

Europejskie certyfikaty



O programach jakościowych Europejskiego Centrum Jakości i Promocji Regionalnej, które zmieniają wizerunek polskich przedsiębiorstw, rozmawiamy z dyrektorem ds. rozwoju **TOMASZEM STAŃCZYKIEM**

Jaka była geneza utworzenia ECJiPR?

– W okresie napływu do Polski funduszy przedakcesyjnych, w ramach programu PHARE i SAPARD, polskie przedsiębiorstwa uzyskały możliwość wsparcia finansowego również w zakresie wdrażania systemów jakościowych (ISO i HACCP), głównie w ramach programu „Wstęp do jakości”. W tym czasie, jeszcze w 1998 roku, podjęliśmy szereg działań służących wspomaganie

przedsiębiorstw w uzyskaniu tych środków. Polegały na prowadzeniu szkoleń mających na celu informowanie, z których funduszy i na jakie cele można pozyskać środki finansowe z Unii Europejskiej oraz w jaki sposób należy przygotować niezbędną dokumentację.

W roku 2003 rozpoczęliśmy przygotowania do procesu przyznawania wyróżnień w postaci certyfikatów dla firm oferujących produkty i usługi o najwyższym poziomie jakości. Było to zwię-

czenie inicjatywy podjętej przez grono naukowców i praktyków oraz osób skupionych wokół konkursów jakościowych, którzy wskazali na potrzebę zbudowania platformy współpracy instytucji naukowych, izb gospodarczych oraz przedsiębiorstw dążących do sprostania wyzwaniom integracji europejskiej.

W 2005 roku, w związku z rozszerzeniem działalności ECJiPR, powstał projekt powołania Europejskiej Kapituły ds. Bezpieczeństwa, Ekologii i Jako-

ści. Projekt ten jest w trakcie realizacji. Współpraca w jego ramach przyczynia się obecnie do lepszego wykorzystania potencjału polskich i środkowoeuropejskich przedsiębiorstw w celu tworzenia wspólnych programów wspierających bezpieczeństwo człowieka (BC), ekofilozofię oraz rozwijanie rynku produktów i usług o wysokiej jakości.

Proszę krótko omówić przyznawane przez ECJiPR certyfikaty.

– Program promocji najlepszych firm usługowych i produkcyjnych w Europie – Gwarancja Najwyższej Jakości – to jeden z najbardziej elitarnych programów opartych na nowych dyrektywach UE dotyczących systemów jako-

są wyznacznikiem najwyższej jakości świadczonych usług oraz potwierdzeniem respektowania norm związanych z bezpieczeństwem.

Najnowszy program ECJiPR wspiera jednostki dbające o zdrowie człowieka w wymiarach indywidualnym i grupowym, a nie narodowym i międzynarodowym. Potrzeba bezpieczeństwa jest dla każdego człowieka jedną z najważniejszych i najsilniej odczuwalnych potrzeb. Przy obecnie rozwiniętych formach wytwarzania dóbr, ich komputeryzacji i robotyzacji, znaczenie bezpieczeństwa i higieny pracy człowieka (BHP) oraz jego wpływ na sam proces wytwarzania staje się jeszcze bardziej

Audytor poszukuje zgodności, a w przypadku stwierdzenia niezgodności uwzględnia to w rekomendacji do nadania lub przedłużenia certyfikatu. Nie może w takich przypadkach sugerować sposobu rozwiązania problemu. Posiadanie certyfikatu jest jednym z elementów wspomaganie konkurencyjności organizacji na rynku. Audyty recertyfikujące prowadzone są co 3 lata, a audyty nadzoru co roku.

Jakie role pełni podczas przeglądów pełnomocnik?

– Pełnomocnik jest członkiem kierownictwa wyznaczonym przez zarząd firmy, który ponosi odpowiedzialność za funkcjonowanie systemu. Do jego głównych zadań należy w szczególności: zapewnienie właściwego funkcjonowania systemu, przedstawianie sprawozdań z jego funkcjonowania, monitorowanie potrzeb związanych z doskonaleniem systemu oraz zapewnienie upowszechniania w organizacji świadomości dotyczącej wymagań klienta. Norma nie wyzna-

Celem audytów jest niezależne i udokumentowane potwierdzenie, że system został ustanowiony, wdrożony, funkcjonuje prawidłowo, jest stale nadzorowany i podlega doskonaleniu

ściowych i jedno z najbardziej prestiżowych wyróżnień. Certyfikat Gwarancja Najwyższej Jakości symbolizujący najwyższą jakość produktów i usług jest, obok norm ISO z serii 9000 oraz systemu HACCP, jednym z najefektywniejszych sposobów budowania pozytywnego wizerunku firmy.

Aby sprostać wysokim wymaganiom Unii Europejskiej z dziedziny ekofilozofii, w ECJiPR stworzony został program „Euro-Ekologia”, szczególnie istotny w kontekście poprawy poziomu technicznego przedsiębiorstw i skutecznego zabezpieczenia środowiska naturalnego człowieka oraz w perspektywie znacznej rozbudowy zaplecza turystycznego Polski. Program realizowany jest w oparciu o system norm serii ISO 14000 oraz dyrektyw Unii Europejskiej dotyczących ekotechniki i ekologii. Laureaci programu otrzymują prestiżową nagrodę Eko Certyfikat oraz Euro Eco Certificate. Spełniają one normy środowiskowe uzgodnione przez państwa członkowskie UE w porozumieniu z przedstawicielami przemysłu, organizacji konsumenckich i organizacji środowiskowych. Te z nich, które najlepiej spełniają swoje funkcje, są nagradzane przez naszą kapitułę Certyfikatem Bezpieczeństwa, a następnie Top Security Certificate. Są to bowiem certyfikaty zaufania człowieka do instytucji, która chroni jego życie i mienie osobiste. Ten oryginalny program wspierany jest przez jednostki związane z bezpieczeństwem człowieka, jednostki certyfikujące oraz organizacje pozarządowe. Przyznawane certyfikaty

istotny. Opierając się na normach serii ISO 18000 i innych, oraz dyrektywach UE dotyczących bezpieczeństwa człowieka, Europejska Kapituła Bezpieczeństwa i Jakości przyznaje dwa rodzaje certyfikatów BC. Są to Certyfikat Bezpieczeństwa i Top Security Certificate.

Europejska Platynowa Gwiazda jest jedną z najbardziej prestiżowych nagród promujących usługi hotelarskie, gastronomiczne i szkoleniowo-konferencyjne na terenie Unii Europejskiej. Powstała po to, by wyróżniać i polecać obiekty i firmy, które wyrażą gotowość poddania się weryfikacji. Nasze polskie przepisy o usługach turystycznych były dostosowywane do uregulowań obowiązujących w Unii już na etapie projektowania. W takich państwach, jak Niemcy, Francja, Hiszpania czy Polska system standaryzacji hoteli jest porównywalny i dlatego możemy zagwarantować, że Europejska Platynowa Gwiazda symbolizuje jakość usług hotelarskich na najwyższym, unijnym poziomie.

Może pan powiedzieć kilka słów na temat audytów? Czym się różnią? Jakie mają cele? W jakich odstępach czasu są przeprowadzane?

– Audyty certyfikujące i nadzoru prowadzone są wyłącznie przez audytorów posiadających akredytację właściwej jednostki krajowej (w Polsce jest to Polskie Centrum Akredytacji) lub zagranicznej. Celem tych audytów jest niezależne i udokumentowane potwierdzenie, