prawnych wydawanych przez Radę Unii Europejskiej⁴. Realizacja zasady swobodnego przepływu towarów opiera się na eliminacji barier:

- taryfowych, tj. na utworzeniu unii celnej między państwami członkowskimi,
- parataryfowych, tj. fiskalnych,
- pozataryfowych, np. ilościowych, jakościowych⁵.

Państwa piętnastki od wielu już lat związane są *unią celną*. Wewnętrznym jej aspektem jest brak granic celnych w wewnątrzunijnym obrocie towarowym, aspektem zewnętrznym jest ujednolicenie Wspólna Taryfa Celna. Ponadto, na mocy postanowień porozumienia między Wspólnotami a państwami EFTA utworzona została strefa wolnego handlu – Europejski Obszar Gospodarczy. Znoszenie barier parataryfowych obejmuje zakaz dyskryminacji podatkowej oraz stopniową harmonizację systemów podatkowych państw członkowskich. Szczególne osiągnięcia w tej dziedzinie zanotować można w zakresie ujednolicenia legislacji podatków pośrednich – VAT i akcyzy.

Towarem wyprodukowanym we Wspólnocie⁶ jest towar wyprodukowany w jednym z państw członkowskich – w całości wyprodukowany na terytorium państw członkowskich lub też towar wyprodukowany wprawdzie na terytorium celnym Wspólnoty, jednakże w oparciu o składniki pochodzące z importu, w sposób legalny dopuszczone do obrotu w wewnętrznym rynku Wspólnot. Towarem dopuszczonym do swobodnego obrotu jest towar pochodzący z państwa trzeciego, który został wprowadzony na terytorium jednego z państw członkowskich w sposób legalny, tj. po wypełnieniu wszelkich formalności. Oba wymienione rodzaje towarów, tj. towar wyprodukowany w państwach członkowskich oraz

³ Prawo pierwotne – tworzone przez traktaty założycielskie wraz z ich późniejszymi modyfikacjami i uzupełnieniami

⁴ Prawa wtórne, czyli akty prawne stanowione przez właściwe instytucje Wspólnot Europejskich, które mogą podjąć pięć rodzajów aktów prawnych (uchwał):

- rozporządzenia – są w całości wiążące i bezpośrednio stosowane we wszystkich państwach członkowskich,
- dyrektywy – są wiążące dla każdego państwa członkowskiego, do którego są adresowane jedynie w zakresie celu, który ma być osiągnięty. Państwa członkowskie same wybierają formy i metody osiągania tych celów,
- decyzje – są w całości wiążące dla tych, do których są adresowane.
- zalecenie i opinie – nie posiadają mocy wiążącej.

⁵ J. Mrozińska, *Zasady rynku wewnętrznego*, (w:) Unia Europejska. Podstawowe informacje. Wyd. Diecezji Pelplińskiej „Bernardium” w Pelplinie, Pelplino 1998, s. 21-26.

⁶ Zgodnie z postanowieniami Wspólnotowego Kodeksu Celnego towar ma pochodzenie danego państwa, jeżeli jest całkowicie produkowany lub wydobywany w danym państwie. Może się jednak tak zdarzyć, że dany produkt wytwarzany będzie przez dwa lub więcej państw. Wtedy zgodnie z postanowieniami art. 24 kodeksu towar taki ma pochodzenie tego z państwa, w którym nastąpiła ostatnia zasadnicza, gospodarczo uzasadniona obróbka lub

towar w sposób legalny wprowadzony na terytorium państwa członkowskiego są uważane za *towary wspólnotowe*. Wszystkie inne towary są określane jako towary pozawspólnotowe i nie podlegają zasadom rynku wewnętrznego. Prawo europejskie nakazuje w sposób jednakowy traktować wszystkie towary wspólnotowe, zarówno więc wyprodukowane w państwach członkowskich, jak i dopuszczone do swobodnego obrotu.

Należy zauważyć, że o ile stopień redukcji eliminacji barier taryfowych i parataryfowych można uznać za wystarczający dla zapewnienia swobodnego przepływu towarów, to wyraźnie największą barierą w handlu pomiędzy państwami członkowskimi jest zbyt powolne znoszenie barier ilościowych i jakościowych. Do dziś bariery o takim charakterze wprowadzane przez poszczególne państwa członkowskie uniemożliwiają nieskrępowany obrót towarowy i stanowią ukrytą barierę w handlu. Bariery te zidentyfikowano i opisano w Białej Księdze wydanej w 1985 roku. W dokumencie tym wskazano także kierunki i sposoby eliminacji tych barier. Wyróżniono wśród nich bariery:

- 1) *fizyczne*, wśród których najpoważniejsze wiązały się z utrudnieniami w ruchu granicznym (złożone procedury kontroli granicznej utrudniały handel i podnosiły koszty z nim związane np. z tytułu przestojów na granicy),
- 2) *techniczne*, wśród których najpoważniejsze wiążą się z trudnościami w harmonizacji rozwiązań dotyczących rozwiązań w zakresie normalizacji i oceny zgodności,
- 3) *fiskalne*, wynikające z różnorodnych systemów podatkowych krajów członkowskich⁷.

Rynek wewnętrzny tworzony jest w oparciu o dwie zasadnicze kategorie działań:

- *integrację pozytywną*, obejmującą szeroko pojmowane działania harmonizacyjne, mające na celu zbliżenie rynków państw członkowskich,
- *integrację negatywną*, obejmującą bariery uniemożliwiających realizację czterech swobód⁸.

ROZWIĄZANIA W ZAKRESIE LEGISLACJI TECHNICZNEJ

Jednym z podstawowych sposobów eliminowania barier technicznych jest harmonizacja przepisów określających wymagania odnośnie wyrobów, wprowadzanych na obszar Wspólnego Rynku. Europejska Wspólnota Gospodarcza rozpoczęła harmonizację przepisów technicznych jeszcze w latach 60. za pomocą dyrektyw technicznych. Podejście takie nie doprowadziło jednak do osiągnięcia zamierzonego celu. Proponowane

przetworzenie, dokonana w działającym w tym celu przedsiębiorstwie. W rezultacie obróbka ta doprowadziła do wyprodukowania nowego produktu lub stanowiła istotny etap w jego produkcji.

⁷ Por. J. Mrozińska, *Zasady rynku ... op. cit.*, s. 34-41.

⁸ Por. www.cie.gov.pl

rozwiązania często znacznie odbiegały od systemów prawnych i rozwiązań (np. normalizacyjnych) obowiązujących w poszczególnych krajach. W efekcie proces harmonizacji przeciągał się w czasie i napotykał szereg barier. Sytuacja taka doprowadzała do zmiany koncepcji harmonizacji wymagań technicznych. W dniu 7 maja 1985 roku Rada Unii Europejskiej przyjęła uchwałę pod nazwą: **Nowe podejście do harmonizacji technicznej i norm**. Zakładano tworzenie dyrektyw harmonizacji technicznej (zwanym powszechnie dyrektywami *Nowego Podejścia*) według następujących zasad:

- harmonizowanie jedynie podstawowych wymagań z zakresu bezpieczeństwa w ramach dyrektyw, którym muszą odpowiadać wyroby wprowadzane do sprzedaży;
- przekazywanie organizacjom normalizacyjnym opracowania szczegółowych norm technicznych dla produktów, które uwzględniałyby wymagania ustalone w dyrektywach dla poszczególnych produktów;
- w sprawach szczegółów technicznych dyrektywy powinny odsyłać do zharmonizowanych norm europejskich przy jednoczesnym utrzymaniu dobrowolnego statusu tych norm;
- zapewnienie wolnego obrotu wyrobami wykonanymi zgodnie ze zharmonizowanymi normami lub przejściowo normami krajowymi zgodnymi z podstawowymi wymaganiami ustalonymi przez dyrektywy;
- dyrektywy muszą być przeniesione do prawa krajowego poszczególnych państw z wzajemnym uznawaniem przepisów prawnych⁹.

Dyrektywy wydawane są przez Radę Unii Europejskiej i publikowane w Dzienniku Urzędowym Wspólnoty Europejskiej. Przyjmuje się, że po pełnym wprowadzeniu dyrektyw harmonizujących *Nowego Podejścia*, objętych nimi będzie 40% produktów.

Wymagania zawarte w powyższych dokumentach są ogólnie sformułowane np.: *„wyroby należy projektować i wykonywać w taki sposób, by podczas użytkowania w zamierzonych warunkach i zgodnie z przeznaczeniem nie zagrażały bezpieczeństwu użytkowników ani innych osób. Wszelkie zagrożenia, jakie mogą wynikać z ich użytkowania powinny nadawać się do przyjęcia w porównaniu z korzyściami, jakie stwarza proces użytkowania. Rozwiązania przyjęte przez wytwórcę przy projektowaniu i wykonaniu muszą odpowiadać zasadom bezpieczeństwa wynikającym z ogólnie uznanego poziomu technologii. Tam gdzie jest to stosowne wobec zagrożeń, które dadzą się wyeliminować należy stosować odpowiednie*

⁹ T. Wawak, *System jakości ... op. cit.*, s. 32-33.

środki zabezpieczające, w tym środki alarmujące. Należy poinformować użytkownika o istniejących zagrożeniach i niedoskonałości środków zabezpieczających. W razie wystąpienia przeciążeń, których można oczekiwać w procesie użytkowania, charakterystyki działania nie mogą ulec niekorzystnym naruszeniom. Urządzenia muszą być tak pakowane, by biorąc pod uwagę instrukcje i informacje przedstawione przez producenta w trakcie ich transportu i przechowywania, charakterystyki wyrobu nie uległy niekorzystnym zmianom”.

W dyrektywach nie występują wymagania wyrażone liczbowo. Parametry takie, opisujące progi spełnienia wymagań ustala producent, posługując się normami technicznymi, wynikami z badań i innymi bazami danych, odpowiadającymi współczesnemu poziomowi technologii.¹⁰ Wśród podstawowych wymagań zawartych w dyrektywach *Nowego Podejścia* wyróżnia się kategorie dotyczące:

- odporności i stabilności mechanicznej,
- bezpieczeństwa na wypadek pożaru,
- higieny, zdrowia i środowiska,
- bezpieczeństwa użytkowania,
- zabezpieczenia przed hałasem,
- gospodarki energetycznej i cieplnej¹¹.

Uchwałą Rady z 1989 roku *Nowe Podejście* zostało uzupełnione dodatkowymi zasadami zwanymi **Globalnym Podejściem**. Podano w niej następujące wytyczne dotyczące stosowania ocen zgodności w dyrektywach harmonizacji technicznej:

- w celu zapewnienia spójnego podejścia do oceny zgodności wyrobów w przepisach Wspólnoty należy określić jednolite części składowe tej oceny (moduły), obejmujące fazy projektowania i wytwarzania;
- należy również określić kryteria stosowania określonych procedur, kryteria działalności jednostek wykonujących te procedury oraz kryteria stosowania oznakowania CE,
- uogólnione jest stosowanie norm dotyczących zapewnienia jakości (seria EN ISO 9000) i wymagań stawianych jednostkom oceniającym zgodność (seria EN 45000),
- promowane są systemy akredytacji, stosowanie technik porównawczych, porozumienia o wzajemnym stosowaniu,

¹⁰ L. Wasilewski, *Europejski kontekst ... op. cit.*, s. 52-53.

¹¹ B. Pich, *Harmonizacja techniczna w Unii Europejskiej*, „Normalizacja” 1998 nr 6, s. 7.

- przewidywane są programy realizowane w celu zmniejszenia różnic między państwami członkowskimi w istniejących infrastrukturach zapewnienia jakości (takich jak systemy metrologiczne, systemy wzorcowania, laboratoria badawcze, jednostki certyfikujące i inspekcyjne, jednostki akredytujące),
- promowane jest zawieranie porozumień o wzajemnym uznawaniu, współpracy i pomocy technicznej między Unią Europejską i krajami spoza Unii¹².

Polityka Unii Europejskiej co do swobodnego przepływu towarów ewaluowała od podejścia opartego wyłącznie na legislacji i interwencjonizmie publicznym w kierunku wzrastającego uczestnictwa operatorów ekonomicznych w procesie regulacji prawnych, lepszego podziału odpowiedzialności między sektor publiczny i prywatny, większej swobody wyboru zarówno dla biznesu Wspólnoty, jak i dla niewspólnotowego. Mechanizmy wprowadzone w tym celu przez Unię Europejską opierają się na trzech zasadach:

- wzajemnego uznawania;
- zapobiegania tworzeniu barier technicznych w handlu,
- harmonizacji technicznej¹³.

ZAŁOŻENIA I STRUKTURA EUROPEJSKIEGO SYSTEMU OCENY ZGODNOŚCI

System oceny zgodności w Unii Europejskiej regulowany jest wieloma aktami prawnym. Wśród najważniejszych z nich wymienić należy:

- Dyrektywę Rady z 28 marca 1983 roku wytyczającą procedurę dostarczania informacji w dziedzinie norm i regulacji technicznych z późniejszymi zmianami (98/34/EC);
- Uchwałę Rady z 7 maja 1985 roku w sprawie nowego podejścia do technicznej harmonizacji i norm (85/C/136/01);
- Uchwałę Rady z dnia 21 grudnia 1989 roku dotyczącą globalnego ujęcia oceny zgodności (90/C10);
- Dyrektywę Rady z dnia 25 lipca 1985 roku dotyczącą odpowiedzialności za wadliwe wyroby (85/374/EEC);
- Decyzję Rady z 13 grudnia 1990 roku dotyczącą modułów dla różnych faz procedur oceny zgodności, które mają być zastosowane w dyrektywach technicznej

¹² M. Walczak (red.), *Ocena zgodności ... op. cit.*, część 2, rozdział 3, podrozdział 3, s. 1.

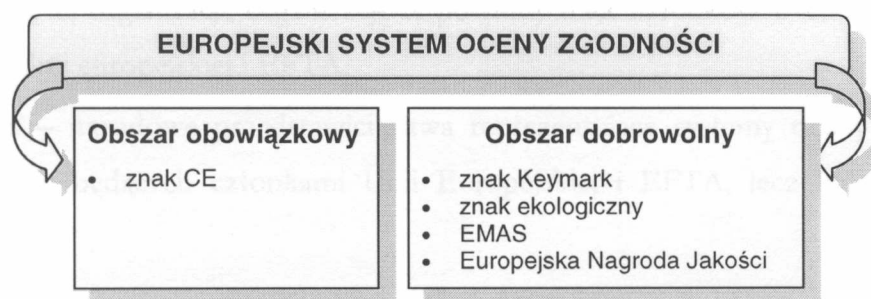
¹³ E. Vardakas, *Europejska integracja techniczna i normalizacyjna*, „Normalizacja” 1998 nr 7, s. 8.

harmonizacji, zastąpiona decyzją Rady z 22 lipca 1993 roku dotyczącą modułów dla różnych faz procedur oceny zgodności oraz reguł ustalenia i wykorzystania oznakowania, które mają być zastosowane w dyrektywach technicznej harmonizacji (93/465/EEC);

- Uchwałę Rady z 18 czerwca 1992 roku dotyczącą roli normalizacji europejskiej w gospodarce europejskiej;
- Regulację Rady z 8 lutego 1993 roku dotyczącą sprawdzania zgodności z zasadami bezpieczeństwa wyrobów w przypadku wyrobów importowanych z krajów trzecich (339/93/EEC);
- Decyzję Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 grudnia 1995 roku w sprawie ustanowienia procedury wzajemnego informowania na temat środków krajowych odstępujących od zasady swobodnego przepływu towarów wewnątrz Wspólnoty (95/3052/CE);
- Rozporządzenie Rady UE z dnia 7 grudnia 1998 roku w sprawie funkcjonowania rynku wewnętrznego w odniesieniu do swobodnego przepływu towarów między państwami członkowskimi;
- Dyrektywy techniczne nowego podejścia na poszczególne grupy wyrobów;
- Normy zharmonizowane;
- Dyrektywy branżowe i sektorowe¹⁴.

Na podstawie treści powyższych dokumentów w ramach europejskiego systemu oceny zgodności wyróżnić można (por. rys. 4.2):

Rys 4.1. Europejski system oceny zgodności



Źródło: opracowanie własne.

¹⁴ W. Henrykowski, *Model oceny ... op. cit.*, s. 17-18.

- 1) systemu oceny zgodności w obszarze dobrowolnym,
- 2) systemu oceny zgodności w obszarze obowiązkowym (regulowanym).

Systemy te mają charakter ponadnarodowy i są przedmiotem rozważań w kolejnych częściach rozdziału.

4.1.2. Europejskie podsystemy potwierdzania jakości w obszarze dobrowolnym

Wiodącą rolę w kształtowaniu dobrowolnego obszaru potwierdzania jakości w Unii Europejskiej pełni **Europejska Organizacja ds. Oceny Zgodności**. Została ona powołana 25 kwietnia 1990 roku przez Komisję Wspólnot Europejskich, Europejskie Stowarzyszenie Wolnego Handlu, Europejski Komitet Normalizacyjny i Europejski Komitet Normalizacji Elektrotechnicznej.¹⁵ Organizacja ta założona została i początkowo funkcjonowała pod nazwą Europejska Organizacja Badań i Certyfikacji (*European Organization for Testing and Certification – EOTC*). W 1999 roku zmieniła nazwę na Europejską Organizację ds. Oceny Zgodności (*European Organization for Conformity Assessment*), zachowując jednak skrót od wcześniejszej nazwy – EOTC¹⁶. Europejska Organizacja ds. Oceny Zgodności posiada status stowarzyszenia, a jej główna siedziba znajduje się w Brukseli, dlatego też funkcjonuje na podstawie prawa belgijskiego. EOTC zrzesza cztery kategorie członków. Są to członkowie:

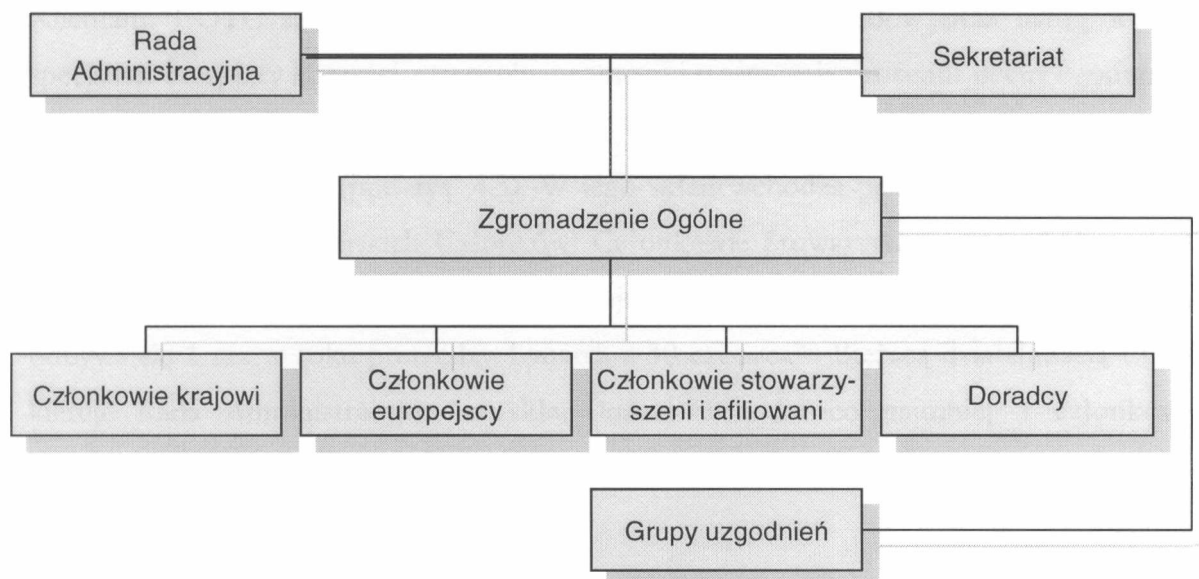
- *krajowi* – narodowe organizacje działające w obszarze oceny zgodności, będące reprezentantami wszystkich zainteresowanych stron jak producenci, dostawcy, użytkownicy i konsumenci oraz władze publiczne; z każdego kraju powinien pochodzić tylko jeden członek krajowy,
- *europcy (organizacje)* – europejskie organizacje zainteresowane pracą w ramach EOTC i promocją tej organizacji; organizacje te powinny mieć członków w co najmniej pięciu krajach Unii europejskiej i EFTA,
- *afiliowani* – narodowe przedstawicielstwa reprezentujące systemy oceny zgodności z krajów nie będących członkami Unii Europejskiej i EFTA, lecz które zostaną jej częścią,

¹⁵ W. Henrykowski, *Europejski system oceny zgodności w obszarze dobrowolnym i obowiązkowym*, IOiZ ORGMASZ, Warszawa 1999.

¹⁶ www.eotc.be/AboutUs/BreakingBarriers.htm

- *stowarzyszeni* – organizacje non-profit z Europy, które deklarują chęć współpracy z EOTC i promowaniu działalności tej organizacji, a które nie mogą uzyskać wyżej opisanej formy członkostwa¹⁷ (por. rys. 4.2).

Rys. 4.2. Struktura Europejskiej Organizacji ds. Oceny Zgodności



Źródło: www.eotc.be/EOTCstr/EOTC_Structure.htm

Nadrzędnym zadaniem EOTC, zapisanym w wizji i misji organizacji, jest dążenie osiągnięcie wspólnego rynku (Single Market) w ramach Unii Europejskiej i dążenie (we współpracy z Światową Organizacją Handlu – WTO) do eliminacji technicznych barier w handlu na całym świecie¹⁸. Za podstawowe kierunki działań, mających na celu realizację wizji, Europejska Organizacja ds. Oceny Zgodności przyjęła:

- rozwijanie, przeglądanie, ocenianie i promowanie umów o wzajemnym uznawaniu w obszarze dobrowolnym systemu oceny zgodności,
- promowanie jednokrotnego badania (*one-stop testing*), zarówno w Europie, jak i na całym świecie, oraz racjonalizację stosowania znaków zgodności i deklaracji zgodności,
- stworzenie i administrowanie serwisem informatycznym dającym możliwość korzystania ze zgromadzonych informacji większej liczbie ludzi,
- zapewnienie poradnictwa oraz stworzenie możliwości dyskusji zagadnień związanych z oceną zgodności,

¹⁷ J. Tkaczyk, *Międzynarodowe uwarunkowania ... op. cit.*, s. 72-74.

¹⁸ Por. www.eptc.be/AboutUs/RCol.htm

- w razie potrzeby wspieranie działań Komisji Europejskiej i Europejskiego Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA) w kształtowaniu i rozwijaniu obszaru obowiązkowego systemu oceny zgodności,
- współpraca z małym i średnimi przedsiębiorstwami, sektorem usług oraz krajami z Wschodniej i Centralnej Europy¹⁹.

Klientami EOTC są dostawcy, nabywcy i użytkownicy wyrobów oraz usług, a także specjaliści czerpiący korzyści z rozwoju, promocji i stosowania procedur oceny zgodności.

Nadrzędnym organem Europejskiej Organizacji ds. Oceny Zgodności jest Zgromadzenie Ogólne (por. rys. 4.3). W jego skład wchodzi przedstawiciele Krajowych Członków oraz Europejskich Członków. Członkowie Stowarzyszeni oraz Afiliowani są zapraszani na spotkania, jednak nie dysponują prawem głosu. Posiedzenie Zgromadzenia odbywa się 1 raz w roku pomiędzy 1 marca a 30 czerwca²⁰. Bieżącą działalnością EOTC kieruje Rada Administracyjna, w skład której wchodzi co najmniej 3 członków²¹: Prezydent, Vice Prezydent oraz Skarbnik²². Ponadto w ramach stowarzyszenia funkcjonują:

Rys. 4.3. Organy Europejskiej Organizacji ds. Badań i Certyfikacji



Źródło: opracowanie własne na podstawie W. Henrykowski, *Model oceny ... op. cit.*, s. 56.

¹⁹ www.eptc.be/AboutUs/RCol.htm

²⁰ W określonych warunkach możliwe są także nadzwyczajne posiedzenia Zgromadzenia Ogólnego.

²¹ Zalecane jest aby Rada Administracyjna liczyła od 5 do 12 członków.

²² Zob. www.eotc.be/AboutUs/AoA.htm

- Komitety Specjalistyczne tworzone przez specjalistów, w takich dziedzinach jak wzorcowanie, badanie, certyfikacja, zapewnienie jakości; dostarczają one porad dotyczących zastosowania podstawowych technicznych instrumentów;
- Komitety Sektorowe inicjujące i propagujące rozwój grup uzgodnień w odniesieniu do obszarów ich kompetencji; w skład komitetów wchodzi delegacje krajowe, tworzone w wyniku porozumienia wszystkich zainteresowanych stron na poziomie krajowym i europejskie ugrupowania gospodarcze, włączając organizacje konsumenckie i związki zawodowe;
- Grupy Uzgodnień wypracowujące reguły dotyczących wzajemnego uznawania. W skład grup uzgodnień wchodzi zainteresowane podmioty, które pod auspicjami EOTC zawarły porozumienia o wzajemnym uznawaniu (*Mutual Recognition Agreements* – MRA) lub ustanowiły system certyfikacji na poziomie europejskim; Grupy Uzgodnień mogą być ukierunkowane według dziedzin, wyrobów lub usług i powinny spełniać następujące warunki:
 - a) umowy powinny być wielostronne, a ich sygnatariusz wywodzić się co najmniej z trzech państw członkowskich Unii Europejskiej i EFTA,
 - b) grupy uzgodnień powinny być otwarte na członkostwo innych organizacji z krajów członkowskich Unii Europejskiej i EFTA, spełniających odpowiednie kryteria,
 - c) sygnatariusze porozumienia powinni spełniać kryteria odpowiedniej normy z serii EN 45000,
 - d) grupy uzgodnień powinny osiągnąć co najmniej jeden z następujących celów: wzajemne uznawanie wyników badań, raportów z kontroli, certyfikatów wyrobów i systemów zarządzania jakością lub harmonizację procedur wzorcowania, badania, kontroli, certyfikacji i akredytacji,
 - e) grupy uzgodnień powinny być samofinansujące²³.

W EOTC funkcjonują następujące Komitety Sektorowe i Grupy Uzgodnień:

- a) Europejski Elektrotechniczny Sektorowy Komitet Badań i Certyfikacji (ELSECOM),
- b) wielostronne porozumienie o wzajemnym uznawaniu (*CENELEC Certification Agreement* – CCA).

²³ W. Henrykowski, *Wymagania w zakresie oceny zgodności wyrobów i usług oraz pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw w Unii Europejskiej. Możliwość pomocy w Polsce*, „ABC Jakości” 1998 nr 1, s. 20-21.

- c) porozumienie dotyczące jednolitego systemu oznaczania kabli elektrycznych w oparciu o zharmonizowane wymagania (HAR),
- d) wielostronne europejskie porozumienie w sprawie certyfikacji aktywnych urządzeń elektromedycznych (EMDECA),
- e) wielostronne porozumienie w sprawie niskiego napięcia (LOVAG),
- f) wielostronne porozumienie w sprawie badań zwarcia (STL-A),
- g) wielostronne porozumienie w sprawie używania wspólnego znaku zgodności dla sprzętu oświetleniowego spełniającego wymagania norm europejskich (ENEC),
- h) wielostronne porozumienie w sprawie badania zakłóceń radioelektrycznych w obszarze elektrotechnologii, włączając elektronikę (EMCEL),
- i) Komitet Podzespołów Elektronicznych CENCELEC (CECC),
- j) Europejski Komitet Sektorowy dla Ochrony przed Zagrożeniem i Pożarem (ESCIF),
- k) Europejski Komitet Sektorowy ds. Wody (EWSC).

Należy podkreślić, że planowane jest powołanie dalszych komitetów sektorowych i grup uzgodnień w ramach Europejskiej Organizacji ds. Oceny Zgodności²⁴.

Europejski system potwierdzania jakości opiera się na krajowych systemach, funkcjonujących w poszczególnych krajach Unii Europejskiej²⁵. Można także wskazać cztery podsystemy charakterystyczne dla całej Unii (a w niektórych wypadkach wychodzące nawet poza jej granice). Są to następujące podsystemy o charakterze ponadnarodowym:

- przyznawanie znaku Keymark,
- przyznawanie ekologicznego znaku Unii Europejskiej (tzw. Eko-kwiat),
- rejestracja systemu eko-zarządzania i eko-auditu EMAS²⁶,
- Europejska Nagroda Jakości.

²⁴ W. Henrykowski, *Europejski system ... op. cit.*, s. 4-7.

²⁵ Analiza tych systemów nie jest przedmiotem niniejszej rozprawy.

²⁶ Nazwa podana została za R. Pochylukiem, J. Szymańskim i A. Tonderskim. W literaturze można spotkać różne tłumaczenia terminu *Eco-Management and Audit Scheme* – EMAS, np.: Program Zarządzania i Audytu Środowiskowego (zob. S. Tkaczyk, G. Bąk, *System zarządzania środowiskowego w przedsiębiorstwie a zrównowagony rozwój*, Materiały Konferencyjne „Nasza wspólna przyszłość”, Międzynarodowe Forum Zarządzania Środowiskowego ISO 14000, Warszawa 25-26.11.1999, s. 25), System Zarządzania Ochroną Środowiska i Przeglądów Ekologicznych (zob. L. Buchelt, *Zamierzenia organów administracji państwowej w zakresie norm z serii ISO 14000 i Rozporządzenia Rady EWG EMAS*, „Problemy Ocen Środowiskowych” 2000 nr 2(9), s. 13); System eko-zarządzania i eko-auditu (zob. R. Pochyluk, J. Szymański, A. Tonderski, *Geneza systemów zarządzania środowiskowego i konsekwencje ich funkcjonowania*), „Problemy Ocen Środowiskowych” 1998 nr 2/3 (2), s. 25); Schemat eko-zarządzania i przeglądów oraz Schemat przeglądów i zarządzania ekologicznego (zob. *Skrót Regulacji EWG Nr 1836/93 z 29 czerwca 1993 r. pozwalającej przedsiębiorstwom na dobrowolny udział we Wspólnotowym schemacie eko-zarządzania i przeglądów*, „Ekonomia i Środowisko” 1997 nr 1, s. 135), Schemat Przeglądu Zarządzania Środowiskowego (zob. J. Ejdyś, *Zalecenia Unii Europejskiej dotyczące zarządzania środowiskiem*, „Problemy Ekologii” 1997 nr 6, s. 204).

Znak Keymark

Podsystem potwierdzania zgodności wyrobów z wymaganiami norm europejskich w obszarze dobrowolnym powstał jako reakcja na przyjętą 18 czerwca 1992 roku przez Radę Unii Europejskiej rezolucję wzywającą europejskie organizacje normalizacyjne do stworzenia takiego systemu. Został on wprowadzony 29 września 1995 roku przez Europejski Komitet Normalizacyjny oraz Europejski Komitet Normalizacji Elektrotechnicznej. System ten polega na przyznawaniu, po spełnieniu odpowiednich kryteriów, licencji na umieszczanie znaku na produktach przemysłowych²⁷, dokumentach handlowych i w reklamie znaku Keymark²⁸ (znak Keymark – rys. 4.4 – zwany jest także europejskim znakiem CEN/CENELEC)²⁹. Symbol ten informuje, że wyrób spełnia wymagania wszystkich norm europejskich dotyczących danego produktu³⁰.

Rys. 4.4. Znak Keymark



Źródło: T. Wawak, *System jakości ... op. cit.*, s. 59.

Znak Keymark jest zastrzeżony i prawnie chroniony przez Europejski Komitet Normalizacyjny i Europejski Komitet Normalizacji Elektrotechnicznej. Wykorzystywany może być wyłącznie w ramach zatwierdzonych programów znaku, z których każdy związany jest z określonym rodzajem wyrobu. Każdy program Keymark regulowany jest własnymi, szczegółowymi przepisami i procedurami postępowania³¹. Programy takie zawierają ustalenia dotyczące:

- wymagań i procedur oceny dla jednostek upoważnionych do certyfikacji i badań i inspekcji uczestniczących w tym programie,

²⁷ Znak Keymark obecnie dostępny jest dla wyrobów elektrotechnicznych z możliwością rozszerzenia w przyszłości na inne wyroby, por. J. Tkaczyk, *Międzynarodowe uwarunkowania ... op. cit.*, s. 75.

²⁸ W literaturze funkcjonują dwie nazwy tegoż znaku: Keymark (znak klucza) oraz European Keymark (Europejski znak Klucza), zob. T. Wawak, *System jakości ... op. cit.*, s. 60.

²⁹ K. L. Trzciński, *Polityka i zasady zarządzania Europejskim Znakiem Zgodności*, „Normalizacja” 1999 nr 7, s. 9.

³⁰ W. Henrykowski, *Model oceny ... op. cit.*, s. 68-69.

³¹ J. Tkaczyk, *Międzynarodowe uwarunkowania ... op. cit.*, s.74-75.

- zakresu informacji udzielanej we wniosku przez producenta (odnośnie wyrobów, ich konstrukcji i produkcji, jak również ogólnej struktury organizacyjnej producenta, wewnętrznych procedur zgodności i procedur nadzoru, włącznie z wyposażeniem do badań oraz wzorcowaniem przyrządów pomiarowych),
- wymagań dotyczących wyrobu i sposobu pobierania oraz dostarczania próbek do oceny typu wyrobu, wstępnej oceny i nadzoru,
- wymagań dotyczących oznaczania wyrobu znakiem Keymark,
- wykazu jednostek wdrażających program,
- opłaty za prawo stosowna znaku oraz opłaty administracyjne³².

System znaku Keymark zakłada ocenę zgodności przeprowadzaną zgodnie z procedurą opisaną w przewodniku ISO/IEC 28 „Ogólne zasady modelu certyfikacji wyrobów przeprowadzonych przez третią stronę” Ocena zgodności produktu z wymaganiami odpowiednich norm opiera się na badaniu typu przeprowadzanym przez laboratoria badawcze. Znak Keymark powinien być umieszczony na wyrobie, ale może również znaleźć się na opakowaniu, metce czy dokumentacji towarzyszącej. Obok niego powinien znajdować się również kod identyfikacyjny wskazujący organizację, która wydała licencję na stosowanie znaku. Nie ma żadnych przeciwwskazań, aby na produkcie w sąsiedztwie znaku Keymark znalazły się inne znaki certyfikacji³³. Podstawowe założenia systemu są następujące:

- 1) do przeprowadzenia certyfikacji upoważnione mogą być wyłącznie jednostki zlokalizowane w jednym z krajów afiliowanych w CEN/CENELEC; jednostki upoważnione do certyfikacji, badań i inspekcji powinny spełniać wymagania odpowiednich norm EN serii 45000 oraz dodatkowe wymagania wynikające z zasad systemu,
- 2) sprawdzenie zgodności z wymaganiami odpowiednich norm powinno być oparte na badaniach typu przeprowadzanych przez laboratoria badawcze trzeciej strony,
- 3) producent powinien posiadać system jakości obejmujący linię produkcyjną wyrobów, dla których została udzielona licencja na oznaczanie znakiem,
- 4) przeprowadzanie okresowego nadzoru przez jednostkę upoważnioną poprzez badanie próbek pobieranych z linii produkcyjnej lub rynku.

³² K. L. Trzciński, *Polityka ... op. cit.*, s. 10-11.

³³ P. Rogala, *Unijna grafika*, „Manager” 1998 nr 11(32), s. 68.

Producent jest zobowiązany do informowania upoważnionej jednostki, która przyznała licencję na stosowanie znaku Keymark, o każdej zmianie dokonanej w wyrobie lub procesie produkcyjnym. Ponadto zobowiązany jest do prowadzenia rejestru wszystkich wpływających reklamacji, które musi przedstawić upoważnionej jednostce na jej życzenie.

Producent zainteresowany uzyskaniem licencji na używanie znaku Keymark jest zobowiązany pokryć koszty obejmujące:

- a) opłatę za prawo używania znaku, o ile zostało to prawo przyznane,
- b) koszty administracyjne oraz koszty związane z analizą dokumentacji i nadzorem producenta,
- c) koszty badań i inspekcji³⁴.

Ze względu na zróżnicowaną praktykę w poszczególnych krajach, które przyjmują program znaku, może być on oparty na jednym z trzech poniżej przedstawionych rozwiązań organizacyjnych:

1. Krajowy członek CEN, może zdecydować o stworzeniu krajowej infrastruktury poprzez zrzeszenie różnych jednostek certyfikujących (włącznie z własną jednostką), które byłyby zobowiązane do przestrzegania określonych zasad oraz zgodności z wymaganiami normy EN 45011. W takim przypadku krajowy członek CEN odpowiedzialny jest za krajową koordynację działania programów i reprezentowanie jednostek certyfikujących ze swego kraju w posiedzeniach dotyczących zarządzania programami.
2. Krajowy członek CEN nie uczestniczy jako jednostka certyfikująca w przejęciu programu i postanawia, że CEN wyznaczy do tego programu jedną lub więcej jednostek certyfikujących.
3. Afiliant z CEN, który przejął odpowiednie normy europejskie, może być zaakceptowany przez Radę ds. Certyfikacji do uczestniczenia w określonym programie znaku wg jednej z zasad opisanych powyżej³⁵.

Jednostki certyfikujące uczestniczące w programie Keymark muszą posiadać wdrożone systemy jakości zgodne z wymaganiami normy EN 45011. Ponadto powinny mieć zarejestrowany własny znak zgodności, znany użytkownikom i producentom. System certyfikacji, w którym funkcjonują powinien istnieć co najmniej 3 lata i jednostka ta

³⁴ W. Henrykowski, *Europejski system potwierdzania zgodności z wymaganiami norm europejskich (EN) w obszarze dobrowolnym – znak Keymark*, „ABC Jakości” 1996 nr 3, s. 60-61.

³⁵ K. L. Trzeciński, *Polityka ... op. cit.*, s.12.

powinna wydać w nim ponad 100 certyfikatów. Dla jednostek nie spełniających powyższych wymagań przewidziano specjalny tryb postępowania, wprowadzając okres przejściowy w czasie którego działalność jednostki kandydującej prowadzona jest pod nadzorem innej, wyznaczonej jednostki. Warto podkreślić, iż jednostki certyfikujące, jej laboratoria badawcze i jednostki inspekcyjne nie powinny otrzymywać finansowej pomocy wspierającej certyfikację, badania i inspekcje³⁶. Obecnie w systemie przyznawania znaku Keymark uczestniczy 19 państw, tj. Austria, Belgia, Dania, Finlandia, Francja, Niemcy, Węgry, Włochy, Luksemburg, Norwegia, Portugalia, Słowenia, Hiszpania, Szwecja, Szwajcaria, Czechy, Holandia, Turcja i Wielka Brytania³⁷ (por. tablica 4.1).

Tablica 4.1. Zestawienie podmiotów uczestniczących w systemie przyznawania znaku Keymark

Lp.	Szczebel	Podmioty	Działania
1	Unia Europejska	Rada Unii Europejskiej Jednostki normalizacyjne (CEN, CENELEC)	• Zainicjowanie utworzenia systemu • Przyjęcie i doskonalenie zasad funkcjonowania systemu • Opracowywanie norm europejskich
2	Państwa członkowskie	Władze państwowe (państw będących członkami CEN)	• Wyznaczenie jednostek upoważnionych (mogą nimi być organy władzy państwowej)
3	Jednostki upoważnione	Jednostki upoważnione	• Wydawanie certyfikatów
4	Laboratoria badawcze	Laboratoria badawcze	• Przeprowadzanie badań na zlecenie producentów i importerów
5	Producenci i importerzy	Producenci i importerzy	• Przeprowadzanie działań zgodnie z procedurą uzyskiwania znaku Keymark

Źródło: opracowanie własne.

Typowy proces uzyskiwania licencji na stosowanie znaku Keymark zawiera następujące etapy:

- *etap I* – producent, który chce uzyskać prawo do stosowania znaku po złożeniu wniosku do organu certyfikującego oraz uzyskaniu stosowanych informacji

³⁶ W. Henrykowski, *Zastosowanie znaku europejskiego (Keymark) dla elektrycznych wyrobów powszechnego użytku*, „ABC Jakości” 1999 nr 4, s. 27.

³⁷ Zob. www.keymark-cert.com

dotyczących sposobu działania programu podpisuje umowę z wybraną jednostką certyfikującą; wraz ze złożeniem wniosku producent wyraża zgodę na poniesienie kosztów certyfikacji;

- *etap II* – na podstawie zawartej umowy certyfikujący wraz z wnioskodawcą uzgadnia niezbędne działania przygotowawcze dotyczące badań i inspekcji;
- *etap III* – przyznanie prawa do stosowania znaku następuje wówczas gdy jednostka certyfikująca pozytywnie oceni spełnienie wszystkich wymagań; wystawiane jest zezwolenie i certyfikat. Kopie certyfikatów przekazywane są do wszystkich pozostałych jednostek certyfikujących;
- *etap IV* – jednostka certyfikująca prowadzi nadzór u producenta w celu zapewnienia ciągłej zgodności wszystkich wymagań związanych z certyfikacją³⁸.

EKO ZNAK

System przyznawania europejskiego znaku ekologicznego został utworzony na mocy Ustawy Rady EWG nr 880/92 z 23 marca 1992 roku dotyczącej przyznawania znaku ekologicznego w krajach Wspólnoty Europejskiej³⁹. W roku 2000 miała miejsce ostatnia z istotnych modyfikacji tegoż systemu⁴⁰. Jest on częścią strategii mającej na celu promocję zrównoważonej produkcji i konsumpcji na terenie Unii Europejskiej.

Podstawowym celem systemu przyznawania europejskiego znaku ekologicznego jest promowanie produktów charakteryzujących się obniżonym negatywnym oddziaływaniem na środowisko w trakcie całego cyklu życia oraz dostarczanie konsumentom rzetelnej, nie wprowadzającej w błąd i opartej na naukowych podstawach informacji o oddziaływaniu danego produktu na środowisko⁴¹. Ekoetykietowaniem objęte mogą być wszystkie produkty (w tym usługi) poza: żywnością, napojami, lekami, urządzeniami medycznymi oraz substancjami i preparatami uznawanymi za toksyczne lub niebezpieczne⁴².

Europejski system ekoznakowania jest oparty na współpracy kilku rodzajów instytucji, pomiędzy które podzielone zostały konkretne zadania. Podstawowym podmiotem koordynującym jego funkcjonowanie jest Europejska Rada ds. Ekoznakowania (*The European Union Eco-labelling Board* – EUEB). Pracami Rady kieruje Prezydent oraz dwóch

³⁸ K. L. Trzciński, *Polityka ... op. cit.*, s. 13.

³⁹ P. Rogala, *Unijna ... op. cit.*, s. 68.

⁴⁰ Następną rewizję funkcjonowania systemu przewidziana jest na 2005 rok.

⁴¹ J. Sulińska, A. Suliński, *Znakowanie ekologiczne wyrobów*, „Problemy Ekologii” 1999 nr 3, s. 97.

⁴² *Regulation (EC) No 1800/2000 of European Parliament and the Council of 17 July 2000 on a revised Community eco-label award scheme*, L237/3.

Wiceprezydentów. Są to funkcje sprawowane rotacyjnie przez przedstawicieli państw członkowskich Unii Europejskiej⁴³. Kadencja każdego z nich trwa pół roku. Program przewodniczenia pracom Rady prezentuje tablica 4.2.

Tablica 4.2. Harmonogram przewodniczenia pracom Europejskiej Rady ds. Ekoznakowania

Rok	Pierwsze półrocze	Drugie półrocze
2002	Hiszpania Belgia i Dania	Dania Hiszpania i Grecja
2003	Grecja Dania i Włochy	Włochy Grecja i Irlandia
2004	Irlandia Włochy i Holandia	Holandia Irlandia i Luksemburg
2005	Luksemburg Holandia i Wielka Brytania	Wielka Brytania Luksemburg i Austria

Źródło: [http:// europa.eu.int](http://europa.eu.int)

W skład EUEB oprócz przedstawicieli Jednostek Kompetentnych wchodzi także reprezentanci zainteresowanych grup takich jak stowarzyszenia konsumentów, związków zawodowych, przemysłu w tym małych i średnich przedsiębiorstw oraz przedstawiciele państw nie należących do Unii Europejskiej (w tym także Polski). Do podstawowych zadań Europejskiej Rady ds. Ekoznakowania należy przygotowanie kryteriów ekologicznych dla poszczególnych grup produktów, przeprowadzanie konsultacji z zainteresowanymi grupami oraz promowanie systemu ekoznakowania⁴⁴.

Kolejnym podmiotem uczestniczącym w systemie jest Komisja Europejska (*European Commission*). Jej najważniejszym zadaniem jest nadzór nad procedurą przeprowadzania ekoetykietowania oraz procedurą opracowywania kryteriów dla poszczególnych grup produktów.

Następnymi podmiotami są Jednostki Kompetentne (*Competent Bodies*). Są one jednostkami niezależnymi i kompetentnymi (np. odpowiednie ministerstwa, organizacje pozarządowe, jednostki normalizacyjne i certyfikujące itp.) wyznaczonymi przez państwa członkowskie Unii Europejskiej. Każdy kraj będący członkiem Unii Europejskiej wskazuje podmiot (zwany odtąd Jednostką Kompetentną) do prowadzenia działań związanych z przyznawaniem europejskiego znaku ekologicznego. Organy takie zostały ustanowione w Austrii, Belgii, Danii, Finlandii, Francji, Niemczech, Grecji, Islandii, Irlandii, Włoszech, Luksemburgu, Holandii, Norwegii, Portugalii, Hiszpanii, Szwecji i Wielkiej Brytanii.

⁴³ Dodatkowo w systemie uczestniczyć mogą kraje nie będące członkami Unii Europejskiej, ale będące sygnatariuszami porozumienia *European Economic Area* (EEA).

⁴⁴ *Commission Decision of 10 November 2000 establishing the European Union Eco-labelling Board and its rules of procedure* (2000/730/EC).

Do najważniejszych procesów występujących w ramach systemu zaliczyć należy:

- a) ustalanie kryteriów oceny dla poszczególnych grup produktów,
- b) przyznawanie prawa do umieszczania europejskiego znaku ekologicznego na produktach.

Propozycje dotyczące grup produktów dla których powinny zostać opracowane kryteria, zgłaszane mogą być zarówno przez Europejską Radę ds. Ekoznakowania, jak i Komisję Europejską. Na podstawie przeprowadzonych konsultacji, w przypadku potwierdzenia potrzeby ustalenia takich kryteriów, Komisja Europejska podejmuje decyzję o wystawieniu mandatu na opracowanie zasad oceny dla konkretnej grupy produktów. Przy wyborze konkretnej grupy produktów brane pod uwagę są następujące przesłanki:

- znaczący wolumen sprzedaży na rynku wewnętrznym UE,
- istotny wpływ na środowisko w skali regionalnej lub globalnej na jednym lub kilku z etapów życia;
- wysokie prawdopodobieństwo odczuwalnego zmniejszenia negatywnego wpływu na środowisko poprzez oferowanie produktów spełniających określone kryteria,
- znacząca część produktów trafiająca do finalnego konsumenta lub użytkownika⁴⁵.

Następnie EUEB wyznacza jedną (ewentualnie dwie) Jednostkę Kompetentną, zwaną dalej jednostką wiodącą (*Lead Competent Body*), której zadaniem jest opracowanie propozycji kryteriów oceny. Podstawę sformułowania wymagań stawianych wyrobom stanowią:

- badania rynku i studium wykonalności,
- analiza cyklu życia produktu (z uwzględnieniem zasad opisanych w normach ISO 14040, ISO 1424)
- analiza uzyskanych korzyści⁴⁶.

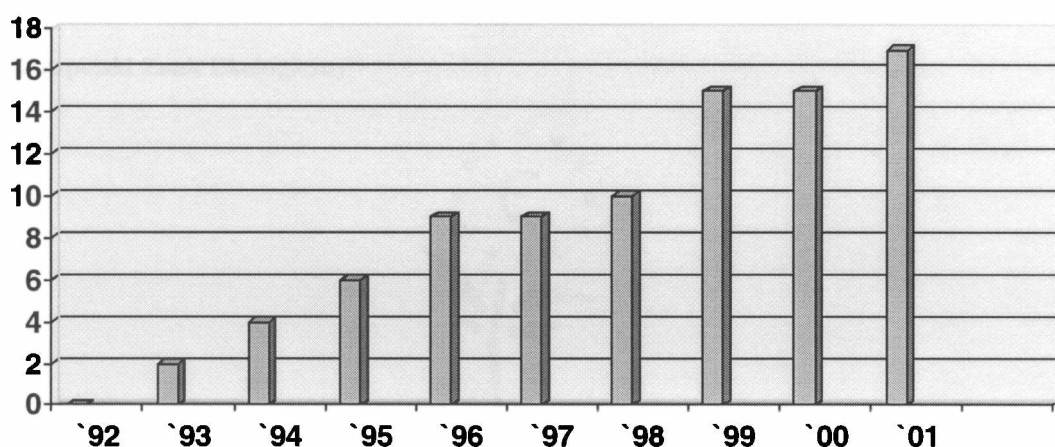
Propozycja kryteriów przedkładana jest przedstawicielom państw uczestniczących w systemie ekoznakowania i poddawana pod głosowanie. Gdy wynik głosowania okazuje się pozytywny są one zatwierdzane i publikowane w Oficjalnym Dzienniku Unii Europejskiej. Obecnie opracowane i przyjęte są kryteria dla ponad 15 grup produktów (zob. rys. 4.5), w tym między innymi dla: zmywarek do naczyń, materacy do łóżek, butów, produktów tekstylnych, komputerów osobistych, lodówek czy detergentów. Prace prowadzone są nad opracowaniem kryteriów dla kolejnych 9 grup wyrobów, w tym np. opon, mebli i baterii.

⁴⁵ Zob. *Regulation (EC) No 1980/2000 of European Parliament and of the Council of 17 July 2000 on revised Community eco-label award scheme.*

⁴⁶ Zob. Annex II. Metodological requirements for setting eco-label criteria.

Kryteria przyjmowane są na okres trzech lat. Po upływie tego okresu powinny być poddawane przeglądowi i zależnie od jego wyniku zaostrome lub utrzymywane na tym samym poziomie⁴⁷.

Rys. 4.5. Liczba grup produktów, dla których przyjęte zostały kryteria oceny w poszczególnych latach 1992-2001



Źródło: opracowanie własne na podstawie *Investigation of the market impacts and penetration of The European EcoLabel over the years 1992-2004. Final Report*, European Commission, Grudzień 2001.

W sytuacji, gdy siedziba wnioskującego znajduje się na terenie jednego z państw uczestniczących w systemie powinien on zwrócić się do Jednostki Kompetentnej ze swojego kraju. Jeżeli jego organizacja ulokowana jest w kilku państwach biorących udział w systemie lub w kraju, który nie uczestniczy w systemie, wówczas może wybrać dowolną spośród Jednostek Kompetentnych. Po podpisaniu odpowiedniej umowy jednostka ta przeprowadza ocenę wyrobu na zgodność z odpowiednimi kryteriami. W trakcie badań produktu konsultuje jego efekt z innymi Jednostkami Kompetentnymi. Jeżeli ocena jest pozytywna Jednostka Kompetentna podpisuje umowę z jednostką aplikującą, na mocy której producent czy firma handlowa może na swoich, poddanych ocenie, produktach umieszczać europejski znak ekologiczny (zwany: kwiatem, eko-kwiatem lub margarytką⁴⁸). Wzór europejskiego znaku ekologicznego prezentuje rys. 4.6. Warto podkreślić, iż Komisja Europejska nie ma żadnych formalnych sposobów wpływania na to kto uzyska prawo do stosowania znaku ekologicznego. Decyzja ta znajduje się wyłącznie w gestii

⁴⁷ *The European Eco-label at a Glance*. Broszura informacyjna wydana przez Komisję Europejską.

⁴⁸ W. Adamczyk, *Systemy ekologicznego znakowania wyrobów*, „Problemy Ekologii” 1998 nr 6, s. 198.

wyspecjalizowanych organizacji, czyli Jednostek Kompetentnych. Uzyskanie prawa do stosowania eko-znaku wiąże się z poniesieniem pewnych wydatków. Składają się na nie:

- 1) opłata aplikacyjna, pokrywająca koszty procesu oceny; kształtuje się ona na poziomie od 300 do 1300 euro;
- 2) opłata roczna w wysokości 0,15% rocznej sprzedaży produktów ekoetykietowanych; kwota ta nie może być jednak niższa niż 500 euro i wyższa niż 25 000 euro.

Rys. 4.6. Europejski Znak Ekologiczny



Źródło: *Regulation (EC) No 1980/2000 ... op. cit.*

Ponadto jednostka aspirująca do otrzymania prawa do stosowania znaku ekologicznego musi liczyć się z dodatkowymi wydatkami związanymi z badaniami produktów w specjalistycznych laboratoriach. Przewidziane są także zniżki dla:

- 1) małych i średnich przedsiębiorstw – upust w wysokości 25% opłat,
- 2) przedsiębiorstw posiadających system zarządzania środowiskowego zgodny z wymaganiami normy ISO 14001 lub EMAS – upust w wysokości 15% kwoty opłaty rocznej,
- 3) firm certyfikujących jako pierwsze produkty z danej grupy – upust w wysokości do 25 % (w tym przypadku o przyznaniu zniżki decyduje Jednostka Kompetentna).

Jednostka, która uzyska prawo do stosowania znaku ekologicznego może z niego korzystać tak długo jak długo kryteria dotyczące danej grupy produktów nie zostaną zmienione (por. tablica 4.3).

Tablica 4.3. Zestawienie podmiotów uczestniczących w systemie przyznawania europejskiego znaku ekologicznego

Lp.	Szczegół	Podmioty	Działania
1	Unia Europejska	Komisja Europejska Europejska Rada ds. Ekoznakowania (EUEB)	- ustalanie zasad funkcjonowania systemu - inspirowanie i koordynowanie prac związanych z formułowaniem kryteriów oceny poszczególnych grup produktów
2	Państwa członkowskie	Organy władzy państwowej	wyznaczenie Jednostek Kompetentnych
3	Jednostki kompetentne	Jednostki kompetentne	- współpraca z podmiotami aplikującymi do otrzymania znaku, - podpisywanie umów i nadzór nad stosowaniem znaku - udział w pracach EUEB
4	Jednostki badawcze i certyfikujące	Jednostki badawcze i certyfikujące	wykonywanie badań i wydawanie certyfikatów zgodnie z własnymi kompetencjami
5	Producenci i importerzy	Producenci i importerzy	- dostarczenie wyników badań i certyfikatów wymaganych przez Jednostkę Kompetentną - przestrzeganie zasad umowy podpisanej z jednostką kompetentną

Źródło: opracowanie własne.

EMAS

Rejestracja systemu eko-zarządzania i eko-audytu (EMAS) została ustanowiona na mocy rozporządzenia Rady Unii Europejskiej nr 1863/93 „w sprawie dopuszczenia do dobrowolnego udziału przedsiębiorstw sektora przemysłowego Wspólnoty w systemie eko- znakowania i eko – auditu”⁴⁹. Ostateczna wersja rozporządzenia została przyjęta 29 czerwca 1993 roku i opublikowana jako zarządzenie 10 lipca 1993 roku w Oficjalnym Dzienniku Unii Europejskiej i zaczęła funkcjonować dopiero od kwietnia 1995 roku⁵⁰. Okres od czerwca 1993 do kwietnia 1995 roku kraje członkowskie wykorzystały do stworzenia systemu akredytacji, weryfikacji i rejestracji wymaganego przez rozporządzenie. W 2001 roku nastąpiła nowelizacja systemu poprzedzona serią analiz oraz konsultacji z

⁴⁹ Do opracowania systemu wykorzystane zostały doświadczenia brytyjskie związane z funkcjonowaniem normy BS-7750 System zarządzania środowiskowego oraz efekty prac prowadzonych w Holandii, Irlandii i Francji. Zob. B. Poskrobko, *System zarządzania ochroną środowiska w przedsiębiorstwie*, „Ekonomia i Środowisko” 1996 nr 1-2, s. 62.

⁵⁰ R. Pochyluk, J. Szymański, A. Tonderski, *Geneza systemów ... op. cit.*, s. 25.

zainteresowanymi grupami. 19 marca 2001 przyjęte zostało rozporządzenie nr 761/2001 (które zaczęło obowiązywać od 27 kwietnia 2001 roku) zmieniające zasady rejestracji podmiotów – zwane **EMAS II**. Podstawowe zmiany dotyczą:

- 1) rozszerzenia możliwości rejestracji na wszystkie rodzaje działalności, w tym także na jednostki samorządowe (w pierwotnej wersji w rejestracji mogły brać udział przedsiębiorstwa należące do wybranych sekcji klasyfikacji EKD⁵¹; co prawda w artykule 14 rozporządzenia dopuszczana była możliwość udziału, na zasadzie eksperymentu, w systemie podmiotów nieprzemysłowych, ale miało to marginalny charakter);
- 2) uznanie systemu zarządzania środowiskowego zgodnego z wymaganiami normy ISO 14001 jako systemu wymaganego w ramach EMAS;
- 3) wprowadzenia logo EMAS;
- 4) zwiększenia nacisku na zaangażowanie pracowników we wdrażanie EMAS;
- 5) wzmocnienie znaczenia Raportu Środowiskowego;
- 6) zwrócenie większej uwagi na pośrednie efekty (np. procedury zaopatrzenia, decyzje planistyczne itp.)⁵².

Na mocy wyżej przytoczonych rozporządzeń każdy kraj członkowski Unii Europejskiej zobligowany został do powołania odpowiednich organizacji, które mają do wykonania specyficzne zadania w ramach systemu rejestracji, należą do nich:

- a) Jednostka Kompetentna, której zadania polegają na:
 - rejestrowaniu organizacji w rejestrze EMAS,
 - prowadzeniu listy zakładów zarejestrowanych w rejestrze EMAS,
 - ustanawianie sposobów i procedur uzyskiwania opinii zainteresowanych stron na temat organizacji, które mają być zarejestrowane,
 - kreowanie polityki informowania opinii publicznej na temat udziału podmiotów w systemie EMAS,
- b) Jednostka Akredytacyjna, której zadania polegają na:
 - przeprowadzaniu egzaminów na weryfikatorów,
 - sprawdzaniu w cyklu nie dłuższym niż 3 lata, czy weryfikatorzy w dalszym ciągu spełniają kryteria akredytacyjne,
 - sprawdzanie jakości i rzetelności pracy prowadzonej przez weryfikatorów,

⁵¹ J. Ejdyś, *Zalecenia Unii ... op. cit.*, s. 204.

⁵² <http://europa.eu.int/comm/environment/emas>

- zawieszanie lub ograniczanie zakresu akredytacji weryfikatorom nie spełniających wymagań.
- c) Weryfikatorzy środowiskowi (*environmental verifiers*) – czyli niezależne osoby lub organizacje, które otrzymały akredytację od jednostki akredytującej; ich podstawowe zadania polegają na:
 - sprawdzaniu, czy wdrożone zostały wszystkie elementy (czy spełnione zostały wszystkie wymagania) wymagane przez rozporządzenie 761/2001
 - sprawdzeniu rzetelności i dokładności informacji zawartej w raporcie środowiskowym i uwierzytelnieniu tej informacji⁵³.

Wymagania, które musi spełnić organizacja aby móc ubiegać się o rejestrację EMAS określone są w tekście rozporządzenia 761/2001. W jego głównej części, w kolejnych osiemnastu artykułach, określone zostały podstawowe zasady funkcjonowania systemu EMAS. Szczegółowe wymagania sformułowano natomiast w ośmiu aneksach – przy czym są one w równym stopniu wiążące jak te zapisane w głównej części rozporządzenia. Generalnie podmioty, które chcą uzyskać rejestrację w systemie EMAS muszą:

- a) spełniać wszystkie wymagania prawne dotyczące ochrony środowiska i obowiązujące w danym kraju;
- b) wdrożyć system zarządzania środowiskowego definiowany jako: część ogólnego systemu zarządzania, która zawiera strukturę organizacyjną, kompetentne działania, procedury, procesy i zasoby niezbędne do określenia i wdrożenia polityki ekologicznej⁵⁴. W Aneksie I rozporządzenia, w którym sformułowano zostały wymagania odnośnie systemu zarządzania środowiskowego, znajduje się informacja o tym, że jest on tożsamy z wymaganiami normy ISO 14001. Jednak w rozporządzeniu znajdują się także zapisy wprowadzające konieczność rozszerzenia SZŚ o dodatkowe elementy, tj. o obligatoryjny audit wstępny (w normie ISO 14001 ma on charakter fakultatywny), stosowania najlepszej z istniejących proekologicznej i ekonomicznie racjonalnej technologii⁵⁵, zwiększone zaangażowanie pracowników w proces minimalizowania negatywnego oddziaływania organizacji na środowisko. Ponadto uszczegółowione zostały wymagania dotyczące auditów wewnętrznych i zagadnień

⁵³ Zob. J. Szymański, R. Pochyluk, A. Tonderski, *Zrozumieć EMAS*, „Problemy Ocen Środowiskowych” 1998 nr 4, s. 71-72.

⁵⁴ Zob. *Skrót Regulacji EWG Nr 1836/93 z 29 czerwca 1993 r. pozwalającej przedsiębiorstwom na dobrowolny udział we Wspólnotowym schemacie eko-zarządzania i przeglądów*, „Ekonomia i Środowisko” 1997 nr 1, s. 135.

⁵⁵ B. Poskrobko, *Zarządzanie środowiskowe*, PWE, Warszawa 1998, s. 314.

- związanych z identyfikacją aspektów środowiskowych⁵⁶. Wdrożenie SZŚ należy rozumieć przede wszystkim jako ustalenie odpowiedniej struktury organizacyjnej oraz opracowanie zakresów obowiązków, procedur i instrukcji dla wszystkich pracowników, których praca może powodować oddziaływanie na środowisko⁵⁷;
- c) opracować a następnie, po uzyskaniu pozytywnej oceny wydanej przez weryfikatora, opublikować *raport środowiskowy*, zwany także oświadczeniem środowiskowym⁵⁸. Raport ten powinien zawierać: charakterystykę działalności organizacji, politykę środowiskową, opis wdrożonego systemu zarządzania, omówienie wszystkich znaczących aspektów środowiskowych i wskazanie ich wpływu na środowisko, wyszczególnienie celów środowiskowych skorelowanych ze zidentyfikowanymi aspektami, podstawowe dane liczbowe dotyczące uciążliwości środowiskowej organizacji (np. wykresy dotyczące emisji zanieczyszczeń czy zużycie energii itp.) oraz nazwisko lub nazwę weryfikatora i datę przeprowadzenia kontroli⁵⁹. Raport powinien demonstrować zaangażowanie organizacji w ciągłe redukowanie negatywnego oddziaływania na środowisko oraz być elementem polepszającym komunikację z zainteresowanymi stronami⁶⁰;
- d) poddać się ocenie akredytowanego weryfikatora środowiskowego. Weryfikator sprawdza, czy w organizacji został wdrożony system zarządzania spełniający wymagania określone w Aneksie I do rozporządzenia 761/2001 oraz czy raport środowiskowy spełnia wymagania zawarte w tym rozporządzeniu oraz czy dane w nim przedstawione są wiarygodne;
- e) po uzyskaniu pozytywnej opinii weryfikatora organizacja zwraca się do jednostki kompetentnej o zarejestrowanie w systemie EMAS. Jednostka kompetentna po zapoznaniu się z raportem sporządzonym przez weryfikatora oraz zasięgnięciu opinii zainteresowanych stron takich jak odpowiednie władze, grupy konsumenckie, organizacje ekologiczne oraz jednostki akredytujące (w celu sprawdzenia wiarygodności weryfikatora) podejmuje decyzję o wpisaniu organizacji do rejestru EMAS. Organizacje wpisane do tego systemu mogą na materiałach informacyjnych i

⁵⁶ Regulation (EC) No 761/2001 of the European Parliament and of the Council of 19 March 2001 allowing voluntary participation by organizations in a Community eco-management and audit scheme, s. 2-5.

⁵⁷ P. Rogala, *Międzynarodowe systemy zarządzania środowiskowego*, (w:) Proekologiczne zarządzanie przedsiębiorstwem, Red. G. Kobyłko, Wyd. AE we Wrocławiu, Wrocław 2000, s. 146.

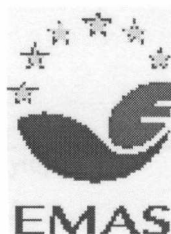
⁵⁸ Zob. J. Ejdyś, *Zalecenia Unii ... op. cit.*, s. 206.

⁵⁹ Regulation (EC) No 761/2001 ... op. cit., Annex III, s. 19.

⁶⁰ Zob. M. Hermann, *Instrumenty zarządzania proekologicznego. Publiczny raport środowiskowy*, „Problemy Ekologii” 1999 nr 6, s. 215.

promocyjnych oraz w różnych miejscach w organizacji umieszczać znak (logo) EMAS (por. 4.7). Nie wolno go jednak umieszczać na produktach i opakowaniach⁶¹.

Rys. 4.7. Logo EMAS



Źródło: *The Eco-Management and Audit Scheme*, Ulotka informacyjna, Office for Official Publications of the European Communities.

Ważność rejestracji trwa 3 lata po upływie tego okresu procedura (punkty c, d i e) powinna zostać przeprowadzona ponownie. Wiąże się to z poniesieniem wydatków na które składa się: opłata dla weryfikatora, opłata podstawowa i opłata roczna na rzecz jednostki kompetentnej. Wysokość tych opłat zależy od wielu czynników np. wielkości i charakteru organizacji czy kraju, w którym ma miejsca rejestracja (każdy kraj samodzielnie ustanawia cennik). Natomiast raport powinien być opracowywany i publikowany w cyklu rocznym. Przed udostępnieniem powinien zostać zbadany przez weryfikatora w celu potwierdzenia wiarygodności zawartych w nim informacji. W celu rozróżnienia dwóch działań weryfikatora, różniących się zakresem przeprowadzonej oceny, wprowadzone zostały terminy:

- a) *weryfikacji* (w pracy używamy zamiennie z terminami: audit i kontrola), określającej ocenę systemu zarządzania oraz
- b) *walidacji*, oznaczającej ocenę raportu środowiskowego⁶².

Tablica 4.4. Zestawienie podmiotów uczestniczących w systemie przyznawania europejskiego znaku EMAS

Lp.	Szczebel	Podmioty	Działania
1	Unia Europejska	Komisja Europejska, Parlament	ustalanie zasad funkcjonowania systemu

⁶¹ Zob. J. Szymański, R. Pochyluk, A. Tonderski, *Zrozumieć EMAS ...* op. cit., s. 73-74.

⁶² *Commission Decision of 7 September 2001 of guidance for implementation of Regulation (EC) No 761/2001 of the European Parliament and of the Council allowing voluntary participation by organizations in a Community eco-management and audit scheme (EMAS), Annex II.*

2	Państwa członkowskie	Organy władzy państwowej	- wyznaczenie Jednostki Kompetentnej - wyznaczenie jednostki akredytującej
3	Jednostki kompetentne	Jednostki kompetentne	- kontaktowanie się z zainteresowanymi stronami - wpisywanie organizacji do rejestru EMAS
4	Jednostka akredytująca	Jednostka akredytująca	akredytowanie niezależnych weryfikatorów środowiskowych
5	Weryfikator środowiskowy	Weryfikator środowiskowy	- sprawdzanie, czy wdrożone zostały wszystkie elementy wymagane przez rozporządzenie 761/2001 - sprawdzenie rzetelności i dokładności informacji zawartej w raporcie środowiskowym i uwierzytelnieni tej informacji
6	Organizacje	Organizacje	- wdrożenie systemu zarządzania środowiskowego - opracowanie i opublikowanie raportu środowiskowego - przestrzeganie zasad umowy podpisanej z jednostką kompetentną

Źródło: opracowanie własne.

EUROPEJSKA NAGRODA JAKOŚCI

Europejska Fundacja Zarządzania Jakością (*European Foundation for Quality Management* – EFQM) jest niedochodową organizacją członkowską, która powstała w 1988 roku z inicjatywy prezesów 14 wiodących, europejskich przedsiębiorstw (Bosch, BT, Bull, Ciba-Geigy, Dassault, Electrolux, Fiat, KLM, Nestle, Olivetti, Philips, Renault, Sulzer, Volkswagen). Założenie fundacji wspierane było przez Komisję Unii Europejskiej. Misją EFQM jest pełnienie roli „siły napędowej” organizacji europejskich w zdobywaniu trwałej doskonałości poprzez:

- stymulowanie i pomaganie organizacjom z całej Europy w uczestniczeniu w działaniach doskonalących, prowadzących ostatecznie do doskonałości w zakresie zaspokajania potrzeb klientów, zadowalaniu pracowników, oddziaływania na społeczeństwo i wyników biznesowych,

- wspieranie menadżerów europejskich organizacji w przyspieszaniu procesu sprawiania Zarządzania przez Jakość (*Total Quality Management*), jako decydującego czynnika osiągania przewagi konkurencyjnej.

W 2000 roku Europejska Fundacja Zarządzania Jakością przeformułowała swoją strategię. Aktualnie opiera się ona na trzech głównych komponentach:

- rozwijanie Modelu Doskonałości,
- rozszerzanie oferty interentowej,
- wzmacnianie i rozszerzanie współpracy z Narodowymi Organizacjami Partnerskimi, Regionalnymi Organizacjami Partnerskimi oraz konsultantami.

Rys. 4.8. Logo EFQM



Źródło: <http://www.efqm.org>

Członkami EFQM mogą być organizacje mające swoją siedzibę i będące zarejestrowane na terenie Europy oraz uiszczające odpowiednią składkę roczną, której wysokość uzależniona jest od wysokości rocznych wpływów. Waha się ona w przedziale od 1250 do 10 000 euro⁶³.

Aktualnie EFQM liczy około 850 członków, z czego największą część tworzą organizacje z Niemiec oraz Wielkiej Brytanii (stanowią one około 33% wszystkich udziałowców). Do Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością należy także siedem organizacji z Polski (m.in. Amica Wronki SA, Polskie Centrum Badań i Certyfikacji oraz Stowarzyszenie Konsultantów Umbrella)⁶⁴. Wnioski o przystąpienie do EFQM muszą być składane przez osoby zajmujące najwyższe stanowisko w aplikującej organizacji. W momencie przystąpienia do Fundacji organizacja wyznacza spośród pracowników tzw. Reprezentanta (ang. *Representative*) – kierownika wysokiego szczebla bezpośrednio podlegającego osobie na najwyższym stanowisku. Reprezentanci pełnią zasadniczą rolę w

⁶³ www.efqm.org

⁶⁴ W literaturze przedmiotu spotyka się także tłumaczenie angielskiego słowa *excellence* jako doskonałość, zob. *EFQM w działaniu*, Biuletyn Informacyjny „Polskie Forum ISO 9000” 1999 nr 4(34), s. 43.

komunikowaniu się *Fundacji* z organizacjami członkowskimi. Każdego roku odbywa się Spotkanie Reprezentantów, w którym uczestniczy również personel EFQM. Spotkanie to stanowi platformę wymiany poglądów i daje możliwość zbierania opinii dotyczących rozwoju *Fundacji*.

Wśród najważniejszych korzyści wynikających z uczestniczenia w działalności EFQM wymienić należy:

- wywieranie wpływu na światową opinię o jakości europejskich produktów i usług,
- podnoszenie świadomości dotyczącej zarządzania jakością na lokalnym, krajowym i międzynarodowym poziomie,
- odnoszenie wymiernych i niewymiernych korzyści płynących z procesu aplikowania o Europejską Nagrodę Jakości,
- uczestniczenie w rozwoju Modelu Doskonałości,
- wzmocnienie zaufania wśród klientów i motywacji wśród dostawców i pracowników,
- korzystanie z praktycznej pomocy innych organizacji członkowskich,
- możliwość prowadzenia benchmarkingu przy znacznie obniżonych kosztach,
- dostęp do bazy Dobrych Praktyk,
- niższe ceny za uczestniczenia w działaniach EFQM⁶⁵

Organami EFQM są:

- **Komitet Zarządzający** (*Governing Committee*) – w jego skład wchodzi Dyrektorzy Naczelni 20 organizacji członkowskich EFQM, powoływani na dorocznych spotkaniach prezydentów, które odbywają się podczas corocznego Forum EFQM. Każdy z nich wybierany jest na okres czterech lat i co rok kończy się kadencja pięciu spośród członków Komitetu Zarządzającego. Pracami *Komitetu* kieruje prezydent wybierany spośród wszystkich członków *Komitetu*. *Komitet* odpowiada za strategię działania EFQM, jego członkowie spotykają się dwa razy w roku (por. tablica 4.5).
- **Komitet Wykonawczy** (*The Executive Committee*) – w skład *Komitetu* wchodzi Reprezentanci z tych samych organizacji co członkowie Komitetu Zarządzającego. Do zadań Komitetu Wykonawczego należy: opracowywanie planów strategicznych, zatwierdzanie biznes planów, monitorowanie i wspieranie ich realizacji. Członkowie *Komitetu* spotykają się 5 razy w roku.

⁶⁵ *The EFQM in Action 2001*, European Foundation for Quality Management, s. 5.

Tablica 4.5. Skład Komitetu Zarządzającego w 2002 roku

Imię i nazwisko	Organizacja	Kraj
Loic Caperan (Prezydent)	EDF	Francja
John Roberts	Consigna	Wielka Brytania
Jean Moel Machon	Xerox Europe	Wielka Brytania
Claes Goransson	Daimler Chysler AG	Niemcy
Doug Smith	Child Support Agency	Wielka Brytania
Andre van Heemstra	Unilever	Belgia
Jan Stenberg	SAS	Szwecja
John Whybron	Philips Lighting	Holandia
Aydin Cubukcu	Beko Elektronik AS	Turcja
Pius Baschera	Hilti Corporation	Lichtenstein
Alfonso Cortina de Alcocer	Repsol SA	Hiszpania
Emilio de Ybarra y Churruca	BBVA	Hiszpania
Alan Jones	TPG	Wielka Brytania
Edmond Pachura	Usinor	Frnacja
Hans Gunther Sonntag	Institute of Hygiene University Heidelberg	Niemcy
Robert Kugler	BSH Bosch – Siemens Hausgerate GmbH	Niemcy
Anssi Vanjoki	Nokia	Finlandja
Heinz Kundert	Unaxis Holding AG	Szwajcaria

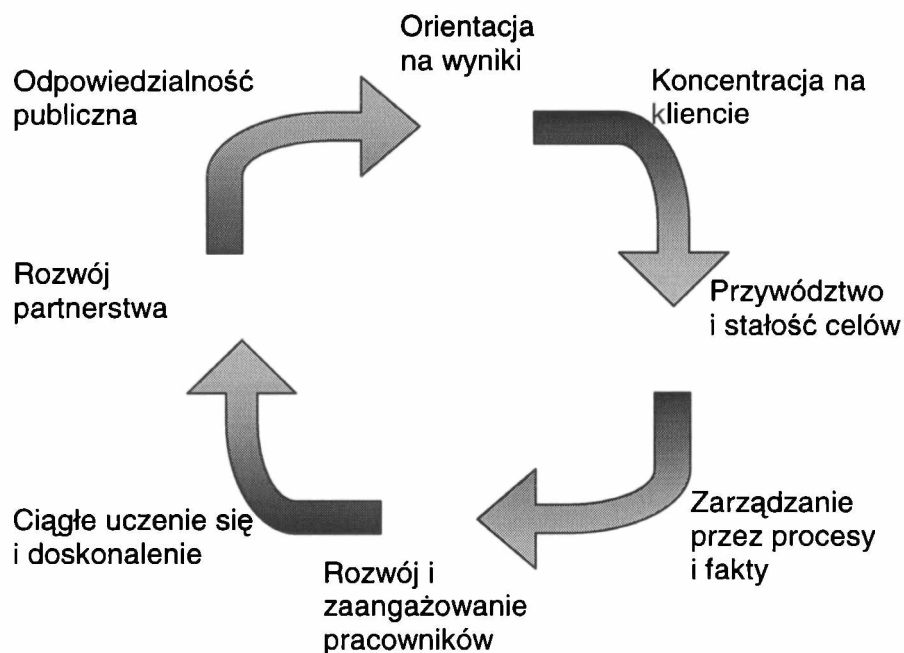
Źródło: opracowanie własne na podstawie www.efqm.org

- **Brukselskie Biuro Reprezentantów** (*Brussels Representative Office*) – stanowi centrum administracyjne EFQM. Pracownikami są osoby pracujące na pełnych i częściowych etatach, pod kierownictwem Dyrektora Naczelnego. Pracownicy *Biura* odpowiedzialni są za realizację programów i bieżącą działalność Fundacji.
- **Grupy Sterujące** (*Steering Groups*), czyli grupy robocze składają się zazwyczaj z kilku lub kilkunastu osób, pochodzących z organizacji członkowskich, pracujących pod kierownictwem członka Komitetu Wykonawczego⁶⁶. W 2001 funkcjonowało 9 takich grup m.in. Małe i Średnie Przedsiębiorstwa, Sektor Publiczny, Oferta Internetowa itp. Ponadto w niektórych krajach, np. Holandii, Wielkiej Brytanii i Grecji, funkcjonują **Lokalne Grupy EFQM** (*Local EFQM Groups*), w ramach których członkowie EFQM z danego kraju spotykają się kilka razy w roku, aby przedyskutować najważniejsze zagadnienia związane jakością⁶⁷.

Procedura przyznawania Europejskiej Nagrody Jakości oparta jest na zastosowaniu Modelu Doskonałości opracowanego na bazie opracowanych i promowanych przez Europejską Fundację Zarządzania Jakością ośmiu podstawowych zasadach zwanych filarami doskonałości. Przedstawione są one na rys. 4.9 i w tablicy 4.6.

⁶⁶ Por. *EFQM w działaniu ... op. cit.*, s. 43-44.

Rys. 4.9. Osiem filarów doskonałości



Źródło: opracowanie własne na podstawie *EFQM w działaniu ... op. cit.*, s. 51.

Tablica 4.6. Osiem filarów doskonałości

Lp.	Nazwa	Treść
1.	Orientacja na wyniki	Doskonałość zależy od umiejętności wyważenia i zaspokojenia interesów grup i osób zainteresowanych funkcjonowaniem organizacji: klientów, dostawców, pracowników, inwestorów, oraz społeczeństwa jako całości
2.	Koncentracja na kliencie	Klienta jest ostatecznym arbitrem jakości wyrobu i usługi. Lojalność klienta oraz udział w rynku najłatwiej jest zdobyć lub utrzymać poprzez dogłębne skupienie się na potrzebach aktualnych i potencjalnych klientów.
3.	Przywództwo i stałość celów	Zachowanie przywódców organizacji wyznacza jasne i jednoznaczne cele całej organizacji oraz otoczenia, w którym organizacja i jej pracownicy chcą przodować.
4.	Zarządzanie poprzez procesy i fakty	Organizacja funkcjonuje bardziej efektywnie, kiedy wszystkie wzajemnie ze sobą powiązane działania są rozumiane i systematycznie sterowane. Decyzje związane z aktualnymi operacjami i planowanymi i udoskonaleniami są podejmowane z wykorzystaniem wiarygodnych informacji obejmujących, między innymi, opinie bezpośrednio zainteresowanych.
5.	Rozwój i zaangażowanie pracowników	Wyzwoleniu i wykorzystaniu pełnego potencjału pracowników służy wspólny zbiór wyznawanych przez nich wartości oraz kultura organizacyjna oparta na zaufaniu i przekazywaniu pracownikom pełnych kompetencji w zakresie, za który odpowiadają.
6.	Ciągłe uczenie się, doskonalenie i innowacje	Organizacja osiąga najlepsze wyniki, kiedy opiera się na zarządzaniu i przekazywaniu wiedzy w atmosferze ciągłego kształcenia, innowacji i doskonalenia.
7.	Rozwój partnerstwa	Organizacja pracuje bardziej efektywnie, kiedy jej relacje z partnerami są wzajemnie korzystne, budowane na zaufaniu, dzieleniu się wiedzą i integracji.
8.	Odpowiedzialność publiczna	Długofalowym interesom organizacji i jej pracowników najlepiej służy przyjęcie etycznego podejścia i spełnienie w nadmiarze oczekiwań społeczeństwa oraz obowiązujących wymogów prawnych.

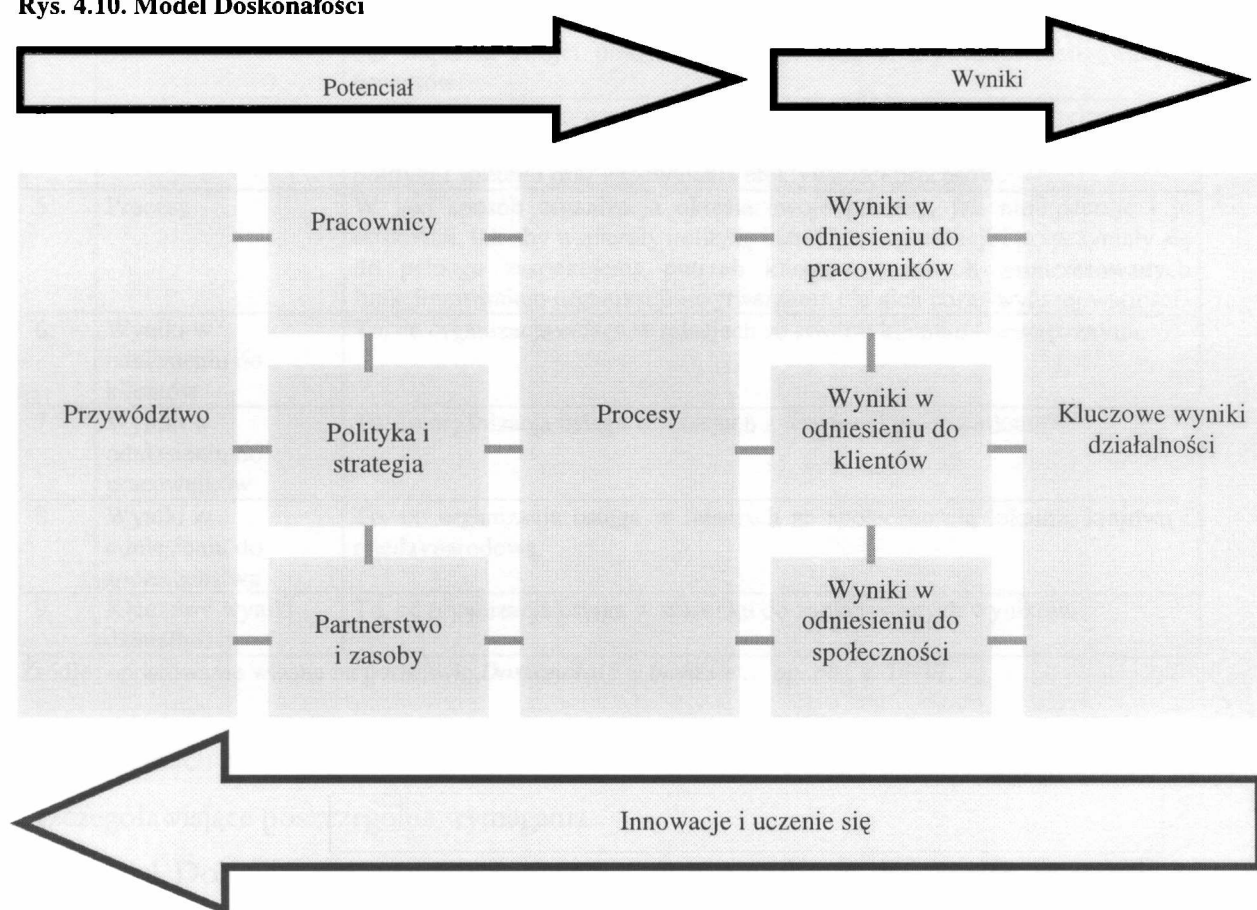
Źródło: opracowanie własne na podstawie: *Osiem Zasad ... op. cit.*, s. 6-8.

⁶⁷ *The EFQM in Action ... op. cit.*, s 8.

Model Doskonałości sprowadza się do patrzenia na organizację (ocenianie poziomu jej rozwoju, planowania i realizowania działań doskonalących itp.) przez pryzmat dziewięciu kryteriów ujętych w dwie grupy:

- **potencjał organizacji**, na który składają się następujące elementy: przywództwo, pracownicy, polityka i strategia, partnerstwo i zasoby,
- **wyniki działalności organizacji**, na które składają się następujące elementy: wyniki w odniesieniu do pracowników, klientów, społeczności oraz kluczowe wyniki funkcjonowania przedsiębiorstwa (por. rys. 4.10 oraz tablica 4.7).

Rys. 4.10. Model Doskonałości



Źródło: *Doskonałość w biznesie – wprowadzenie*, Broszura wydana przez Stowarzyszenie Konsultantów Umbrella, s. 5.

Syntetycznie koncepcja Modelu Doskonałości określana jest w następujący sposób: doskonałe rezultaty dotyczące wyników działalności, klientów, pracowników i wpływu na społeczeństwo osiąga się poprzez przywództwo będące motorem dla formułowania polityki i strategii, zarządzania ludźmi, partnerstwem i zasobami oraz procesami. Strzałki przedstawione na rys. 4.10 podkreślają dynamiczny charakter modelu. Pokazują one, że

innowacje i uczenie się pomagają zwiększyć potencjał organizacji, co w rezultacie prowadzi do osiągnięcia lepszych wyników⁶⁸.

Tablica 4.7. Kryteria Modelu Doskonałości EFQM

Lp.	Nazwa	Treść
1.	Przywództwo	W jaki sposób liderzy tworzą i umożliwiają realizację misji i wizji, rozwijają wartości potrzebne do osiągnięcia długofalowego sukcesu i wdrażają je poprzez odpowiednie działania i zachowania oraz wykazują osobiste zaangażowanie w tworzenie i wdrażanie systemu zarządzania organizacją.
2.	Polityka i strategia	W jaki sposób organizacja wdraża swoją misję i wizję poprzez jasno sformułowaną strategię ukierunkowaną na wszystkich bezpośrednio zainteresowanych funkcjonowaniem organizacji. W jaki sposób ta strategia przekłada się na odpowiednią politykę, plany, założenia, cele i procesy.
3.	Pracownicy	W jaki sposób organizacja zarządza personelem, rozwija wiedzę i wyzwala pełny potencjał swoich pracowników na poziomie indywidualnym, zespołowym i całej organizacji. W jaki sposób organizacja planuje działania dla wsparcia swojej polityki i strategii oraz efektywności realizowanych procesów.
4.	Partnerstwo i zasoby	W jaki sposób organizacja planuje i zarządza swoimi relacjami z zewnętrznymi partnerami oraz wewnętrznymi zasobami w celu realizacji polityki i strategii oraz zapewnienia efektywności procesów.
5.	Procesy	W jaki sposób organizacja określa swoje procesy, jak nimi steruje i je doskonali, tak aby wspierały politykę i strategię organizacji i przyczyniały się do pełnego zaspokojenia potrzeb klientów i innych zainteresowanych funkcjonowaniem organizacji i wytwarzania dla nich coraz wyższej wartości.
6.	Wyniki w odniesieniu do klientów	To, co organizacja osiąga w relacjach ze swoimi klientami zewnętrznymi.
7.	Wyniki w odniesieniu do pracowników	To, co organizacja osiąga w relacjach z własnymi pracownikami.
8.	Wyniki w odniesieniu do społeczeństwa	To, co organizacja osiąga w relacjach ze społecznością lokalną, krajową i międzynarodową.
9.	Kluczowe wyniki działalności	To, co organizacja osiąga w stosunku do zaplanowanych wyników.

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Doskonałość w biznesie ... op. cit.*, s. 14-17.

W ramach poszczególnych kryteriów wyodrębnione zostały podkryteria (łącznie 32) uszczegóławiające poszczególne wymagania.

Model Doskonałości znajduje szczególne zastosowanie w działaniach mających na celu diagnozę stanu organizacji oraz jej aktywności, a następnie zidentyfikowanie działań, które powinny zostać podjęte aby doskonalić organizację. *Jest on również wykorzystywany w ocenie organizacji ubiegających się o Europejską Nagrodę Jakości oraz w przypadku niektórych krajowych nagród jakości (m. in. Polskiej Narody Jakości)*⁶⁹. Podstawową metodą

⁶⁸ *Doskonałość w biznesie ... op. cit.*, s. 4-5.

⁶⁹ Według informacji uzyskanych w Biurze EFQM (Brukselskim Biurze Reprezentantów) aktualnie 23 krajowe nagrody jakości oparte są na Modelu Doskonałości. Należą do nich nagrody w : Austrii, Belgii, Czechach, Danii, Finlandii, Francji, Niemczech, Grecji, Węgrzech, Irlandii, Włoszech, Łotwy, Norwegii, Polsce, Portugalii, Rosji, Słowenii, Hiszpanii, Szwecji, Szwajcarii, Holandii, Turcji i Wielkiej Brytanii.

korzystania z modelu jest przeprowadzanie samooceny. Polega ona na kompleksowym przeglądzie działań podejmowanych przez organizację oraz osiąganych wyników dokonywanym przez pracowników organizacji w oparciu o kryteria Modelu Doskonałości⁷⁰. Proces samooceny stwarza organizacji możliwość uczenia się, poznawania jej słabych i mocnych stron, monitorowania postępu na drodze do doskonałości, a także pozwala porównywać się z innymi organizacjami⁷¹ (prowadzić benchmarking).

W 1991 roku ustanowiona została *Europejska Nagroda Jakości* pod patronatem: Europejskiej Komisji, Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością oraz Europejskiej Organizacji Jakości⁷². Począwszy od 1992 EFQM co roku organizuje konkurs o Europejską Nagrodę Jakości (ENJ). Aktualnie nagroda ta przyznawana jest w następujących kategoriach:

- duże przedsiębiorstwa,
- jednostki operacyjne (części dużych przedsiębiorstw),
- jednostki sektora publicznego,
- małe i średnie przedsiębiorstwa (samodzielne podmioty oraz części większych organizacji)⁷³.

W przypadku każdego z tych podmiotów procedura aplikacyjna jest zbliżona. Organizacja ubiegająca się o nagrodę składa wypełniony wniosek. W dokumencie tym znajdują się informacje wynikające z samooceny przeprowadzonej w oparciu o Model Doskonałości. Wykorzystuje się tutaj koncepcję RADAR (nazwa pochodzi od pierwszych liter angielskich słów: *results* – rezultaty, *approach* – podejście, *deployment* – wdrożenie, *assessment* – ocena, *review* – przegląd)⁷⁴. Dokumentacja złożona w EFQM oceniana jest przez grupę (w przypadku dużych przedsiębiorstw jest to zazwyczaj od 4 do 8 osób) specjalistów, zwanych asesorami. Są nimi menadżerowie oraz przedstawiciele różnych instytucji (np. uczelni wyższych) posiadający odpowiednie doświadczenie w dziedzinie zarządzania i TQM. Osoby te przechodzą odpowiednie szkolenie i pracując w kilku osobowych zespołach, biorą udział w całym procesie oceniania organizacji. Rekrutowani są oni wyłącznie spośród członków EFQM.

⁷⁰ *Doskonałość ... op. cit.*, s. 8.

⁷¹ J. Tkaczyk, *Europejska konwencja jakości*, „Problemy Jakości” 1999 nr 1, s. 24.

⁷² E. Skrzypek, *Nagrody jakości jako forma promowania koncepcji TQM w przedsiębiorstwie*, Rzeszowskie Zeszyty Naukowe Tom XX, „Prawo–Ekonomia” 1996, s.29-30.

⁷³ Nagrodą w ramach ostatniej kategorii zarządza Europejska Organizacja Jakości (*European Organisation for Quality – EOQ*). Por. *European Quality Award. Information for Applicants – 2002*, Broszura informacyjna wydana przez EFQM, s. 2.

Ocena działalności organizacji oraz osiągniętych wyników odbywa się w systemie punktowym. Każde podkryterium oraz kryterium ma przypisaną maksymalną liczbę punktów, które mogą być przyznane. W przypadku niektórych podkryteriów następuje ważenie przyznanej liczby punktów (por. tablica 4.8).

Tablica 4.8. System punktacyjny w ramach Europejskiej Nagrody Jakości

Lp.	Kryterium	Maks. liczba punktów
1	Przywództwo	100
2	Pracownicy	90
3	Polityka i strategia	80
4	Partnerstwo i zasoby	90
5	Procesy	100
6	Wyniki w odniesieniu do pracowników	90
7	Wyniki w odniesieniu do klientów	200
8	Wyniki w odniesieniu do społeczności	60
9	Kluczowe wyniki działalności	150
	Łącznie	1000

Źródło: opracowanie własne na podstawie *Doskonałość w biznesie ... op. cit.*, s. 14.

Na podstawie przyjętej na zasadzie konsensusu oceny asesorów panel jurorów (wybitnych europejskich biznesmenów i naukowców) dokonuje wyboru finalistów, czyli organizacji, w których składają wizytę zespoły oceniające. Podczas tych wizyt weryfikowane są informacje zaprezentowane przez organizację w złożonej wcześniej dokumentacji oraz pozyskiwane są dodatkowe dane. W oparciu o raporty zespołów oceniających jurorzy przyznają Europejskie Wyróżnienie Jakości (*European Quality Prize*) oraz Europejską Nagrodę Jakości (*European Quality Award*). Istotną rolę dla organizacji aplikującej pełni raport zwrotny, który otrzymuje od zespołu, któremu przydzielono ocenę jej aplikacji (por. rys. 4.11). Raport zawiera ogólną ocenę organizacji, profil oceny punktowej w podziale na poszczególne kryteria oraz porównanie osiągniętych wyników ze średnimi wynikami innych kandydatów. W raporcie wskazane są kluczowe atuty organizacji oraz obszary do poprawy, w rozbiciu na poszczególne kryteria Modelu⁷⁵.

Organizacja aplikująca ponosi koszty związane z opłatą wpisową w wysokości 12 500 euro w przypadku jednostek zatrudniających powyżej 1000 osób i 10 000 euro w przypadku pozostałych podmiotów (dla członków EFQM opłata ta wynosi odpowiednio 10 000 i 8000 Euro) oraz pokryciem kosztów pracy zespołu asesorów około 5 000 Euro.⁷⁶ Ponadto organizacja musi liczyć się z wydatkami związanymi ze szkoleniem pracowników,

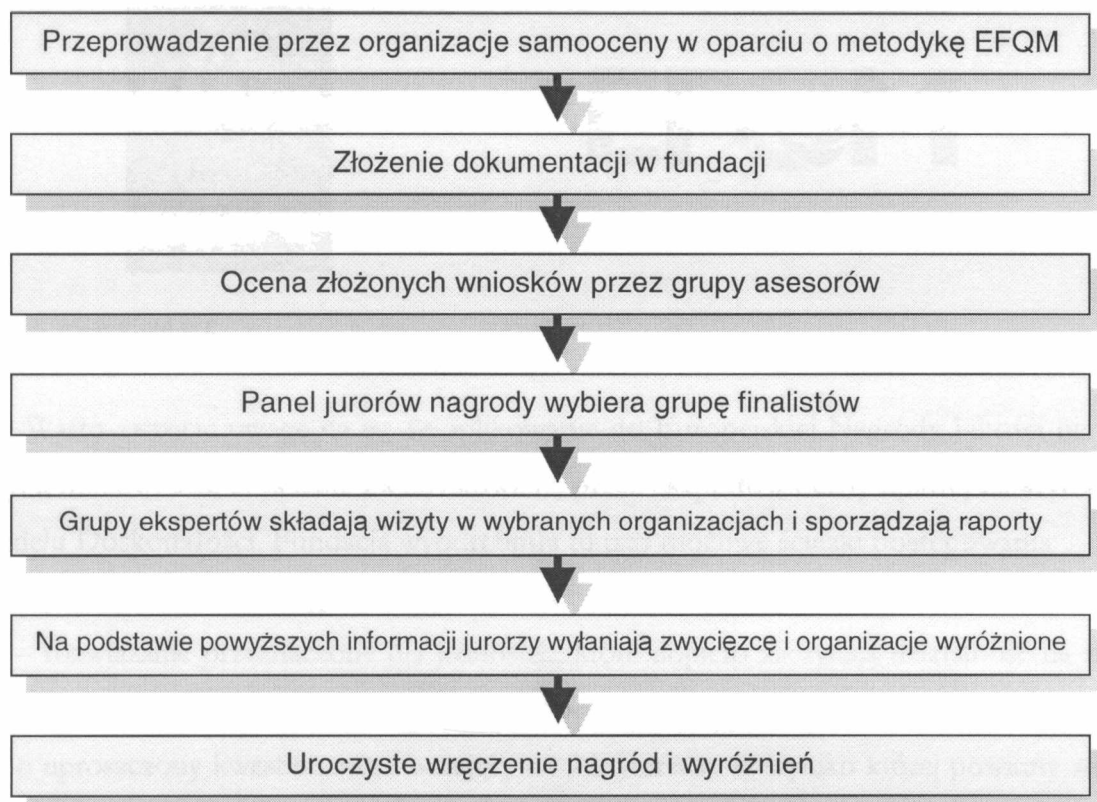
⁷⁴ Zob. www.efqm.org/new_website/model_awards/model/evaluation_tools.htm

⁷⁵ *Doskonałość ... op. cit.*, s. 10-11.

⁷⁶ *European Quality ... op. cit.*, s. 14-15.

np. w dziedzinie przeprowadzania samooceny. Szacuje się, że średni czas pracy każdego z asesorów w jednej organizacji wynosi 15 dni (łącznie ze szkoleniem).

Rys. 4.11. Procedura przyznawania Europejskiej Nagrody Jakości



Źródło: opracowanie własne.

Laureaci otrzymują prawo posługiwania się logo nagrody (por. rys. 4.12) oraz informacją o uzyskaniu nagrody lub wyróżnienia w swoich dokumentach oraz materiałach promocyjnych. Wśród zwycięzców Europejskiej Nagrody Jakości znalazły się m.in. takie przedsiębiorstwa jak: Rank Xerox Limited, SGS-Thomson, Yellow Pages, Volvo Cars Gent, Nokia Mobile Phones – Europe and Africa, Siemens Tele Industry S.A. Greece oraz jednostki sektora publicznego jak: St. Mary's College Northern Ireland czy Inland Revenue – Accounts Office Cumbernauld⁷⁷.

Ważnym elementem systemu Europejskiej Nagrody Jakości jest upowszechnianie dobrych praktyk, czyli zaobserwowanych najlepszych rozwiązań stosowanych w

⁷⁷ Zob. http://www.efqm.org/new_website/model_awards/eqa/history_pass_winners.htm

konkretnych organizacjach. Upowszechnianie dobrych praktyk odbywa się różnymi kanałami między innymi poprzez konferencje , internet, publikacje itp.⁷⁸

Rys. 4.12. Statuetka Europejskiej Nagrody Jakości oraz logo EFQM



Źródło: www.efqm.org

Warto zwrócić uwagę na to, że aplikowanie do Europejskiej Nagrody Jakości nie jest jedyną możliwością uzyskania zweryfikowanej przez ekspertów oceny opartej na kryteriach Modelu Doskonałości. Fundacja wyodrębniła tu trzy możliwe ścieżki postępowania:

1. **Wyróżnienie za Zaangażowanie w Dążeniu do Doskonałości** (*Committed to Excellence*)
– rozwiązanie przeznaczone dla jednostek, które dopiero zaczynają działalność na rzecz doskonałości. Zainteresowana organizacja powinna przeprowadzić samoocenę w oparciu o uproszczony kwestionariusz bazujący na 9 kryteriach, w wyniku której powinny zostać zidentyfikowane te dziedziny działalności, które wymagają poprawy. Następnie organizacja powinna wdrożyć działania doskonalące dotyczące tych obszarów. Podczas jedno lub dwudniowej wizyty, specjalnie przeszkolony weryfikator (*validator*), ocenia podjęte działania doskonalące i ich skuteczność. W razie pozytywnej opinii weryfikatora, organizacja otrzymuje prawo posługiwania się znakami EFQM w jej dokumentach i materiałach promocyjnych. Generalnym celem programu „zaangażowanie w doskonałość” jest umożliwienie organizacji poznania poziomu jej funkcjonowania i zdefiniowania priorytetów doskonalenia.
2. **Wyróżnienie za Osiągnięcia w Dążeniu do Doskonałości** (*Recognised for Excellence*)
– rozwiązanie przeznaczone dla jednostek mających już doświadczenie w stosowaniu samooceny. Proces aplikacyjny jest zbliżony do metodyki ubiegania się o Europejską Nagrodę Jakości, jednak w niektórych punktach jest nieco uproszczony. Zainteresowana organizacja powinna przeprowadzić samoocenę w oparciu o pełny Model Doskonałości zawierający 9 kryteriów i 32 podkryteria (organizacja powinna

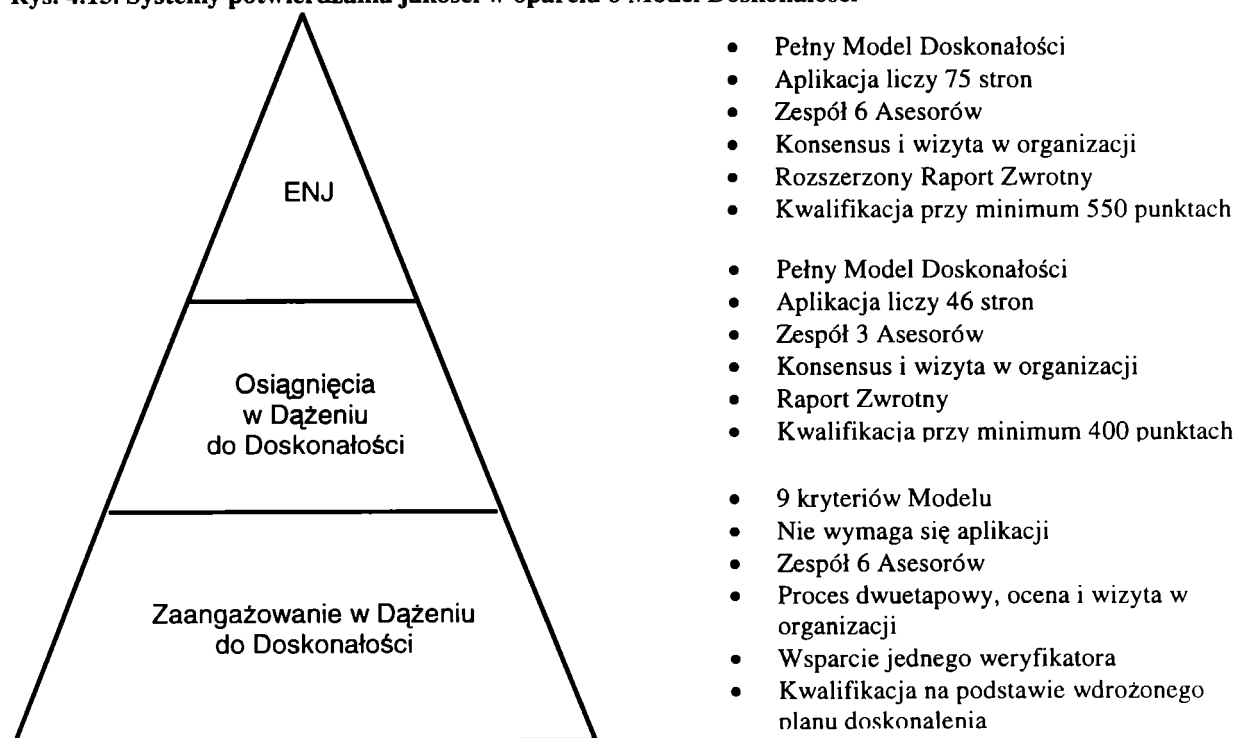
⁷⁸ Zob. www.efqm.org/new_website/model/eqa/benefits_of_applying.htm

uzyskać minimum 400 punktów). Następnie organizacja wizytowana jest przez grupę (2 do 5) specjalnie przeszkolonych asesorów, którzy zweryfikują wyniki przeprowadzonej samooceny oraz pozyskają nowe informacje o organizacji. Efektem ich pracy jest raport zawierający rekomendowane działania doskonalące oraz ocenę punktową organizacji pozwalającą porównać się z innymi podmiotami.

3. **Europejska Nagroda Jakości** – opisane już wcześniej rozwiązanie przeznaczone dla organizacji prowadzących działania doskonalące i posiadające wymierne osiągnięcia w przeciągu minimum 3-5 lat i które podczas ostatniej samooceny uzyskało minimum 550 punktów. W ramach aplikowania o Europejską Nagrodę Jakości występują 3 grupy laureatów, tj. finaliści, organizacje wyróżnione oraz zdobywcy nagrody⁷⁹.

Organizacja może przystąpić do konkursu na każdym z trzech poziomów niezależnie. W przypadku poziomu pierwszego i drugiego, moment przystąpienia do działania jest dowolny. Natomiast proces przyznawania Europejskiej Nagrody Jakości przebiega według ściśle określonego na każdy rok harmonogramu. Syntetyczne zestawienie wszystkich 3 systemów oceny organizacji przedstawia rys. 4.13.

Rys. 4.13. Systemy potwierdzania jakości w oparciu o Model Doskonałości



Źródło: D. Dibley, *Europejski System Nagród EFQM*, Referat wygłoszony podczas Międzynarodowej Szkoły Jakości zorganizowanej przez Projekt Umbrella, Szczyrk, 18 maja 2001.

⁷⁹ Zob. *Levels of Excellence. A five step path to European Excellence*, EFQM, s. 1-6.

4.1.3. Europejskie podsystemy potwierdzania jakości w obszarze obowiązkowym

Warunkiem kompleksowego rozpoznania uwarunkowań europejskiego systemu potwierdzania jakości jest analiza zasad i sposobów oceny zgodności w obszarze obowiązkowym. Jest ono oparte na wymaganiach dyrektyw *Nowego Podejścia*. Dyrektywy te zawierają podstawowe wymagania i metody badania i demonstrowania zgodności wyrobu i muszą być wdrożone przez wszystkie państwa członkowskie⁸⁰. Natomiast szczegółowe wymagania techniczne zawarte są w zharmonizowanych normach europejskich⁸¹ ustanawianych przez: Europejski Komitet Normalizacji Elektrotechnicznej (CENELEC), Europejski Komitet Normalizacji (CEN) i Europejski Telekomunikacyjny Instytut Normalizacyjny (ETSI)⁸².

Decyzję o rozpoczęciu prac nad danym tematem normalizacyjnym, który będzie stanowił dopełnienie wymagań zawartych w dyrektywach, podejmuje Komisja Europejska. Po konsultacji, w ramach Komitetu 83/189, Komisja przedkłada odpowiednie europejskiej organizacji normalizacyjnej formularz mandatowy. Każdy mandat określa: przedmiot normy, jej istotne wymagania, terminy i koszty realizacji oraz międzynarodowe dokumenty związane z opracowywaną normą. Mandat jest obowiązującym dokumentem natury politycznej. Nie stanowi on jednak środka, który automatycznie gwarantowałby wsparcie finansowe ze strony Unii. Komisja Europejska może pokryć część kosztów niezbędnych przy opracowywaniu danego tematu, lecz nie więcej niż 80% całkowitej wartości. Normy europejskie, które powstały w wyniku przydzielenia mandatu nazywane są normami mandatowymi. Warto podkreślić, że podstawą przydzielania mandatów nie zawsze muszą być dyrektywy *Nowego Podejścia*. Europejskie organizacje normalizacyjne otrzymują mandat także np. w związku z programem pomocy europejskiej polityki przemysłowej, czy dla pobudzenia konkurencyjności przemysłu europejskiego⁸³.

⁸⁰ W okresie przejściowym, gdy brak jest zharmonizowanych norm europejskich, Komisja Unii Europejskiej może czasowo dopuścić do stosowania krajowe normy państw członkowskich.

⁸¹ Normy zharmonizowane są to normy europejskie przyjęte przez europejskie normalizacyjne, opracowane zgodnie z wytycznymi uzgodnionymi pomiędzy Komisją Europejską i europejskimi i powstałe w odpowiedzi na mandat wydany przez Komisję po Konsultacjach z państwami członkowskimi. Zob. W. Henrykowski, *Znaczenie norm zharmonizowanych w nowym i globalnym podejściu*, „ABC Jakości” 2000 nr 2, s. 4-7.

⁸² W. Henrykowski, *Europejski system ... op. cit.* (1999).

⁸³ B. Pich, *Harmonizacja techniczna ... op. cit.*, s. 8.

Znak CE

Wszystkie produkty, co do których sformułowane zostały odpowiednie wymagania aby znaleźć się na rynku Unii muszą zostać poddane ocenie zgodności, niezależnie od tego czy produkowane są w UE czy poza jej granicami (wówczas obowiązek ten spoczywa na importerze)⁸⁴. Potwierdzeniem przeprowadzenia oceny oraz osiągnięcia pozytywnego jej wyniku jest umieszczenie na produkcie **znaku CE** (CE to skrót od słów *Conformability European*, czyli Zgodność Europejska). Innymi słowy, symbol CE oznacza, że wyrób odpowiada wszystkim mającym zastosowanie wymaganiom dyrektyw *Nowego Podejścia* i zostały przeprowadzone (z wynikiem pozytywnym) odpowiednie działania związane z oceną zgodności.

Rys. 4.14. Znak CE



Źródło: P. Rogala, *Unijna ... op. cit.*, s. 68.

Zastosowanie znaku CE (por. rys. 4.14). obwarowane jest następującymi, ogólnymi zasadami⁸⁵ :

1. Znakowanie CE powinno być zastrzeżone wyłącznie do kontroli zgodności z dyrektywami, które są z zasady wyczerpujące i dlatego odpowiadają wszystkim krajowym przepisom legislacyjnym.
2. Znakowanie wskazuje, że wyrób lub producent spełniają podstawowe wymagania i że producent, importer albo strona trzecia przeprowadziły odpowiednią ocenę zgodności tak, że wyrób może być wprowadzony do obrotu.
3. Znak powinien być umieszczony na wyrobie, lecz dyrektywa może dopuszczać umieszczenie symbolu CE na opakowaniu lub towarzyszącej dokumentacji.

⁸⁴ P. Rogala, *Unijna grafika ... op. cit.*, s. 68.

⁸⁵ Wymagania szczegółowe zawiera każda z poszczególnych dyrektyw nowego podejścia.

4. Znakowanie powiązane jest z wszystkimi wymaganiami dotyczącymi danego wyrobu. Jeżeli wyrób podlega kilku dyrektywom, umieszczenie symbolu CE informuje o zgodności z wszystkimi dyrektywami.
5. Znakowanie nie powinno wskazywać dyrektywy bądź normy, z którą jest zgodne. Ta informacja powinna być zawarta w certyfikacie.
6. W sytuacji, gdy trzecia strona włączona jest w ocenę zgodności, wskazane jest, aby umieściła swój znak obok symbolu CE.
7. Znakowanie CE jest jedynym, które może oznaczać zgodność z dyrektywami Unii Europejskiej, zawierającymi wszystkie krajowe regulacje prawne dla danego obszaru. Oznacza to, że CE zastępuje wszystkie narodowe znaki określające zgodność z krajowymi uregulowaniami prawnymi⁸⁶.

W dniu 13 grudnia 1990 roku Rada Unii Europejskiej podjęła Decyzję (90/683/EEC) w sprawie modułów oceny zgodności możliwych do stosowania w dyrektywach harmonizacji technicznej. W dniu 22 lipca 1993 roku Rada podjęła kolejną Decyzję (93/465/EEC) w sprawie trybów procedur oceny zgodności oraz zasad umieszczania i stosowania znaku zgodności w wymogami Wspólnot Europejskich. Dokumenty te określają zestaw możliwych procedur potwierdzania zgodności z założeniem, że każda z dyrektyw nowego podejścia wskazywała będzie konkretne, wybrane z danego zestawu procedury, które mogą mieć zastosowanie w danej sytuacji. Wyróżnionych zostało osiem podstawowych modułów oceny zgodności, których generalną koncepcję prezentuje tablica 4.9.

Zastosowanie dowolnego modułu lub kombinacji modułów zależy od rodzaju produktu i stopnia stwarzanego przez niego ryzyka dla użytkowników i osób postronnych. Podkreślenia wymaga to, że podstawą nanoszenia na produkt znaku CE może być:

- deklaracja zgodności producenta, czyli pisemne zapewnienie producenta, że produkt spełnia wymogi stawiane w dyrektywie, bez konieczności potwierdzania tego faktu badaniami przeprowadzonymi przez jednostkę notyfikowaną,
- certyfikat lub wyniki badań niezależnej, notyfikowanej organizacji⁸⁷.

W każdej dyrektywie wskazane mogą być różne procedury oceny zgodności zależnie od odmian wyrobów (np. długości łodzi w przypadku łodzi rekreacyjnych) czy stosowania w procesie produkcji norm zharmonizowanych (np. w przypadku zabawek – zob. rys. 4.15.)

⁸⁶ W. Henrykowski, *Europejski system ... op. cit.* (1999).

⁸⁷ T. Wawak, *System jakości ... op. cit.*, s. 56.

Tablica 4.9. Znaki CE – modułarna koncepcja oceny zgodności według procedur stosowanych w UE

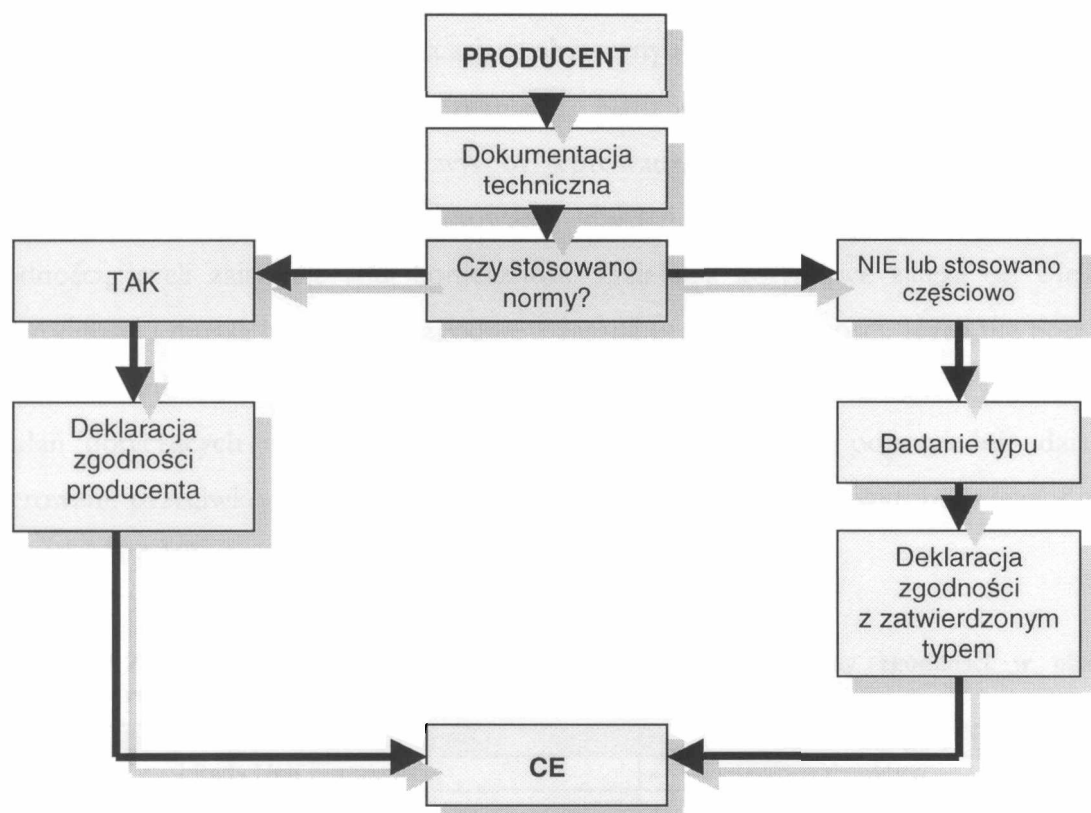
P R O J E K T O W A N I E	A. Wewnętrzna kontrola produkcji	B. Badanie typu				G. Weryfikacja produkcji jednostkowej	H. Pełne zapewnienie jakości
	<u>Producent:</u> Przechowuje dokumentację techniczną do dyspozycji władz państwowych Aa Interwencja upoważnionej jednostki	<u>Producent</u> przedstawia upoważnionej jednostce: - dokumentację techniczną - typowy wyrób Upoważniona jednostka: - sprawdza zgodność z podstawowymi wymaganiami - przeprowadza badania (jeśli jest taka potrzeba) - wydaje certyfikat badania typu				<u>Producent</u> przedkłada dokumentację techniczną	EN 29001 <u>Producent:</u> stosuje zatwierdzony system jakości w trakcie projektowania <u>Jednostka notyfikowana</u> prowadzi nadzór nad systemem jakości weryfikuje zgodność projektu wydaje certyfikat badania projektu
		C. Zgodność z typem	D. Zapewnienie jakości produkcji	E. Zapewnienie jakości wyrobu	F. Weryfikacja produktów		
P R O D U K C J A	<u>Producent:</u> deklaruje zgodność z podstawowymi wymaganiami, umieszcza znak CE Aa <u>Notyfikowana jednostka:</u> Bada określone cechy wyrobu Sprawdza wrywkowo wyrób	<u>Producent:</u> deklaruje zgodność z zatwierdzonym typem umieszcza znak CE <u>Notyfikowana jednostka:</u> bada określone cechy wyrobu sprawdza wrywkowo wyrób	<u>Producent:</u> stosuje zatwierdzony dla produkcji system jakości, deklaruje zgodność z zatwierdzonym typem umieszcza znak CE <u>Notyfikowana jednostka:</u> zatwierdza system jakości prowadzi nadzór nad systemem jakości	<u>Producent:</u> stosuje zatwierdzony dla kontroli system jakości deklaruje zgodność z zatwierdzonym typem lub wymaganiami podstawowymi umieszcza znak CE <u>Notyfikowana jednostka:</u> zatwierdza system jakości prowadzi nadzór nad systemem jakości	<u>Producent:</u> deklaruje zgodność z zatwierdzonym typem lub podstawowymi wymaganiami umieszcza znak CE <u>Notyfikowana jednostka:</u> weryfikuje zgodność wydaje certyfikat zgodności	<u>Producent:</u> przedstawia wyrób deklaruje zgodność umieszcza znak CE <u>Notyfikowana jednostka:</u> weryfikuje zgodność z wymaganiami podstawowymi wydaje certyfikat zgodności	<u>Producent:</u> stosuje zatwierdzony dla produkcji i badań system jakości deklaruje zgodność umieszcza znak CE <u>Notyfikowana jednostka:</u> prowadzi nadzór nad systemem jakości

Źródło: T. Wawak, *System jakości ... op. cit.*, s. 54.

Znak CE nanosi wytwórca lub jego upoważniony przedstawiciel. Znak ten powinien być umieszczony na samym wyrobie lub jego tabliczce znamionowej. Dodatkowo może znaleźć się na opakowaniu lub w dokumentach towarzyszących. W uzasadnionych

technicznie przypadkach nanoszenie oznakowania może być ograniczone do opakowania lub dokumentów towarzyszących. Oznakowanie musi być widoczne, czytelne i trwałe⁸⁸.

Rys. 4.15. Znak CE – schemat procedur oceny zgodności przewidziany w Dyrektywie 88/378/EEC Bezpieczeństwo zabawek



Źródło: M. Krawczyński, T. Opalińska, M. Malińska, *CE – oznakowanie zgodności z dyrektywami UE*, „Normalizacja” 1997 nr 8, s. 24.

Szczególna rola przypisana jest w tych procedurach *jednostkom notyfikowanym*. Są to jednostki certyfikujące, jednostki inspekcyjne oraz laboratoria wyznaczone przez odpowiedni organ krajowy. Organami notyfikującymi są zwykle ministerstwa odpowiedzialne za wdrożenie i zarządzanie dyrektywami. Zgłaszane są one do Komisji Unii Europejskiej. Wykaz notyfikowanych jednostek certyfikujących jest publikowany i uaktualniany w Dzienniku Urzędowym Komisji Wspólnot Europejskich⁸⁹. Warto podkreślić, iż państwa członkowskie notyfikują jednostki według własnego uznania. Prawo Wspólnoty nie nakłada na nie obowiązku notyfikowania wszystkich jednostek, które spełniają przyjęte kryteria. Państwa członkowskie biorą na siebie ostateczną

⁸⁸ M. Walczak (red.), *Ocena zgodności ... op. cit.*, s. 1.

⁸⁹ B. Mędrzycka, *Oznaczenie CE*, „ABC Jakości” 1995 nr 3, s. 49.

odpowiedzialność wobec innych państw członkowskich i instytucji Wspólnoty za kompetencje notyfikowanych jednostek. Zazwyczaj podstawowym kryterium oceny jednostek zabiegających o uzyskanie notyfikacji jest posiadanie przez nie akredytacji w danym obszarze⁹⁰.

Prawo Wspólnoty nakłada na państwa członkowskie obowiązek wdrożenia systemu nadzoru rynku, który będzie wystarczająco skuteczny i będzie miał odpowiedni zasięg, aby wykryć wyroby niezgodne z wymaganiami. Nadzór rynku obejmuje monitorowanie, mające na celu sprawdzanie, czy wyroby wprowadzane na rynek spełniają wymagania odnośnych dyrektyw, oraz podejmowanie działań, mających na celu ustanowienie zgodności, jeżeli zaistnieje taka konieczność. Działania korygujące zależą od wielkości niezgodności i muszą być podjęte zgodnie z zasadą proporcjonalności. Jeżeli nie pomagają inne środki lub nie są wystarczające, może dojść do wycofania wyrobu z rynku. Obok działań dotyczących wyrobu, jednostki nadzorujące podejmują odpowiednie działania skierowane przeciwko osobie, która umieściła oznaczenie CE na wyrobie niezgodnym⁹¹ (por. tablica 4.10).

Tablica 4.10. Zestawienie podmiotów uczestniczących w systemie oceny zgodności w obszarze regulowanym

Lp.	Szczegół	Podmioty	Działania
1	Unia Europejska	Rada Unii Europejskiej	• wydawanie dyrektyw
		Komisja Europejska	• prowadzenie rejestru jednostek notyfikowanych
		Jednostki normalizacyjne (CEN, CENELEC, ETSI)	• wydawanie norm zharmonizowanych
2	Państwa członkowskie	Organy władzy państwowej	• wyznaczenie odpowiednich jednostek notyfikujących
		Jednostki notyfikujące (najczęściej odpowiednie ministerstwa)	• ustalenie kryteriów i zasad notyfikacji • udzielanie notyfikacji wybranym jednostkom
3	Jednostki notyfikowane	Jednostki notyfikowane (jednostki certyfikujące, jednostki inspekcyjne, laboratoria badawcze)	• wykonują badania przewidziane w dyrektywach (badania określonych cech wyrobów, prowadzenie nadzoru nad systemami zarządzania jakością, wydawanie certyfikatów zgodności itd.)
4	Producenci i importerzy	Producenci i importerzy	• wykonując działania przewidziane odpowiedniej dyrektywie lub dyrektywach • umieszczają na produktach znak CE (jeżeli spełniają odpowiednie wymagania)

Źródło: opracowanie własne.

⁹⁰ W. Henrykowski, *Model oceny ... op. cit.*

⁹¹ Zob. J. Tkaczyk, *Nadzór rynku – doświadczenia krajów członkowskich UE*, „ABC Jakości” 2001 nr 1, s. 31.

4.2. Ocena polskiego systemu potwierdzania jakości

4.2.1 W odniesieniu do zasad potwierdzania jakości

Polski system potwierdzania jakości charakteryzuje się dużą ilością podejmowanych inicjatyw rozszerzających ten system. Występują przy tym znaczne dysproporcje pomiędzy ich liczebnością w ramach poszczególnych podsystemów. Dominują działania oparte na certyfikacji, stosunkowo liczne są także systemy polegające na przyznawaniu nagród i wyróżnień jakości. Znacznie mniej jest działań z zakresu atestacji trzeciej strony.

Obserwując rozwój polskiego systemu potwierdzania jakości należy zauważyć, że najbogatszą tradycję posiadają systemy z zakresu certyfikacji, które pojawiły się już pod koniec lat 60. System certyfikacji przechodził kilka istotnych transformacji, a w ostatnim okresie charakteryzuje się dość znaczną niestabilnością. Pozostałe rodzaje podsystemów potwierdzania jakości mają zdecydowanie krótszą historię. Ich rozwój datuje się praktycznie od 1989 roku (wyjątek stanowi przyznawanie Medali Targów Poznańskich zainicjowane w 1979 r.).

W oparciu o zaproponowane w drugim rozdziale **zasady funkcjonowania systemu potwierdzania jakości** podjęta zostanie próba oceny jego podsystemów w oparciu o pięć następujących kryteriów:

1. Ustalone, przejrzyste, dostępne i ujednolicone metody i zasady oceny.
2. Sprawowanie nadzoru nad oznaczonymi wyrobami/organizacjami.
3. Wykorzystywanie niedyskryminacyjnej procedury i uwzględnianie interesów wszystkich zainteresowanych stron przy jej opracowywaniu i doskonaleniu.
4. Uniwersalność znaku rozumiana jako możliwość przyznawania znaku różnego rodzaju wyrobom czy organizacjom (szeroki zakres).
5. Zapewnianie klientom dodatkowych korzyści (np. promowania oznaczonych obiektów, możliwość uczestniczenia w szkoleniach itp.)

Przedstawione w tablicy 4.11 syntetyczne oceny wymagają szerszego komentarza w odniesieniu do wielu jeszcze niedoskonałości występujących w funkcjonowaniu poszczególnych podsystemów potwierdzania jakości szczegółowo opisanych w rozdziale trzecim. Na szczególną uwagę z punktu widzenia postulowanych w rozprawie kierunków zmian polskiego systemu potwierdzania jakości (por. rozdział 4.3) zasługują następujące zjawiska i praktyki:

Tablica 4.11. Porównanie podsystemów potwierdzania jakości

Kryteria Pod-systemy	1	2	3	4	5	Komentarz
Certyfikacja	++	++	++	+-	--	Certyfikacja charakteryzuje się najwyższym stopniem sformalizowanie i ujednolicenia zasad prowadzonej działalności. W jej ramach zawsze prowadzony jest nadzór nad oznaczonymi obiektami w okresie ważności certyfikatu. Realizowany jest także postulat uwzględniania interesów zainteresowanych stron i mają one charakter niedyskryminacyjny. Spełnienie postulatu uniwersalności jest realizowane przez część systemów (np. certyfikacja na zgodność z wymaganiami normy ISO 9001, która może dotyczyć wszystkich podmiotów). Występują jednak systemy z wyraźnie zarysowaną wąską specjalizacją (np. znak ekologiczny E dla farb i wyrobów lakierniczych). Zazwyczaj systemy oparte na certyfikacji nie oferują klientom żadnych dodatkowych korzyści.
Atestacja trzeciej strony	+-	+-	+-	+-	+-	Każdy system działający w ramach atestacji trzeciej strony indywidualnie określa zasady i metody prowadzenia oceny zgodności. Zazwyczaj obejmują one prowadzenia nadzoru nad oznaczonym obiektem. Systemy te czasem oferują klientom dodatkowe korzyści.
Przyznawanie nagród i wyróżnień jakości	+-	--	+-	++	++	Każdy system działający w ramach przyznawania nagród i wyróżnień jakości indywidualnie określa zasady działania. W ich ramach zazwyczaj nie prowadzi się nadzoru nad oznaczonymi obiektami. Charakteryzuje je duży stopień uniwersalności. Często oferują klientom dodatkowe korzyści.

Objaśnienie symboli:

++ - wymagania spełnione

+- - wymagania spełnione w części

-- - wymagania nie są spełnione

Źródło: opracowanie własne.

- *Funkcjonowanie w ramach jednego systemu potwierdzania jakości, różnych interpretacji tych samych kryteriów oceny.* Sytuacja taka ma miejsce np. w przypadku certyfikacji na zgodność z wymaganiami normy ISO 9001. Różne jednostki certyfikujące w odmienny sposób interpretują zapisy normy. Przykładem może być możliwość wyłączenia wymagań dotyczących projektowania w przypadku gdy organizacją wdrażającą system zarządzania jakością jest jednostka samorządu terytorialnego. Auditorzy Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji (PCBiC) akceptowali takie wyłączenie, podczas gdy auditorzy Polskiego Rejestru Statków kwalifikowali je jako niezgodność.
- *Brak właściciela znaku.* Sytuacja taka ma miejsce w przypadku certyfikacji wyrobów na znak jakości „Q”. Wraz z wejściem w życie ustawy o ocenie zgodności rolę taką przestało pełnić Polskie Centrum Badań i Certyfikacji. Wprawdzie podjęło ono starania o zarejestrowanie tego znaku jako własności w Urzędzie Patentowym,

niemniej jednak ciągle procedura ta jest w toku. W związku z tym obecnie każda jednostka certyfikująca, która otrzyma akredytację na certyfikowanie określonego rodzaju wyrobów może sama ustalać kryteria i modyfikować procedurę przyznawania znaku „Q”. Jedną z negatywnych konsekwencji takiego stanu rzeczy jest brak informacji o liczbie przyznanych certyfikatów (informacja ta jest rozproszona). Innym, niezmiernie istotnym mankamentem jest to, że certyfikacja tego samego produktu prowadzona przez dwie różne jednostki (akredytowane przez PCA) może przebiegać w oparciu o odmienne kryteria.

- *Nieodpowiednia polityka w zakresie ustalania kryteriów oceny obiektów.* Przykładem jest certyfikacja wyrobów na znak bezpieczeństwa „B” gdzie nierzadko zdarza się, że wymagania są po prostu wyodrębniona częścią (dotyczących bezpieczeństwa wyrobu) kryteriów zapisanych w odpowiedniej Polskiej Normie. Podobnie w przypadku znaku jakości „Q” pojawiają się opinie, że kryteria oceny są zaledwie nieco tylko podwyższonymi wymaganiami w stosunku do tych zapisanych w odpowiedniej Polskiej Normie.
- *Pojawiają się praktyki mogące prowadzić do poddania w wątpliwość niezależny charakter jednostek certyfikujących.* W przypadku certyfikacji wyrobu na znak jakości „Q”, w sytuacji gdy nie ma opracowanych kryteriów grupowych dla danego produktu, dopuszczana jest sytuacja, aby wnioskujący sam opracował takie kryteria. Następnie w oparciu o nie przeprowadzana jest certyfikacja jego wyrobów. Podobnie niepokojącą sytuację zaobserwowano w odniesieniu do powiązań firm doradzających przy wdrażaniu systemów zarządzania jakością a jednostkami certyfikującymi. Istniejące różnego rodzaju związki między tymi organizacjami (np. personalne) mogą prowadzić do utracenia przez jednostki certyfikujące charakteru niezależnego.
- *Stosowanie niewłaściwej nazwy w przypadku znaków jakości.* Na przykład znak ekologiczny (czy eko-znak) jest nazwą rodzajową i powinien zostać uzupełniony dodatkowym elementem wyróżniającym dany znak, tak jak to jest np. w przypadku znaku ekologicznego „E”, czy niemieckiego znaku ekologicznego „Błękitny Anioł”.
- *Ograniczenie możliwości aplikowania do uzyskania znaku jakości.* Na przykład, w przypadku Nagrody Gospodarczej Prezydenta RP tylko wyodrębnionym jednostkom przysługuje prawo do zgłaszania kandydatów. Ponadto wątpliwości może budzić dobór tych podmiotów (np. wybór Redakcji czasopisma *Przekrój* do nominowania organizacji w kategorii Polskie Przedsiębiorstwa).

- *Bardzo słabo rozwinięta działalność promocyjna w przypadku większości systemów potwierdzania jakości (zwłaszcza w obszarze certyfikacji).* Znacząca część z nich podejmuje jedynie minimalną ilość działań promocyjnych, zazwyczaj o bardzo ograniczonym zakresie oddziaływania. W odniesieniu do kilku z nich można także sformułować zarzut niedostatecznego udostępnienia informacji o prowadzonej działalności.
- *Brak badań określających rozpoznawalność i efektywność w przypadku większości znaków jakości.* Sytuacja tak może nasuwać wnioski, że działalność znaczącej części jednostek potwierdzających jakość nie jest oparta na zasadach zarządzania przez jakość i mogłoby się okazać, że uzyskałyby bardzo niską ocenę gdyby je przebadano np. pod kątem kryteriów Modelu Doskonałości EFQM.
- *Do tej pory nieokreślony jest polski partner, który będzie współpracował z Europejską Fundacją Zarządzania Jakością.* Starania o otrzymanie takiego statusu podjęły trzy organizacje, tj. PCBC, Umbrella oraz Krajowa Izba Gospodarcza (EFQM współpracuje z jednym partnerem, w ramach każdego państwa).
- *Nieprecyzyjne są niektóre przepisy prawa regulującego system oceny zgodności.* Zgodnie z ich brzmieniem na terenie Polski nie jest wymagane uzyskanie akredytacji do prowadzenia działalności certyfikacyjnej.
- Negatywnym zjawiskiem jest *nieujawnianie przez większość jednostek podstawowych danych statystycznych*, dotyczących takich elementów jak np. liczba organizacji, które nie uzyskały znaku potwierdzenia jakości w wyniku nie spełnienia przez nie kryteriów, czy liczba organizacji, którym cofnięto prawo do korzystania znaku potwierdzania jakości. Dane takie świadczyć by mogły o prawidłowym funkcjonowaniu systemu. Istnieje bowiem obawa, że organizacje potwierdzające jakość, kierując się chęcią maksymalizacji zysku, rzadko podejmują takie działania. W interesie jednostek certyfikujących nie jest nieudzielenie lub cofnięcie certyfikatu, gdyż stanowi on dla niej źródło dochodów. Sytuację taką można zaobserwować np. w odniesieniu do certyfikacji na zgodność z wymaganiami normy ISO 9001.
- *Niedostateczne zaangażowanie na rzecz walki z imitacjami i przypadkami niewłaściwego wykorzystywania znaków.* Wskutek niewydolności systemu prawnego niezmiennie rzadko podejmowane są takie działania. Przykład znaku imitującego znak jakości „Q” przedstawiony jest na rys 4.16. Jest on bardzo podobny do znaku „Q” ze względu na kształt i charakteryzuje się identyczną kolorystyką.

Rys. 4.16. Znak imitujący znak jakości „Q” umieszczony na maśle *Staropolskim*



Źródło: zdjęcie produktu.

- W niektórych przypadkach postulowany uniwersalny charakter znaków, polegający na obejmowaniu zakresem potwierdzania jakości jak największej ilości wyrobów czy systemów zarządzania, może wpływać na powierzchowny sposób oceny. Wynika to z braku sprecyzowanych kryteriów dla poszczególnych odmian ocenianych obiektów. Jest to podstawowy problem w sytuacjach tego typu. Taka sytuacja może mieć miejsce w np. przypadku Nagrody *Lider Polskiej Ekologii* czy Nagrody *Gospodarczej Prezydenta RP*.
- Stosowanie budzących wątpliwości form umieszczania znaków na produktach, np. w przypadku znaku „Q” zastosowano zarówno drukowanie na opakowaniu, jak i nalepki z tym znakiem (zob. rys. 4.17). To drugie rozwiązanie może istotnie utrudniać kontrolę nad oznaczaniem produktów.

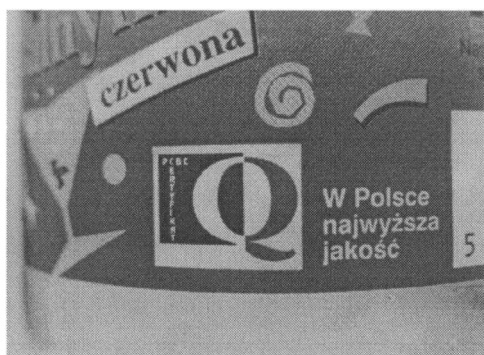
Rys. 4.17. Znak Q jako nadruk i nalepka



Źródło: zdjęcia produktów.

- *Nieodpowiedni sposób promowania znaków i oznaczonych nimi wyrobów.* Na przykład często umieszczany na wyrobach napis ISO 9001, czy też reklama telewizyjna kawy *Prima*, w trakcie której mowa jest, że kawa ta została nagrodzona znakiem jakości „Q”, co oznacza, że jest to najlepsza kawa w kraju. Podobna sytuacja ma miejsce w przypadku oranżady Hellena (zob. rys. 4.18).

Rys. 4.18. Informacja o jakości zawarta na butelce z oranżadą Hellena



Źródło: zdjęcie produktu.

Podsumowując należy więc stwierdzić, że:

- system potwierdzania jakości w polskiej gospodarce jest silnie zdecentralizowany. Istotny wpływ na jego funkcjonowanie ma Parlament głównie poprzez tworzenie podstaw prawnych funkcjonowania systemu oceny zgodności. Znacząca rolę pełnią także: Polskie Centrum Akredytacji, Polskie Centrum Badań i Certyfikacji oraz Krajowa Izba Gospodarcza. Ze względu na wielość podmiotów jest to system trudny do kształtowania;
- formy prowadzenia działalności są bardzo zróżnicowane i obejmują certyfikację, atestację trzeciej strony oraz przyznawanie nagród i wyróżnień jakości.

Należy zatem w konkluzji generalnej stwierdzić, że ***polSKI system potwierdzania jakości jest w pełni rozwinięty i oparty na właściwych zasadach.*** Jednak wiele stwierdzonych niedoskonałości wymaga podjęcia działań w celu ich dokładnego zidentyfikowania i wyeliminowania.

4.2.2. W odniesieniu do rozwiązań stosowanych w Unii Europejskiej

Proces integracji z Unią Europejską rozpoczął się w Polsce de facto w momencie dokonania się transformacji systemowej. Oficjalne nawiązanie stosunków dyplomatycznych między Polską a *Europejską Wspólnotą Gospodarczą* nastąpiło we wrześniu 1998 roku⁹². 25 maja 1990 roku Polska złożyła w Brukseli wniosek o rozpoczęcie negocjacji umowy o stowarzyszeniu ze Wspólnotami Europejskimi.⁹³ 16 grudnia 1991 roku podpisany został Układ Europejski ustanawiający stowarzyszenie między Rzeczpospolitą Polską a Wspólnotami Europejskimi i ich państwami członkowskimi, zapewniający szeroką płaszczyznę dialogu politycznego oraz umożliwiającą rozwój handlu i stosunków gospodarczych między stronami umowy. Przełomowe znaczenie miała polityczna decyzja Rady Europejskiej podjęta podczas szczytu w Kopenhadze w dniach 21-22 czerwca 1993 roku. Stworzyła ona możliwość przystąpienia państw Europy Środkowej i Wschodniej do Unii Europejskiej po spełnieniu przez nie odpowiednich warunków politycznych i ekonomicznych obejmujących:

- osiągnięcie przez państwo kandydujące stabilności instytucji gwarantujących demokrację, praworządność, respektowanie praw człowieka i ochronę praw mniejszości,
- istnienie sprawnej gospodarki rynkowej oraz możliwości sprostania presji konkurencji i sił rynkowych wewnątrz Unii,
- zdolności do wywiązywania się ze zobowiązań wynikających z członkostwa, a szczególnie realizacji celów unii politycznej, gospodarczej i monetarnej⁹⁴.

Dnia 8 sierpnia 1996 roku powołany został Komitet Integracji Europejskiej przejmujący instytucjonalną odpowiedzialność za proces intergacji europejskiej, a 13 grudnia 1997 roku podczas szczytu UE w Luksemburgu zdecydowano o rozpoczęciu negocjacji z pięcioma krajami Europy Środkowej i Wschodnie, tj. Czechami, Estonią, Polską, Słowenią i Węgrami, a w marcu 1998 roku Komisja Europejska przedstawiła harmonogram działań dostosowujących Polskę do wymogów Unii Europejskiej⁹⁵.

Przebieg integracji składa się z pięciu etapów, tj.:

⁹² *Negocjacje członkowskie. Polska na drodze do Unii Europejskiej*, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Warszawa 1999, s. 9.

⁹³ Zob. www.negocjacje.gov.pl/hist

⁹⁴ *Unia Europejska. Podstawowe informacje*, Wyd. Diecezji Pelplińskiej „Bernardium” w Pelplinie, Pelplino 1998, s. 125.

⁹⁵ Zob. www.negocjacje.gov.pl/hist

1. Przeglądu prawa polskiego pod względem zgodności z dorobkiem prawnym Wspólnot Europejskich.
2. Opracowania stanowisk negocjacyjnych przez Polskę oraz Radę UE.
3. Negocjacji na podstawie stanowisk negocjacyjnych.
4. Uzgodnienia treści Traktatu Akcesyjnego.
5. Ratyfikacji Traktatu Akcesyjnego przez Parlament RP oraz parlamenty państw członkowskich UE⁹⁶.

Obecnie Polska realizuje trzeci zadania z trzeciego etapu. Do dnia 2 października 2002 roku Polska zamknęła tymczasową negocjacje z Unią Europejską w 27 obszarach negocjacyjnych: nauka i badania; telekomunikacja i technologie informacyjne; edukacja, kształcenie i młodzież; kultura i polityka audiowizualna; polityka przemysłowa; małe i średnie przedsiębiorstwa; wspólna polityka zagraniczna i bezpieczeństwa; ochrona konsumentów i zdrowia; statystyka; stosunki zewnętrzne; unia celna; unia gospodarcza i walutowa; energia; polityka społeczna i zatrudnienie; swoboda świadczenia usług; kontrola finansowa; swobodny przepływ towarów; środowisko; prawo spółek; swobodny przepływ osób, swobodny przepływ kapitału; podatki; instytucje; rybołówstwo oraz polityka transportowa. Trwają jeszcze negocjacje w następujących trzech obszarach: polityka konkurencji; rolnictwo; finanse i budżet.

Niemniej jednak 20 listopada 2002 roku Rada ds. Ogólnych Unii Europejskiej podjęła decyzję o terminie poszerzenia UE w której zostało stwierdzone, że: „... Rada postanowiła, że kraje te (Cypr, Czechy, Estonia, Litwa, Łotwa, Malta, Polska, Słowacja, Słowenia, i Węgry) przystąpią do Unii 1 maja 2004 roku”⁹⁷.

Zmiany zachodzące w polskim prawie i gospodarce wynikające z dostosowywania się Polski do funkcjonowania w ramach Unii Europejskiej bardzo silnie wpływają na kształtowanie się polskiego systemu potwierdzania jakości, zwłaszcza w sferze regulowanej. Są one ustalane przede wszystkim w ramach obszaru negocjacyjnego *swobodny przepływ towarów*. Podstawowe działania wymagane od strony polskiej dotyczą:

1. *Wdrożenia licznych regulacji europejskich do polskiego prawa*, dotyczących między innymi bezpieczeństwa produktu, odpowiedzialności za wadliwy produkt, dostępu do informacji, dyrektyw technicznych, norm zharmonizowanych. Wiele z nich została już

⁹⁶ *Negocjacje członkowskie ... op. cit.*, 1999, s. 18.

⁹⁷ www.negocjacje.gov.pl/isgn

wprowadzona (np. przyjęta została ustawa o bezpieczeństwie produktu), jednak część jeszcze czeka na implementację.

2. *Dostosowania organizacyjnego systemu oceny zgodności.* Za szczególny krok w tym kierunku uznać można przyjęcie przez Sejm RP w dniu 28 kwietnia 2000 roku ustawy o systemie oceny zgodności, akredytacji oraz zmianie niektórych ustaw⁹⁸. Na podstawie jej zapisów wiele aspektów funkcjonowania systemu oceny zgodności zostało dostosowanych do wymagań UE. Wśród najważniejszych z nich wskazać należy:

- *wyodrębnienie Polskiego Centrum Akredytacji,*
- *scalenia wielu systemów dopuszczających wyroby do obrotu i stosowania, w tym systemu badań i certyfikacji nadzorowanego przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji, systemu nadzorowanego przez Urząd Dozoru Technicznego – dotyczącego urządzeń dozorowych, systemu nadzorowanego przez Wyższy Urząd Górniczy – dotyczącego urządzeń pracujących pod ziemią, itd.,*
- *wprowadzenie w obszarze obowiązkowym modułowej oceny zgodności na zasadach obowiązujących w Unii Europejskiej,*
- *wprowadzenie notyfikacji jednostek działających w obszarze regulowanym.*

Ocena zgodności w obszarze dobrowolnym w zasadzie nie jest objęta działaniami dostosowawczymi. Poszczególne jednostki certyfikujące mogą tworzyć własne systemy certyfikacji, bowiem systemy takie, charakterystyczne wyłącznie dla jednego kraju występują w każdym z państw członkowskich Unii Europejskiej. Mogą także uczestniczyć w europejskich lub międzynarodowych systemach certyfikacji⁹⁹.

Podstawowa zmiana dotycząca funkcjonowania systemu potwierdzania w obszarze dobrowolnym, a także funkcjonowania pozostałych podsystemów z punktu widzenia polskich producentów i handlowców dotyczyć będzie możliwości uczestniczenia w europejskich systemach potwierdzania jakości¹⁰⁰. Z punktu widzenia jednostek zajmujących się potwierdzaniem jakości zmiany dotyczyć będą możliwości uczestniczenia w europejskich systemach z jednej strony i konieczności konkurowania z europejskimi systemami i jednostkami z drugiej strony.

⁹⁸ Ustawa wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2003 roku z wyjątkiem pewnych artykułów, które weszły w życie wcześniej.

⁹⁹ Zob. W. Henrykowski, *Krajowy system ... op. cit.*, s. 7-10.

¹⁰⁰ Dotyczy to tych systemów, które obecnie są niedostępne dla polskich organizacji np. systemu EMAS. Niektóre systemy potwierdzania jakości np. Europejska Nagroda Jakości są już otwarte dla polskich podmiotów.

Poniżej sformułowano następujące najważniejsze wnioski płynące z porównania polskiego z europejskim systemem potwierdzania jakości:

1. Polski system oceny zgodności jest dostosowywany do wymagań Unii Europejskiej praktycznie od 1993 roku (tj. od momentu uchwalenia ustawy o badaniach i certyfikacji). Szczególna intensyfikacja prac nastąpiła w 2000 roku wraz z przyjęciem ustawy dotyczącej oceny zgodności. Proces dostosowawczy trwa nadal, ale większość z najważniejszych rozwiązań zostało już wprowadzone lub jest w fazie wprowadzania. Efektem powyższych działań jest **znacząca unifikacja rozwiązań stosowanych w Polsce i w Unii Europejskiej w dziedzinie oceny zgodności**.
2. Niekorzystnym zjawiskiem jest ciągła zmienność i niestabilność systemu oceny zgodności będąca efektem częstych zmian aktów regulujących jego funkcjonowanie. Sytuacja taka osłabia polski system oceny zgodności i doprowadza do konfliktowych sytuacji. Ewidentnie niekorzystnym zjawiskiem jest częste zmienianie terminów (na późniejsze) wykonania zaplanowanych rozwiązań dostosowujących polski system potwierdzania jakości do standardów Unii Europejskiej.
3. W związku ze znaczącym zaawansowaniem prac nad ujednoliceniem polskiego i europejskiego systemu oceny zgodności oraz niskim stopniem uregulowania funkcjonowania systemu atestacji strony trzeciej oraz systemu przyznawania nagród i wyróżnień jakości, należy oczekiwać, że przyłączenie Polski do Unii Europejskiej nie będzie miało istotnych, niekorzystnych konsekwencji dla funkcjonowania polskiego systemu potwierdzania jakości w skali makro.
4. W momencie akcesji Polski do UE zwiększy się liczba systemów potwierdzania jakości. Syntetyczną analizę najbardziej prawdopodobnych rozwiązań w tej dziedzinie, na przykładzie wcześniej omówionych systemów potwierdzania jakości, prezentuje tablica 4.12.

Tablica 4.12. Analiza relacji pomiędzy wybranymi polskimi i europejskimi systemami potwierdzania jakości

Lp.	Europejski system	Polski system	Analiza relacji
1	Znak Keymark 	Znak zgodności z PN 	Oba systemy charakteryzują się bardzo niską popularnością. Europejski ze względu na występowanie silnych krajowych systemów w poszczególnych państwach, natomiast polski ze względu na stosunkowo krótki okres funkcjonowania i występowanie w Polsce zbliżonych systemów konkurencyjnych (znak jakości „Q” oraz znak bezpieczeństwa „B”). Oba systemy należy uznać za konkurencyjne względem siebie.

			Można spodziewać się, że znak europejski będzie pełnił rolę wiodącą na rynku ze względu na swój ponadnarodowy charakter. Szczególnie atrakcyjny będzie dla przedsiębiorstw eksportujących produkty do krajów Unii Europejskiej.
2	Znak ekologiczny (eko-kwiat) 	Znak ekologiczny 	Oba systemy cieszą się umiarkowaną, ale i rosnącą popularnością. Niewątpliwie oba systemy mają charakter konkurencyjny względem siebie. Ponadto w Polsce występują systemy, które także mają zbliżony charakter (np. znak ekologiczny „E”, znak „Przydatny do ponownego przetwórstwa”, itp.). Trudno jest jednak przewidzieć wynik rywalizacji tych systemów.
3	EMAS 	ISO 14001	Nie istnieje typowo polski system potwierdzania jakości odpowiadający systemowi EMAS. Jednak co raz większą popularnością cieszy się system certyfikacji systemów zarządzania środowiskowego w oparciu o kryteria międzynarodowej normy ISO 14001. Wysokie uznanie dla tych systemów, także poza granicami kraju a jednocześnie stosunkowo niska popularność systemu EMAS (cieszącego się większym zainteresowaniem jedynie na terytorium Niemiec, gdzie stworzono odpowiednie mechanizmy zachęcające) wskazuje na niezagrożoną pozycję certyfikacji systemu certyfikacji na zgodność z wymaganiami normy ISO 14001.
4	Europejska Nagroda Jakości 	Polska Nagroda Jakości 	Polska Nagroda Jakości opracowana została na podstawie Europejskiej Nagrody Jakości. Oba systemy powinny być traktowane jako komplementarne, a nie konkurencyjne. Regionalne, polska a następnie Europejska Nagroda Jakości powinny tworzyć system doskonalenia i wyróżniania organizacji.

Źródło: opracowanie własne.

Przedstawione w tabeli 4.12 ogólne przewidywania dotyczące koegzystencji poszczególnych systemów oparte zostało na porównaniu ich zasad i cech, a także na deklaracjach właścicieli systemów. Organizacje europejskie zajmujące się certyfikacją głoszą, że ich intencją jest wyeliminowanie narodowych systemów potwierdzania jakości, natomiast EFQM deklaruje chęć rozwijania swojego systemu poprzez nawiązywanie i utrzymywanie współpracy z organizacjami partnerskimi z poszczególnych krajów.

- Należy także podkreślić, że dostosowanie się do europejskiego systemu potwierdzania jakości oprócz oczywistych korzyści może także kreować pewne dyskusyjne rozwiązania. Do podstawowych tego typu zjawisk zaliczyć należy:

- *Niedoskonałość systemu oceny zgodności w obszarze regulowanym.* Wpływ na to mają dwa podstawowe czynniki. Pierwszym z nich jest niejednolita metodyka przyznawania prawa do nanoszenia znaku (nawet w obrębie tego samego produktu). Duży zakres stosowania znaku w oparciu o deklaracje producenta nasuwa także wątpliwości, co do efektywności tego systemu. Drugą przyczyną tego zjawiska jest niedostateczne zrozumienie znaczenia znaku przez klientów; często w dokumentach z Unii Europejskiej stwierdza się, że nie jest to znak przeznaczony dla klientów, lecz przede wszystkim dla podmiotów nadzoru rynku i jednostek gospodarczych. W efekcie tego, nanoszenie znaku CE na wyrób lub dokumenty towarzyszące powoduje osłabienie systemów potwierdzania jakości. Nie bez znaczenia jest tu także ochrona prawna. W krajach Unii Europejskiej zazwyczaj konsument może liczyć na sprawniejsze działanie wymiaru sprawiedliwości niż w Polsce w sytuacji naruszenia jego interesów.
- *Cechą charakterystyczną europejskich systemów potwierdzania jakości (Keymark, Znak ekologiczny, EMAS) jest istotna rola władz państwowych w ustalaniu sposobu ich funkcjonowania na obszarach danych państw.* Ponadto władze państwowe poprzez możliwość wyznaczania jednostek upoważnionych (w systemie Keymark) czy jednostek kompetentnych (Znak Ekologiczny i EMAS) mają daleko posuniętą swobodę podejmowania decyzji. W efekcie systemy te działają zazwyczaj na zasadach certyfikacji, (czyli biorą w niej udział jednostki akredytowane), jednak odpowiednie organy państwowe mogą ustalić inne lub dodatkowe dla nich kryteria. Mogą także spośród wielu wybrać tylko jedną z kilku organizacji bez podania przyczyn. Powodować to może nieczytelność systemu, niską odporność na naciski polityczne i lobbing oraz narażać system na działania korupcyjne. Wydaje się, że sprawny system akredytacji (ustanawiany na terenie każdego kraju przez władze państwowe) potwierdzający kompetencje i niezależność poszczególnych jednostek powinien być wystarczającym gwarantem sprawności i prawidłowości funkcjonowania tych systemów potwierdzania jakości.
- *W przypadku niektórych systemów funkcjonujących w Unii Europejskiej wprowadzone zostały regulacje uniemożliwiające udział wszystkim zainteresowanym jednostkom.* Na przykład w systemie EMAS rejestracji mogą zostać poddane wyłącznie jednostki mające swoją siedzibę na terenie Unii Europejskiej. Może to być uznane za dyskryminujące w stosunku do innych jednostek (spoza terenu UE).

4.3. Postulowane kierunki zmian

Przeprowadzona w poprzednim podrozdziale ocena polskiego systemu potwierdzania jakości oraz wcześniejsze rozważania¹⁰¹ są podstawą do zaproponowania działań doskonalących polski system potwierdzania jakości. Za szczególnie ważne rekomendacje należy uznać:

Po pierwsze – *ustabilizowanie zasad prawnych funkcjonowania systemu oceny zgodności*. Częste zmiany w tym zakresie nie sprzyjają wiarygodności i utrudniają funkcjonowanie podmiotom zajmującym się potwierdzaniem jakości. Zadanie to znajduje się w kompetencji Parlamentu RP.

Po drugie – *wzmocnienie roli Polskiego Centrum Akredytacji*. Jednostka ta jest jednym z głównych podmiotów wpływającym na kształt polskiego systemu potwierdzania jakości. Stabilne zasady działania, współpraca z podobnymi jednostkami z innych państw (zwłaszcza zawieranie umów o wzajemnym uznawaniu), a także z organizacjami międzynarodowymi, a także aktywna działalność na rynku polskim (np. udział w organizowanych konkursach o nagrodę jakości itp.) powinny być priorytetowymi zadaniami *Centrum*. Działanie to znajduje się w kompetencjach Parlamentu RP oraz kierownictwa *Centrum*.

Po trzecie – *usprawnienie form lepszego zabezpieczenia w systemie potwierdzania jakości interesów użytkowników i konsumentów*. Należy zwłaszcza uregulować kwestie dotyczące:

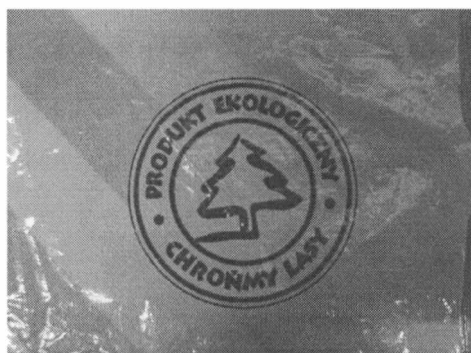
- odróżnienia znaków certyfikacji od pozostałych znaków jakości (np. poprzez zastrzeżoną formą graficzną albo wprowadzeni napisu certyfikat pod znakiem jakości). Duża liczba podobnych znaków, ale przedstawiających bardzo różne komunikaty negatywnie wpływa na pozycję znaków jakości. Sytuację szczególnie komplikuje występowanie znaków umieszczonych przez producentów w oparciu własne (często nieudokumentowane i nieupublicznione) kryteria (rozwiązanie to zalicza się atestacji pierwszej strony). Przykłady takich znaków przedstawiono na rys. 4.19;
- odróżnienia systemów potwierdzania jakości od systemów potwierdzania systemów zarządzania poprzez określenie zasad umieszczania takich informacji na produktach, reklamie i materiałach towarzyszących;

¹⁰¹ Zwłaszcza w rozdziałach drugim i trzecim.

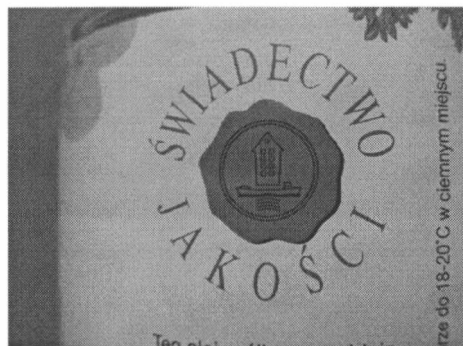
- przestrzegania właściwych zasad informowania o uzyskaniu znaku jakości (wykorzystania odpowiednich sformułowań oddających treść znaku jakości);
- prowadzenia szeroko zakrojonej akcji informacyjnej podnoszącej świadomość konsumentów i użytkowników.

Rys. 4.19. Przykłady znaków atestacji I strony

a) znak umieszczony na papierze toaletowym Alfa



b) znak umieszczony na oleju spożywczym BROLJO



Źródło: zdjęcia produktów.

Zadanie to znajduje się w kompetencji Parlamentu RP. Powinny się tu włączyć także organizacje reprezentujące interesy klientów, np. Federacja Konsumentów.

Po czwarte – *wprowadzenie systemowych rozwiązań dotyczących dodatkowych korzyści dla organizacji poddających się, z wynikiem pozytywnym, potwierdzaniu jakości.* Pierwsze przykłady takich działań pojawiają się w Polsce, ale nie mają one charakteru systemowego. Zadanie te znajduje się w kompetencji wielu podmiotów, itp. Parlamentu RP, banków, jednostek ubezpieczeniowych itp. Warunkiem jego realizacji jest odpowiednia akcja informacyjna.

Po piąte – *wprowadzenie czytelnego i efektywnego systemu nadzoru rynku.* Zadanie to znajduje się w kompetencjach Parlamentu RP.

W odniesieniu do poszczególnych jednostek prowadzących potwierdzanie jakości można sformułować następujące zalecenia:

- zwiększenia zaangażowania na rzecz promocji swojej działalności,
- wprowadzenia badań oczekiwań i satysfakcji swoich klientów, a także stopnia rozpoznawalności ich znaków jakości,
- wyznaczenia jednostki skupiającej informacje o wszelkich działaniach z zakresu atestacji trzeciej strony oraz przyznawania nagród i wyróżnień jakości; naturalnie predysponowaną do tego jednostką wydaje się być Krajowa Izba Gospodarcza,
- w przypadku systemów prowadzonych przez kilka niezależnych jednostek dołożenie należytych starań zmierzających do ujednolicenia podejść; np. w przypadku certyfikacji na zgodność z wymaganiami normy ISO 9001 platformę porozumienia może stanowić Klub Polskie Forum ISO 9000.

ZAKOŃCZENIE I PROBLEMY OTWARTE

Przeprowadzone w rozprawie studia literatury przedmiotu oraz badania empiryczne dotyczące podstawowych problemów związanych z funkcjonowaniem systemu potwierdzania jakości uzasadniają sformułowaną we wstępie generalną tezę pracy, że *prawidłowo funkcjonujący system potwierdzania jakości stanowi istotny czynnik stymulujący projakościowe działania podmiotów gospodarczych i umożliwia im osiągnięcie przewagi konkurencyjnej. Ponadto jest źródłem ekonomicznych i społecznych korzyści zarówno dla podmiotów gospodarczych, konsumentów lub użytkowników jak i całej gospodarki narodowej*. W rozprawie starano się wykazać, że w kształtowaniu takiego systemu należy uwzględniać przede wszystkim następujące postulaty:

1. System potwierdzania jakości winien być traktowany, zarówno podczas badań, jak i jego kształtowania, w sposób holistyczny, tj. z uwzględnieniem wszystkich trzech podstawowych podsystemów – certyfikacji, atestacji trzeciej strony oraz przyznawania nagród i wyróżnień jakości. Tak szerokie podejście sprzyja formułowaniu właściwych wniosków w przypadku prowadzenia badań oraz podejmowaniu odpowiednich decyzji w procesach rozwijania systemu.
2. Zapewniona powinna być rozróżnialność znaków jakości przyznawanych w ramach każdego z trzech wymienionych podsystemów. Ze względu na różniące się w niektórych aspektach procedury przyznawania, a zwłaszcza w podejściu do sprawowania nadzoru nad poszczególnymi znakami jakości, znaki te w poszczególnych podsystemach są nośnikami zróżnicowanych informacji dla odbiorców – konsumentów i użytkowników. Niezwykle istotnym postulatem jest także zapewnienie czytelnego, wizualnego rozróżniania pomiędzy znakami przyznawanymi w ramach poszczególnych systemów potwierdzania jakości a innymi symbolami umieszczanymi na produktach (np. na zasadach deklaracji producenta).
3. Każdy z podsystemów potwierdzania jakości winien być traktowany jako produkt o specyficznych cechach, do którego odnosi się znacząca część reguł dotyczących innych produktów (np. analiza cyklu życia, czy marketingowa zasada 4P). Pojawiające się w praktyce tendencje do traktowania potwierdzania jakości jako działalności quasi – administracyjnej, polegającej na wskazywaniu produktów o wyższej jakości (sprawowanie wyłącznie funkcji „kontrolera” rynkowego), nie jest uzasadnione i w konsekwencji prowadzić może do

niepowodzeń na rynku, zwłaszcza po wstąpieniu Polski do Unii Europejskiej. Dlatego też konieczne są badania potrzeb klientów w zakresie potwierdzania jakości, promowania własnej działalności i konkurowania z innymi systemami. Wachlarz proponowanych korzyści z udziału w systemie powinien być więc rozszerzany, np. o różnego rodzaju formy promocji oznaczonych produktów i organizacji, czy o systemy upustów przy zawieraniu polis ubezpieczeniowych.

4. Konieczne są działania zmierzające do nadania systemowi klarownej struktury oraz ustanowienie spójnych zasad funkcjonowania podsystemów potwierdzania jakości. Z przeprowadzonych w rozprawie analiz wynika, że w przypadku niektórych z podsystemów funkcjonujących w polskiej gospodarce występujące mankamenty istotnie osłabiają ich skuteczność i tempo upowszechniania. Słabą stroną tych podsystemów jest na przykład brak jasnego wskazania jednostki zarządzającej systemem (np. w przypadku certyfikacji na znak jakości „Q”), stosowanie odmiennych podejść przez różne jednostki certyfikujące w odniesieniu do tych samych systemów potwierdzania jakości (np. w przypadku certyfikacji na zgodność z wymaganiami normy ISO 9001) itp.
5. Polski system certyfikacji powinien zostać w pełni ustabilizowany. Od dłuższego już czasu system ten jest dostosowywany do reguł obowiązujących w Unii Europejskiej. Jednak proces ten nie tylko nie ma właściwego tempa, ale ponadto charakteryzuje się częstymi zmianami ustalonych już zasad, co w konsekwencji powodować może obniżenie wiarygodności polskiego systemu potwierdzania jakości. Szczególnie niekorzystne konsekwencje może to mieć dla sytuacji polskich instytucji biorących udział w potwierdzaniu jakości (jednostek certyfikujących, laboratoriów badawczych itp.). Należy więc dążyć do szybkiego przystosowania funkcjonujących w Polsce podsystemów potwierdzania jakości do reguł unijnych, aby umożliwić im współistnienie i konkurowanie z podobnymi systemami obowiązującymi na terenie Unii Europejskiej
6. Niezbędne jest prowadzenie ciągłej i skutecznej akcji promocyjnej oraz informacyjnej związanej z potwierdzaniem jakości. Wysoka świadomość istnienia tego systemu i pełna informacja o zasadach jego działania – to najlepszy gwarant prawidłowego funkcjonowania systemu potwierdzania jakości, który może zapobiegać wielu niewłaściwym zachowaniom na rynku. Inicjatorami takich akcji powinny być nie tylko przez jednostki zajmujące się potwierdzaniem jakości, ale także inne podmioty np. organizacje konsumenckie.

Jak większość prac badawczych, tak i ta praca pozostawia wiele problemów otwartych, świadomie w rozprawie pominiętych lub jedynie zasygnalizowanych. Wynikają one w dużej

mierze z niezadawalającego stanu wcześniejszych badań dotyczących tematu podjętego w rozprawie i związanym z tym, niskim stopniem rozpoznania badanych zagadnień. Wśród tych problemów należy szczególnie wymienić:

1. Zagadnienia porównań efektywności poszczególnych podsystemów potwierdzania jakości a także grup tych systemów (certyfikacji, akredytacji trzeciej strony, przyznawania nagród i wyróżnień jakości). W przypadku większości z nich nie prowadzono do tej pory poważniejszych badań zmierzających do określenia wpływu uzyskania znaku jakości dla produktu na zainteresowanie nabywców jego nabyciem. W odniesieniu do niektórych z nich nie można nawet określić stopnia rozpoznawalności i zrozumienia znaczenia znaków jakości wśród potencjalnych nabywców. Przeprowadzenie takiej analizy wymaga oczywiście zakrojonych na szeroką skalę badań wychodzących istotnie poza zakres niniejszej rozprawy.
2. Problem porównania polskiego systemu polskiego systemu potwierdzania jakości rozwiązaniami stosowanymi w ramach poszczególnych państw Unii Europejskiej. Każdy z tych krajów posiada specyficzne rozwiązania i własne doświadczenia. Wiedzę tę należałoby wykorzystać w kształtowaniu polskiego systemu potwierdzania jakości. Jednak, podobnie jak w Polsce, tak i w wielu innych krajach europejskich, według wstępnego rozpoznania dokonanego przez autora rozprawy, systemy te nie są należycie zidentyfikowane i opisane.
3. Analiza metod stosowanych przez organizacje europejskie w promowaniu własnych systemów potwierdzania jakości to kolejny otwarty problem badawczy. W rozprawie zabrakło miejsca na szersze przedstawienie tej problematyki. Ograniczono się więc z konieczności jedynie do zasygnalizowane ważniejszych aspektów tej analizy .
4. Problem związany z wyborem konkretnych, spośród bardzo wielu, zasad i metod oceniania jakości. To niezwykle istotne zagadnienie zostało tylko wstępnie poruszone w początkowej części rozprawy, a wymaga – mimo obszernej już literatury przedmiotu – nowej refleksji naukowej i pogłębionej syntezy, zwłaszcza w odniesieniu do kontrowersyjnych problemów mierzalności jakości.
5. Zagadnienie relacji między potwierdzaniem jakości produktów a potwierdzaniem jakości procesów, systemów organizacji. Problem ten o niezmiernie ważnych implikacjach praktycznych jest w rozprawie jedynie zasygnalizowany i wymaga dalszych, pogłębionych badań.

Wymienione przykładowo zagadnienia, których dalsze badania są szczególnie pożądane, zostały w rozprawie jedynie nazwane lub wstępnie przeanalizowane. Autor zamierza nimi zająć się w swej dalszej pracy badawczej.

LITERATURA

A. KSIĄŻKI I ARTYKUŁY

1. Adamczyk W., *Systemy ekologicznego znakowania wyrobów*, „Problemy Ekologii” 1998 nr 6
2. *Akredytacja*. Bezpłatny dodatek do „ABC Jakości”, Warszawa 1999
3. Altkorn J., *Strategia marki*, PWE, Warszawa 1999
4. Altkorn J., *Wizualizacja firmy*, Instytut Marketingu S.C, Kraków 1999
5. Balon U., Skrzypek M., *Konsumencka akceptacja jakości towarów* (w:) Społeczna, ekonomiczna i konsumencka ocena jakości, Red. T. Wawak, Kraków 1997
6. Bank J., *Zarządzanie przez jakość*, Gebethner & Ska, Warszawa 1996
7. Bearden W., Ingram T., Laforge R., *Marketing. Principles & Perspectives*, IRWIN, Chicago 2000
8. Borkowski T., Marcinkowski A., *Metody badania społecznej oceny jakości*, (w:) Społeczna, ekonomiczna i konsumencka ocena jakości, Red. T. Wawak, Wyd. EJB, Kraków 1997
9. Borucki W., Urbaniak M., *Zdefiniować jakość*, „Problemy Jakości” 1996 nr 12
10. Borys T., *Elementy teorii jakości*, PWN, Warszawa 1980
11. Borys T., *Kategoria jakości w statystycznej analizie porównawczej*, AE we Wrocławiu, Wrocław, 1984
12. Borys T., *Kształtowanie poziomu jakościowego produktów*, AE we Wrocławiu, Wrocław 1981
13. Borys T., *Kwalimetria. Teoria i zastosowania*, AE w Krakowie, Kraków 1991
14. Borys T., Rogala P. (red.), *Jak opracować raport środowiskowy*, Fundacja Karkonoska, Jelenia Góra 2002
15. Borys T., Rogala P., *Armand Vallin Feigenbaum*, „Problemy Jakości” 2002 nr 11
16. Borys T., Rogala P., *Joseph Moses Juran*, „Problemy Jakości” 2002 nr 8
17. Borys T., Rogala P., *Philip Barnard Crosby*, „Problemy Jakości” 2002 nr 9
18. Borys T., Rogala P., *William Edwards Deming*, „Problemy Jakości” 2002 nr 7
19. Borys T., Sudol S. (red.), *Jakość wyrobów. Strategia i sterowanie w przedsiębiorstwie przemysłowym*, AE w Krakowie, Kraków 1992
20. Borys T., *Wprowadzenie do zagadnień jakości*, Wyd. AE we Wrocławiu, Wrocław 1989
21. Bramorski T., Łuczak J., *QS-9000: System jakości dostawców na rynek motoryzacyjny*, Quality Progress, Poznań, 1999
22. Brillman J., *Nowoczesne koncepcje i metody zarządzania*, PWE, Warszawa 2002
23. Brzeziński P., *Koncepcja TQM – historia i rozwój idei*, „Problemy Jakości” 1999 nr 5
24. Buchelt L., *Zamierzenia organów administracji państwowej w zakresie norm z serii ISO 14000 i Rozporządzenia Rady EWG EMAS*, „Problemy Ocen Środowiskowych” 2000 nr 2(9)
25. *Certification and related activities. At and verification of conformity to standards and technical specifications*, ISO, Genewa 1999
26. *Certyfikacja opakowań i materiałów opakowaniowych na znak przydatności do ponownego przetworstwa. Informator dla wnioskodawców*. Centralny Ośrodek Badawczo-Rozwojowy Opakowań Centrum Certyfikacji Opakowań. Warszawa 1997.
27. Chabiera J., Doroszewicz S., Zbierzchowska A., *Zarządzanie jakością*, Centrum Informacji Menadżera, Warszawa 2000

28. Cholewicka-Goździk K., *Kompleksowa ocena jakości. Metoda, przykłady*, PWE, Warszawa 1984
29. Cyran J., Steczkowski J., Zając K., *Statystyczne metody kontroli jakości produktów*, PWE, Warszawa 1973
30. Dahlgaard J. J., Kristensen K., Kanji G. K., *Podstawy zarządzania jakością*, PWN, Warszawa 2000
31. Deming E., *Metody statystyczne jako pomoc dla kierownictwa w przemyśle*, Centralny Urząd Jakości i Miar, Warszawa 1969
32. Dibley D., *Europejski System Nagród EFQM*, Referat wygłoszony podczas Międzynarodowej Szkoły Jakości zorganizowanej przez Projekt Umbrella, Szczyrk, 18 maja 2001
33. *Dobra Praktyka Wytwarzania (GMP) środków farmaceutycznych i materiałów medycznych*. PIPFiSM Polfarmed, Warszawa, 1998, str. 22 - 28
34. *Doskonałość w biznesie – wprowadzenie*. Broszura wydana przez Stowarzyszenie Konsultantów Umbrella
35. Dubas K., Krzemień E., *Badania efektywności rozwiązań inwestycji jakościowych podejmowanych przez przedsiębiorstwa przemysłu maszynowego*, Zeszyty Naukowe Politechniki Gdańskiej, Gdańsk 2002, Zeszyt 12
36. *Eight Essentials of Excellence – The EFQM's Fundamental Concepts and their Significant Benefit*. Broszura informacyjna, EFQM
37. Ejdyś J., *Zalecenia Unii Europejskiej dotyczące zarządzania środowiskiem*, „Problemy Ekologii” 1997 nr 6
38. *Encyklopedia Multimedialna PWN '98*.
39. Ettinger J., Sitting J., *Lepsza jakość – większe efekty*, WNT, Warszawa 1970
40. Feigenbaum A. V., *Total Quality Control*, McGraw-Hill, Inc. New York 1991
41. Firkowicz S., *Statystyczne badania wyrobów*, WN-T, Warszawa 1970
42. Garwoliński Z., *Symbolle graficzne stosowane na urządzeniach*, „Normalizacja” 2001 nr 12
43. Haffer R., *Systemy zarządzania jakością w budowaniu przewag konkurencyjnych przedsiębiorstw*, Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Toruń 2002
44. Hamrol A., Mantura W., *Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka*, PWN, Warszawa-Poznań 1998
45. Hamrol A., Musiał M., *Kilka uwag o problemach związanych z systemami zarządzania jakością*, (w:) Organizacja i zarządzanie, Wyd. Politechniki Śląskiej, z. 12, Gliwice 2002
46. Henrykowski W. (red.), *Europejska wizja jakości – spojrzenie w przyszłość*, Wyd. Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji, Warszawa 2000
47. Henrykowski W., *Europejski system oceny zgodności w obszarze dobrowolnym i obowiązkowym*. Materiał powielany. Listopad 1999
48. Henrykowski W., *Europejski system oceny zgodności wyrobów i systemów jakości w obszarze dobrowolnym i obowiązkowym*, „Problemy Jakości” 1997 nr 5
49. Henrykowski W., *Europejski system oceny zgodności wyrobów z wymaganiami dyrektyw nowego podejścia i znakowanie CE*, „ABC Jakości” 1996 nr 1-2
50. Henrykowski W., *Europejski system potwierdzania zgodności z wymaganiami norm europejskich (EN) w obszarze dobrowolnym – znak Keymark*, „ABC Jakości” 1996 nr 3
51. Henrykowski W., *Krajowy system oceny zgodności (czerwiec 2002 rok)*, „Problemy Jakości” 2002 nr 10
52. Henrykowski W., *Model oceny zgodności wyrobu i systemów ich wytwarzania z kryteriami przyjętymi w Unii Europejskiej*, Rozprawa doktorska, ORGMASZ, Warszawa 2000
53. Henrykowski W., *System oceny zgodności w Polsce. Stan obecny i docelowy*, Urząd Komitetu Integracji Europejskiej, Warszawa 2001
54. Henrykowski W., *Wymagania w zakresie oceny zgodności wyrobów i usług oraz pomoc dla małych i średnich przedsiębiorstw w Unii Europejskiej. Możliwość pomocy w Polsce*, „ABC Jakości” 1998 nr 1

55. Henrykowski W., *Zastosowanie znaku europejskiego (Keymark) dla elektrycznych wyrobów powszechnego użytku*, „ABC Jakości” 1999 nr 4
56. Henrykowski W., *Znaczenie norm zharmonizowanych w nowym i globalnym podejściu*, „ABC Jakości” 2000 nr 2
57. Hermann M., *Instrumenty zarządzania proekologicznego. Publiczny raport środowiskowy*, „Problemy Ekologii” 1999 nr 6
58. *Instytucjonalne oddziaływanie na podnoszenie jakości produkcji i ochronę interesów konsumenta*, CUJiM, Warszawa 1970
59. Iwasiewicz A., *Zarządzanie jakością*, PWN, Warszawa-Kraków 1999
60. Iwiński J. (red.), *Badania i ocena jakości artykułów przemysłowych*, PWE, Warszawa 1974
61. Jensen P. B., *ISO 9000 Przewodnik i komentarz*, WN Alfa-Wero, Warszawa 1996
62. Kall J., *Silna marka. Istota i kreowanie*, PWE, Warszawa 2001
63. Karaszewski R., *U źródeł TQM*, „Problemy Jakości” 1999 nr 1
64. Karaszewski R., *Total Quality Management. Zarządzanie przez jakość. Wybrane zagadnienia*, TNOiK, Toruń 1999
65. Karaszewski R., *TQM. Teoria i praktyka*, TNOiK, Toruń 2001
66. Kiliński A., *Jakość*, Wyd. N-T, Warszawa 1979
67. Kindlarski E., J. Bagiński, *Zarządzanie przez jakość. Doskonalenie jakości w firmach prywatnych i państwowych. Podstawy zarządzania przez jakość*, Wyd. Bellona, Warszawa 1994
68. Kindlarski E., *Jakość wyrobów*, PWE, Warszawa 1988
69. Kindlarski E., *Kontrola i sterowanie jakością*, Politechnika Warszawska, Warszawa, 1979
70. Kindlowski E., *Kontrola i sterowanie jakością*, Wyd. Politechniki Warszawskiej, Warszawa 1979
71. Kłos Z., *Próba określenia zakresu tematycznego nauki o jakości w Polsce*, „Problemy Jakości” 1998 nr 5
72. Kłos Z., *TQM definicje, zakres*, „Problemy Jakości” 1999 nr 2
73. Kolman R., *Elementy kwalitologii*,
74. Kolman R., *Ilościowe określanie jakości*, PWE, Warszawa 1973
75. Kolman R., *Poradnik o jakości dla praktyków*, TNOiK, Bydgoszcz 1995
76. Kolman R., *Propozycja systematyki kwalitologii i inżynierii jakości*, „Normalizacja” 1981 nr 2
77. Kołozyn-Krajewska D., Sikora T., *HACCP. Koncepcja i system zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności*, SN-TiITPS NOT, Warszawa 1999
78. Kotler P., *Marketing*, Gebether & Ska, Warszawa 1994
79. Krawczyński M., T. Opalińska, M. Malińska, *CE – oznakowanie zgodności z dyrektywami UE*, „Normalizacja” 1997 nr 8
80. Krodkiewicz-Skoczylas E., *Metody syntetycznej oceny jakości produktów*, Wyd. Normalizacyjne, Warszawa 1982
81. Krupisz E., *Proces kształtowania jakości produktów*, Instytut Handlu Wewnętrznego i Usług, Warszawa 1981
82. Krzysztofiak M., Luszniiewicz A., *Statystyka*, PWE, Warszawa 1979
83. *Krigga Jakości*, PCA, Warszawa 2002
84. Kume H., *Total Quality Management. Promotion guide book*, Japanese Standards Association, Tokio 1996
85. *Kwalitologia*, seria biuletynów pod red. R. Kolmana wydawanych od 7.11.1978 r. przez Naczelną Organizację Techniczną, Radę Wojewódzką w Gdańsku
86. Lisiecka K., *Od ISO do TQM*, „Problemy Jakości” 1997 nr 7
87. Lisiecka K., *Strategie doskonalenia biznesu*, „Problemy Jakości” 1999 nr 4

88. Lisińska-Kuśnierz M., *Towaroznawcze aspekty ochrony jakości wyrobów w systemach logistycznych*, AE w Krakowie, Kraków 1999
89. Ładoński W., *Podstawy towaroznawstwa ogólnego*. Wyd. AE we Wrocławiu 1994
90. Łańcucki J., *Jakość usług*, „Problemy Jakości” 1997 nr 8
91. Maciuszek J., *Metody oceny jakości życia*, (w:) Społeczna, ekonomiczna i konsumencka ocena jakości, Red. T. Wawak, Wyd. EJ, Kraków 1997
92. Maleszka A., *Wprowadzenie do statystycznego sterowania procesem*, Wyd. AE w Poznaniu, Poznań 2000
93. Malinowska E., W. Nierzwiecki, M. Richter, M. Wiśniewska, *Zarządzanie jakością. Wybrane zagadnienia*, ODDK, Gdańsk 1999
94. Marczak M., *Kwantyfikacja jakości produktu*, „Problemy Jakości” 2001 nr 9
95. *Marks of Conformity for Products*, EOTC, 1999
96. Mędrzycka B., *Oznaczenie CE*, „ABC Jakości” 1995 nr 3
97. Michałowska-Gorywoda K., *Unia Europejska*, PWN, Warszawa 1998
98. Mrozińska J., *Zasady rynku wewnętrznego*, (w:) Unia Europejska. Podstawowe informacje. Wyd. Diecezji Pelplińskiej „Bernardium” w Pelplinie, Pelplino 1998
99. Mruk H., Rutkowski I., *Strategia produktu*, PWE, Warszawa 1999
100. Murpy J. M., *Branding: a key marketing tool*, McGraw-Hill Book Company, New York 1987
101. *Negocjacje członkowskie. Polska na drodze do Unii Europejskiej*, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, Warszawa 1999
102. Nikodemowska-Wołowik A., *Jakościowe badania marketingowe*, PWE, Warszawa 1999
103. *Osiem zasad Doskonałości. Podstawowe koncepcje i korzyści z ich zastosowania*, Broszura informacyjna, Umbrella, Warszawa
104. Ostasiewicz S., Z. Rusnak, U. Siedlecka, *Statystyka. Elementy teorii i zadania*, Wyd. AE we Wrocławiu, Wrocław 1995
105. Pich B., *Harmonizacja techniczna w Unii Europejskiej*, „Normalizacja” 1998 nr 6
106. Pietras S., M. Żyżniewski, *Kwalifikacja i oznaczanie wyrobów*, Wyd. Normalizacyjne, Warszawa 1982
107. Pietras S., *O jakości wyrobów*, Wyd. Normalizacyjne, Warszawa 1981
108. Pochyluk R., Szymański J., Tonderski A., *Geneza systemów zarządzania środowiskowego i konsekwencje ich funkcjonowania*, „Problemy Ocen Środowiskowych” 1998 nr 2/3 (2)
109. Pochyluk R., Grudowski P., Szymański J., *Zasady wdrażania systemu zarządzania środowiskowego zgodnie z wymaganiami normy ISO 14001*, Wyd. Ekokonsult, Gdańsk 1999
110. *Polska Nagroda Jakości*, „Rynki Zagraniczne” 1994, nr 127 (5810)
111. Poskrobko B., *System zarządzania ochroną środowiska w przedsiębiorstwie*, „Ekonomia i Środowisko” 1996 nr 1-2
112. Poskrobko B., *Zarządzanie środowiskowe*, PWE, Warszawa 1998
113. Przyborowska-Klimczak A., Skrzydło-Tefelska A., *Dokumenty Wspólnot Europejskich*, LWP, Lublin 1994
114. Przybyła M. (red.), *Organizacja i zarządzanie. Podstawy wiedzy menedżerskiej*, Wyd. AE we Wrocławiu, Wrocław 2001
115. *Publicizing your ISO 9000 or ISO 14000 certification*, ISO, Genewa 1998
116. Rogala P., *Ekoetykietowanie*, (w:) Proekologiczne zarządzanie przedsiębiorstwem, Red. G. Kobyłko, Wyd. AE we Wrocławiu, Wrocław 2000
117. Rogala P., *Przesłanki i uwarunkowania wdrażania systemów zarządzania jakością w jednostkach samorządu terytorialnego*, (w:) Inżynieria '02, Red. P. Grudowski, W. Przybylski, Gdańsk 2002
118. Rogala P., *Międzynarodowe systemy zarządzania środowiskowego*, (w:) Proekologiczne zarządzanie przedsiębiorstwem, Red. G. Kobyłko, Wyd. AE we Wrocławiu, Wrocław 2000

119. Rogala P., *Podstawowe narzędzia zarządzania jakością w jednostkach samorządu terytorialnego*, „Problemy Jakości” 2002 nr 4
120. Rogala P., *System zarządzania jakością a model doskonałości*, (w:) Organizacja i zarządzanie, „Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej” 2002, zeszyt 12
121. Rogala P., *Systemy poświadczania jakości i ekoznakowania jako źródła informacji o ekologicznych cechach produktów*, (w:) Ekologia wyrobów, Wyd. AE w Krakowie, Kraków 2000
122. Rogala P., *Total Quality Management – rzeczywistość czy fikcja*, „Problemy Jakości” 2002 nr 5
123. Rogala P., *TQM – zarządzanie przez jakość*, „Gospdorka w Sudetach” 1997 nr 11
124. Rogala P., *Unijna grafika*, „Manager” 1998 nr 11(32)
125. Rogala P., *Znakowanie środowiska*, „Problemy Ekologii” 1998 nr 6
126. Rudnicki L., *Zachowania konsumentów na rynku*, PWE, Warszawa 2000
127. *Skrót Regulacji EWG Nr 1836/93 z 29 czerwca 1993 r. pozwalającej przedsiębiorstwom na dobrowolny udział we Wspólnotowym schemacie eko-zarządzania i przeglądów*, „Ekonomia i Środowisko” 1997 nr 1
128. Skrzypek E., *Jakość i efektywność*, UMC-S, Lublin 2000
129. Skrzypek E., *Nagrody jakości jako forma promowania koncepcji TQM w przedsiębiorstwie*, Rzeszowskie Zeszyty Naukowe „Prawo–Ekonomia”, Tom XX, 1996
130. Skrzypek E., *TQM – szansą sukcesu rynkowego przedsiębiorstwa*, „Problemy Jakości” 1997 nr 7
131. *Słownik wyrazów obcych*, PWN, Warszawa 1991
132. *Słownik języka polskiego*, PWN, Warszawa 1982
133. *Słownik pojęć towaroznawczych*, Red. I. Duda, Wyd. AE w Krakowie, Kraków 1994
134. Starzyńska W., *Statystyka praktyczna*, PWN, Warszawa 2000
135. Strzelecki T. (red.), *Zasady, warunki i tryb przyznawania znaku jakości*, Centralny Urząd Jakości i Miar, Warszawa 1968
136. Sudol S., J. Szymczak (red.), *Testowanie opinii konsumentów*, PWE, Warszawa 1990.
137. Sulińska J., Suliński A., *Znakowanie ekologiczne wyrobów*, „Problemy Ekologii” 1999 nr 3
138. Szafrński M., *Przegląd i klasyfikacja problematyki dotyczącej jakości, poruszanej w wybranych polskich czasopiśmie*, „Problemy Jakości” 2000 nr 1
139. Szymański J., Pochyluk R., Tonderski A., *Zrozumieć EMAS*, „Problemy Ocen Środowiskowych” 1998 nr 4
140. Śliwińska K., *Marketingowa strategia produktu*, AE w Katowicach, Katowice 1994
141. Tkaczyk J., *Europejska konwencja jakości*, „Problemy Jakości” 1999 nr 1
142. Tkaczyk J., *Międzynarodowe uwarunkowania działalności projakościowej przedsiębiorstw*, Rozprawa doktorska, IOiZ ORGMASZ, Warszawa 1999
143. Tkaczyk J., *Nadzór rynku – doświadczenia krajów członkowskich UE*, „ABC Jakości” 2001 nr 1
144. Tkaczyk J., *Znaki 2000. Nie ma znaków nie ma sprzedaży*, „ABC Jakości” 2000 nr 4
145. Tkaczyk K. S., Wojtaszek B., *Efektywność zintegrowanych systemów zarządzania*, (w:) Organizacja i zarządzanie, Wyd. Politechniki Śląskiej, z. 12, Gliwice 2002
146. Tkaczyk S., Bąk G., *System zarządzania środowiskowego w przedsiębiorstwie a zrównoważony rozwój*, Materiały konferencyjne „Nasza wspólna przyszłość”, Międzynarodowe Forum Zarządzania Środowiskowego ISO 14000, Warszawa 25-26.11.1999
147. Tkaczyk S., Dudek M., *Wybrane metody i narzędzia jakości*, (w:) Metody i narzędzia doskonalenia jakości, Tom 1, Klub Polskie Forum ISO 9000, Warszawa 2000
148. Tkaczyk S., *Inżynieria jakości a inżynieria materiałowa*, ORGMASZ, Warszawa 2000
149. Tkaczyk S., Jagła J., *Problemy integracji krajowych przedsiębiorstw wdrażających systemy zapewnienia jakości z gospodarką państw Unii Europejskiej a koszty jakości*, (w:) Systemy jakości a integracja europejska, Klub Polskie Forum ISO 9000, Krynica 1998

150. Toczyński M., *Trzy Filary Unii Europejskiej*, (w:) Unia Europejska. Podstawowe informacje Wyd. Diecezji Pelplińskiej „Bernardium” w Pelplinie, Pelplino 1998
151. Trawnicka S., *Badanie postrzeganej jakości usług*, „Problemy Jakości” 1997 nr 6, s. 9
152. Trzciński K. L., *Polityka i zasady zarządzania Europejskim Znakiem Zgodności*, „Normalizacja” 1999 nr 7
153. Trzciński K. L., *Potwierdzanie zgodności z postanowieniami Polskiej Normy*, „Normalizacja” 1996 nr 11
154. Tsutsumi S., Tsuchihashi K., *Przez TQM do doskonałości w zarządzaniu*, „Problemy Jakości” 2001 nr 12
155. Tunks R., *Fast Track to Quality: a 12-month program for small to mid-sized businesses*. McGraw-Hill, New York 1992
156. *Unia Europejska. Podstawowe informacje*, Wyd. Diecezji Pelplińskiej „Bernardium” w Pelplinie, Pelplino 1998
157. Vardakas E., *Europejska integracja techniczna i normalizacyjna*, „Normalizacja” 1998 nr 7
158. Walczak M. (red.), *Ocena zgodności oraz certyfikacja wyrobów i usług*, Verlag Dashofer, Warszawa 2001
159. Wasilewski L., *Europejski kontekst zarządzania jakością*, IOiZwP ORGMASZ, Warszawa 1998
160. Wasilewski L., *Podstawy teorii zarządzania jakością*, „Problem Jakości” 1998 nr 9
161. Wasilewski L., *Rozważania o jakości*, OBJW Zetom, Warszawa 1999
162. Wasilewski L., *W pułapkach definicji*, „Problemy Jakości” 1998 nr 1
163. Wawak T., *System jakości ISO 9000*, WIE, Kraków 1996,
164. Wiśniewska M., *Normy ISO serii 9000:2000. Wymagania, analiza, wdrażanie*, ODDK, Gdańsk 2002
165. Witek-Hajduk M., *Zarządzanie marką*, Centrum Doradztwa i Informacji, Warszawa 2001
166. Zboralski M., *Nomen Omen czyli jak nazwać firmę i produkt*, Business Press, Warszawa 1995
167. Zimniewicz K., *Nowe spojrzenie na lean management*. Materiał konferencji nt. Nowe kierunki w zarządzaniu przedsiębiorstwem – ciągłość i zmiana, Wyd. AE we Wrocławiu, Wrocław, 2000
168. *Znaki zgodności – ich rozwój czy racjonalizacja?*, „ABC Jakości” 1999 nr 2
169. Zymonik Z., *Koszty jakości w zarządzaniu przedsiębiorstwem*, Wyd. Politechniki Wrocławskiej, Wrocław 2002
170. Żaczekiewicz Z., *Znak jakości. Powstanie, organizacja, kierunki rozwoju*, (w:) 10 lat znaku jakości. Instytucjonalne oddziaływanie na podnoszenie jakości produkcji i ochronę interesów konsumenta, CUJiM, Warszawa 1970

B. AKTY PRAWNE I NORMY

1. Ustawa z dnia 10 października 1991 roku o środkach farmaceutycznych, aptekach, hurtowniach i nadzorze farmaceutycznym, Dz. U. nr 105, poz. 452
2. Ustawa z dnia 3 kwietnia 1993 r. o badaniach i certyfikacji, Dz. U. z 1993 r. nr 55, poz. 250
3. Ustawa z dnia 28 kwietnia 2000 r. o ocenie zgodności, akredytacji oraz zmianie niektórych ustaw, Dz. U. Nr 43, poz. 489
4. Ustawa z dnia 30 czerwca 2000 r. Prawo własności przemysłowej, Dz. U. z 2001 nr 49, poz. 508
5. Ustawa z dnia 11 maja 2001 r. o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia, Dz. U. nr 63, poz. 634
6. Ustawa z dnia 24 lipca 2002 r. o zmianie ustawy o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia oraz innych ustaw, Dz. U. nr 135, poz. 1145
7. Ustawa z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności, Dz. U. nr 166, poz. 1360
8. Ustawa z dnia 13 października 2000 o normalizacji, Dz. U. nr 110, poz. 1166
9. Rozporządzenie MZiOS z dnia 22 sierpnia 1996 roku w sprawie szczegółowych warunków produkcji i wprowadzenia do obrotu dietetycznych środków spożywczych, używek przeznaczonych do celów dietetycznych i odżywek, Dz. U. nr 108, poz. 520
10. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 29 maja 2000 r. w sprawie liczby członków Rady ds. Badań i Certyfikacji przy Polskim Centrum Badań i Certyfikacji oraz regulaminu jej działania, Dz. U. z 2000 r. nr 44, poz. 505.
11. Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 12 kwietnia 2001 r. w sprawie sposobu ustalania opłat za czynności związane z obowiązkową oceną zgodności wyrobów, akredytacją i notyfikacją
12. Uchwała nr 46 Rady Ministrów z dnia 10 marca 1967 r. w sprawie zasad i trybu przyznawania prawa do oznaczania wyrobów znakami jakości, MP nr 16, poz. 74
13. Decyzja nr 7 Ministra Środowiska w sprawie powołania Rady Programowej o Konkursu o nagrodę Ministra Środowiska Lider Polskiej Ekologii.
14. Zarządzenie nr 11 Dyrektora Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji z dnia 05.11.1999 r. w sprawie wprowadzenia zakładowego regulaminu organizacyjnego, Załącznik nr 2
15. Zarządzenie nr 4 Dyrektora Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji z dnia 01.03.2002 r. w sprawie wprowadzenia znaku jakości Q, PCBC, Warszawa 2002
16. Zarządzenie nr 15 Dyrektora Polskiego Centrum Akredytacji w sprawie Regulaminu Organizacyjnego Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji
17. Zarządzenie nr 22 Dyrektora Polskiego Centrum Akredytacji w sprawie Regulaminu pracy Polskiego Centrum Akredytacji
18. Zarządzanie nr 31 Dyrektora Polskiego Centrum Akredytacji w sprawie unikania konfliktu interesów
19. Zarządzenie nr 11 Dyrektora Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji z dnia 05.11.1999 r.
20. ISO/EC Guide 23:1982 *Methods of indicating conformity with standards for third-party certification systems*
21. ISO/IEC Guide 53:1999 *An approach to the utilization of a supplier's quality system in third party product certification*
22. ISO/IEC Guide 28:1982 *General rules for a model third-party certification system for products*
23. Przewodnik ISO/IEC nr Wytyczne podejmowania działań korygujących przez jednostkę certyfikującą w przypadku stwierdzenia, że jej znak zgodności jest niewłaściwie stosowany na wyrobach lub że wyroby oznaczone jej znakiem zgodności stwarzają zagrożenie dla osób albo mienia, PKN, 1995

24. *Regulation (EC) No 1980/2000 of European Parliament and the Council for 17 July 2000 on a revised Community eco – label award scheme, L237/3.*
25. *Regulation (EC) No 761/2001 of the European Parliament and of the Council of 19 March 2001 allowing voluntary participation by organizations in a Community eco-management and audit scheme*
26. PN EN ISO 9000:2001.
27. PN-92/N-99901
28. PN-EN 45003 (ISO/IEC Guide 58:1993) „System akredytacji laboratoriów wzorcujących i badawczych”,
29. PN-EN 45010:2000.
30. PN-ISO 9004-1:1996.
31. *Przewodnik ISO/IEC nr Wytyczne podejmowania działań korygujących przez jednostkę certyfikującą w przypadku stwierdzenia, że jej znak zgodności jest niewłaściwie stosowany na wyrobach lub że wyroby oznaczone jej znakiem zgodności stwarzają zagrożenie dla osób albo mienia, PKN, 1995*
32. *Commission Decision of 10 November 2000 establishing the European Union Eco-labelling Bord nad its rules of procedure (2000/730/EC).*
33. *Commission Decision of 7 September 2001 od guidance for implementation of Regulation (EC) No 761/2001 of the European Parliament and of the Council allowing voluntary participation by organizations in a Community eco-management and audit scheme (EMAS), Annex II.*

C. INNE ŹRÓDŁA

1. *Certyfikacja opakowań i materiałów opakowaniowych na znak przydatności do ponownego przetwórstwa. Informator dla wnioskodawców*. Centralny Ośrodek Badawczo-Rozwojowy Opakowań Centrum Certyfikacji Opakowań, Warszawa 1997
2. *Certyfikacja wyrobów w zakresie bezpieczeństwa*, Polskie Centrum Badań i Certyfikacji, Warszawa 1998
3. *EFQM w działaniu*, Biuletyn Informacyjny „Polskie Forum ISO 9000” 1999 nr 4(34)
4. *European Quality Award. Information for Applicants – 2002*, Broszura informacyjna wydana przez EFQM
5. *European Quality Award. Information for Applicants – 2002*, Broszura informacyjna wydana przez EFQM
6. *Formularz umowy o przyznanie certyfikatu na znak ekologiczny „E”*, Instytut Przemysłu Tworzyw i Farb w Gliwicach
7. IEC TR 17010:1998 „*General requirements for bodies providing accreditation of inspection bodies*” („Ogólne wymagania dla jednostek prowadzących akredytację jednostek kontrolujących”)
8. *Informator dla dostawców o trybie postępowania przy certyfikacji wyrobów prowadzonej w Biurze ds. Badań i Certyfikacji Wyrobów*, Materiał powielony, PCBC, Warszawa 2002
9. *Informator PCA*, Materiał powielony, PCA, Warszawa
10. *Investigation of the market impacts and penetration of The European Eco\label over the years 1992-2004. Final Report*, European Commission, Grudzień 2001
11. *ISO/EC Guide 23:1982 Methods of indicating conformity with standards for third-party certification systems*
12. *ISO/IEC Guide 53:1999 An approach to the utilization of a supplier's quality system in third party product certification*,
13. *ISO/IEC Guide 28:1982 General rules for a model third-party certification system for products*
14. *Kryteria Rolnictwa Ekologicznego Stowarzyszenia Ekoland*, Stow. Ekoland, materiał powielony
15. *Kryteria techniczne oceny na znak ekologiczny „E” obowiązujące od 16.09.1996 roku*, Instytut Przemysłu Tworzyw i Farb w Gliwicach
16. *Levels of Excellence. A five step path to European Excellence*, EFQM
17. *Mam 10 lat. Ekoland Stowarzyszenie producentów żywności metodami ekologicznymi*. Materiał promocyjny. 1999.
18. *Marks of conformity assessment. A brief report on current practices in use of conformity assessment, including marks of conformity and logos*, ISO, 1999
19. *Marks of Conformity for Products*, EOTC, Materiał powielony, 1999
20. *Methodological requirements for setting eco-label criteria, Annex II*
21. *Opis systemu akredytacji*, PCA, Warszawa 2002
22. *Polityka Jakości*, PCA, Warszawa 2002
23. *Polityka Jakości*, PCBC, Warszawa 1999
24. *Publicizing your ISO 9000 or ISO 14000 certification*, ISO, Genewa 1998.
25. *Raport 2001 Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji*, PCBC, Warszawa 2002
26. *Raport 2001 Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji*, PCBC, Warszawa 2002
27. *Regulamin funkcjonowania i przyznawania Polskiego Godła Promocyjnego „Teraz Polska”*, Fundacja Polskiego Godła Promocyjnego
28. *Regulamin konkursu o nagrodę Ministra Środowiska 2001/2002*, Ministerstwo Środowiska, Warszawa 2001
29. *Regulamin Programu „Polska Dobra Żywność”*, Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi, materiał powielony
30. *Regulamin znaku towarowego Ekoland*. Materiał powielony.

31. *Regulation (EC) No 1980/2000 of European Parliament and the Council of 17 July 2000 on a revised Community eco – label award scheme*, L237/3.
32. *Regulation (EC) No 761/2001 of the European Parliament and of the Council of 19 March 2001 allowing voluntary participation by organizations in a Community eco-management and audit scheme*, s. 2-5.
33. *Report on current practices in the use of conformity assessment, including marks of conformity and logos*, ISO, 1999.
34. *Rolnictwo ekologiczne w praktyce, Materiał promocyjny*, Stowarzyszenie Ekoland, materiał powielony
35. *Sprawozdanie z działalności Polskiego Centrum Akredytacji za rok 2001*, PCA, Warszawa 2002
36. *Statut Stowarzyszenia Producentów Żywności Metodami Ekologicznymi*
37. *Teraz Polska – materiał promocyjny*. Fundacja Polskiego Godła Promocyjnego „Teraz Polska”
38. *The Eco-Management and Audit Scheme*, Ulotka informacyjna, Office for Official Publications of the European Communities
39. *The EFQM in Action 2001*, European Foundation for Quality Management
40. *The European Eco-label at a Glance*. Broszura informacyjna wydana przez Komisję Europejską.
41. *Tryb certyfikacji wyrobów lakierowych krajowych i importowanych podlegających certyfikacji na znak ekologiczny „E” w IPTiF*, Instytut Przemysłu Tworzyw i Farb w Gliwicach
42. *Ulotka promocyjna*, PCBC, 2000, s. 1.
43. *Warunki Uczestnictwa i Wykaz Wymaganych Załączników w Programie „Polska Dobra Żywność”*, Ministerstwo Środowiska i Rozwoju Wsi, materiał powielany
44. *Złote medale MPT 1979–1998*. Biuro Informacji Technicznej. Międzynarodowe Targi Poznańskie sp. z o.o. Poznań 1998
45. <http://europa.eu.int/comm/environment/emas>
46. <http://free.ngo.pl/ekoland>
47. <http://lider.ietu.katowice.pl/info1.html>
48. http://www.efqm.org/new_website/model_awards/eqa/history_pass_winners.htm
49. <http://www.il.waw.pl./instytut/dzialy/bosj.html>
50. <http://www.terazpolska.pl>
51. <http://lider.ietu.katowice.pl/kalend/html>
52. www.cie.gov.pl
53. www.cobro.org.pl
54. www.efqm.org
55. www.efqm.org/new_website/model/eqa/benefits_of_applying.htm
56. www.efqm.org/new_website/model_awards/model/evaluation_tools.htm
57. www.eotc.be
58. www.eotc.be/AboutUs/AoA.htm
59. www.eotc.be/AboutUs/BreakingBarriers.htm
60. www.eptc.be/AboutUs/RCol.htm
61. www.iptif.com.pl
62. www.iso.ch
63. www.keymark-cert.com
64. www.kig.pl
65. www.kig.pl/kig_komitety.html
66. www.managementfirst.com/articles/articles_print/feigenbaum_print.htm
67. www.managementfirst.com/articles/articles_print/feigenbaum_print.htm
68. www.minrol.gov.pl/PDZ
69. www.negocjacje.gov.pl/hist
70. www.negocjacje.gov.pl/isgn
71. www.nowamarka.pl
72. www.oshvn.net/OSH/www.iso.ch
73. www.pcbc.gov.pl
74. www.piap.waw.pl./quality

75. www.pkn.pl
76. www.pnj.pl/Regulamin.htm
77. www.prezydent.pl
78. www.terazpolska.pl/body_klub.html
79. www.terazpolska.pl/body_koncerty.html
80. www.terazpolska.pl/body_opinie.html
81. www.tricotextil.lodz.pl
82. www.umbrella.org.pl/efqm

SPIS TABLIC

Tablica 1.1. Klasyfikacja problematyki dotyczącej jakości poruszanej w wybranych polskich czasopismach w okresie styczeń 1997 – czerwiec 1999	11
Tablica 1.2. Udział poszczególnych tematów dotyczących jakości w całkowitej liczbie analizowanych artykułów	12
Tablica 1.3. Zestawienie wybranych definicji jakości	16
Tablica 1.4. Podejście Deminga i Jurana do kluczowych zagadnień zarządzania jakością	19
Tablica 1.5. Ewolucja zasad TQC stosowanych w Japonii	20
Tablica 1.6. Wybrane zasady, metody i narzędzia zarządzania przez jakość	23
Tablica 1.7. Zasady zarządzania przez jakość	28
Tablica 1.8. Sfery (cechy lub zbiory cech) określające jakość życia	39
Tablica 1.9. Cechy określające jakość usług	39
Tablica 1.10. Cechy określające jakość wyrobów	40
Tablica 1.11. Zestawienie opisanych w literaturze przedmiotu metod badania jakości	43
Tablica 2.1. System oceny zgodności	61
Tablica 2.2. Obszary oceny zgodności	62
Tablica 2.3. Potwierdzanie jakości jako marka i jako element wzmacniający markę	67
Tablica 2.4. Wyniki badań ankietowych dotyczących znaczenia marki	75
Tablica 2.5. Wyniki sondażu dotyczącego czynników wpływających na prowadzenie firmy	75
Tablica 2.6. Procedury (modele) certyfikacji produktów	77
Tablica 2.7. Kryteria kwalifikowania jednostek akredytujących i jednostek certyfikujących	81
Tablica 2.,87. Model systemu potwierdzania jakości w skali mikro	96
Tablica 3.1. Liczba certyfikatów przyznanych przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji w latach 2000-2001	122
Tablica 3.2. Syntetyczna charakterystyka wymagań zawartych w normie ISO 9001	131
Tablica 3.3. Normy ISO serii 14000	134
Tablica 3.4. Elementy systemu zarządzania środowiskowego ISO 14001	135
Tablica 3.5. Terminarz przyznawania Polskiej Nagrody Jakości	151
Tablica 3.6. Kryteria oceny kandydatów w wybranych kategoriach Nagrody Prezydenta RP	158
Tablica 3.7. Imprezy targowe objęte konkursami o „Złote Medale MTP” w 2000 roku	163
Tablica 4.1. Zestawienie podmiotów uczestniczących w systemie przyznawania znaku Keymark	182
Tablica 4.2. Harmonogram przewodniczenia pracom Europejskiej Rady ds. Ekozankowania	184

Tablica 4.3. Zestawienie podmiotów uczestniczących w systemie przyznawania europejskiego znaku ekologicznego	188
Tablica 4.4. Zestawienie podmiotów uczestniczących w systemie przyznawania europejskiego znaku EMAS	192
Tablica 4.5. Skład Komitetu Zarządzającego w 2002 roku	196
Tablica 4.6. Osiem filarów doskonałości	197
Tablica 4.7. Kryteria Modelu doskonałości EFQM	199
Tablica 4.8. System punktacyjny w ramach Europejskiej Nagrody Jakości	201
Tablica 4.9. Porównanie podsystemów potwierdzania jakości	207
Tablica 4.10. Zestawienie podmiotów uczestniczących w systemie oceny zgodności w obszarze regulowanym	210
Tablica 4.11. Znaki CE – modułarna koncepcja oceny zgodności według procedur stosowanych w UE	212
Tablica 4.12. Analiza relacji pomiędzy wybranymi polskimi i europejskimi systemami potwierdzania jakości	220

SPIS RYSUNKÓW

Rys. 1.1.	Sposoby rozumienia terminu jakość	15
Rys. 1.2.	Etapy rozwoju koncepcji TQM w przedsiębiorstwach	21
Rys. 1.3.	Podział kosztów jakości wg normy PN ISO 9004:1996	24
Rys. 1.4.	Podstawowe efekty stosowania zasad TQM	25
Rys. 1.5.	Ciągłe doskonalenie i jego skutki	26
Rys. 1.6.	Proces badania jakości	30
Rys. 1.7.	Klasyfikacja produktów	33
Rys. 1.8.	Cykl życia produktu	34
Rys. 1.9.	Trzy poziomy produktu	35
Rys. 1.10.	Podstawowe rodzaje cech jakościowych	38
Rys. 1.11.	Klasyfikacje metod zbierania informacji	41
Rys. 2.1.	Podsystemy potwierdzania jakości w ujęciu sensu largo	49
Rys. 2.2.	Podsystemy potwierdzania jakości w ujęciu sensu stricto	51
Rys. 2.3.	Klasyfikacja certyfikatów według trzech kryteriów	54
Rys. 2.4.	Podobieństwa i różnice między podsystemami potwierdzania jakości	59
Rys. 2.5.	Klasyfikacja systemów oceny zgodności według przedmiotu oceny	61
Rys. 2.6.	Trzy poziomy produktu	65
Rys. 2.7.	Macierz de Chernatony'ego-McWilliamsa	72
Rys. 2.8.	Macierz de Chernatony'ego-McWilliamsa na przykładzie brytyjskiego rynku motoryzacyjnego	73
Rys. 2.9.	Piramida Luskina	74
Rys. 2.10.	Rodzaje znaków na produktach	86
Rys. 2.11.	Rodzaje znaków na produktach (proponowana klasyfikacja)	88
Rys. 2.12.	Dwa poziomy systemów potwierdzania jakości	93
Rys. 2.13.	Model relacji pomiędzy interesariuszami w procesie potwierdzania jakości	100
Rys. 3.1.	Znaki jakości „Q” i „1”	104
Rys. 3.2.	Schemat organizacyjny Biura ds. Akredytacji	108
Rys. 3.3.	Znak akredytacji PCBC	109
Rys. 3.4.	Etapy typowej procedury akredytacji	113
Rys. 3.5.	Rozwój instytucjonalny polskiego systemu certyfikacji	115
Rys. 3.6.	Rozwój polskiego systemu potwierdzania jakości	116
Rys. 3.7.	Struktura polskiego systemu potwierdzania jakości	117
Rys. 3.8.	Znaki „B”, „Q” i „Eko”	118
Rys. 3.9.	Tryb certyfikacji wyrobów na znak bezpieczeństwa „B”, znak jakości „Q” i znak ekologiczny	119
Rys. 3.10.	Znak zgodności z Polską Normą	123
Rys. 3.11.	Znaki: „Bezpieczny dla niemowląt”, „Bezpieczny dla dziecka” i „Przyjazny dla człowieka”	124

Rys. 3.12.	Znak „Przydatny do ponownego przetwórstwa”	125
Rys. 3.13.	Znak ekologiczny „E”	127
Rys. 3.14.	Struktura organizacyjna ISO	129
Rys. 3.15.	Etapy przygotowywania norm ISO	130
Rys. 3.15.	Model systemu zarządzania jakością	131
Rys. 3.17.	Koło Deminga	135
Rys. 3.18.	Etapy wprowadzania systemu HACCP	139
Rys. 3.19.	Tryb uzyskiwania atestu Ekoland przez gospodarstwa rolne	142
Rys. 3.20.	Znak Ekoland	143
Rys. 3.21.	Znak „Polska Dobra Żywność”	144
Rys. 3.22.	Tryb przyznawania Polskiej Nagrody Jakości	149
Rys. 3.23.	Model oceny Polskiej Nagrody Jakości	150
Rys. 3.24.	Znak oraz statuetka Polskiej Nagrody Jakości	151
Rys. 3.25.	Tryb przyznawania Godła Promocyjnego „Teraz Polska”	153
Rys. 3.26.	Polskie Godło Promocyjne oraz statuetka „Teraz Polska”	155
Rys. 3.27.	Tryb przyznawania Nagrody Gospodarczej Prezydenta RP	158
Rys. 3.28.	Tryb przyznawania tytułu „Lider Polskiej Ekologii”	161
Rys. 3.29.	Statuetka „Lider Polskiej Ekologii”	162
Rys. 3.30.	Medale Targów Poznańskich	164
Rys. 3.31.	Tryb przyznawania Złotych Medali Targów Poznańskich	165
Rys. 4.1.	Europejski system oceny zgodności	173
Rys. 4.2.	Struktura Europejskiej Organizacji ds. Oceny Zgodności	175
Rys. 4.3.	Organy Europejskiej Organizacji ds. Badań i Certyfikacji	176
Rys. 4.4.	Znak Keymark	179
Rys. 4.5.	Liczba grup produktów, dla których przyjęte zostały kryteria oceny w poszczególnych latach 1992-2001	186
Rys. 4.6.	Europejski Znak Ekologiczny	187
Rys. 4.7.	Logo EMAS	192
Rys. 4.8.	Logo EFQM	194
Rys. 4.9.	Osiem filarów doskonałości	197
Rys. 4.10.	Model Doskonałości	198
Rys. 4.11.	Procedura przyznawania Europejskiej Nagrody Jakości	202
Rys. 4.12.	Statuetka Europejskiej Nagrody Jakości oraz logo EFQM	203
Rys. 4.13.	Systemy potwierdzania jakości w oparciu o Model Doskonałości	204
Rys. 4.14.	Znak CE	206
Rys. 4.15.	Znak CE – schemat procedur oceny zgodności przewidziany w Dyrektywie 88/378/EEC Bezpieczeństwo zabawek	209
Rys. 4.16.	Znak imitujący znak jakości „Q” umieszczony na maśle Staropolskim	215
Rys. 4.17.	Znak Q jako nadruk i nalepka	215
Rys. 4.18.	Informacja o jakości zawarta na butelce z oranżadą Hellena	216
Rys. 4.19.	Przykłady znaków atestacji I strony	224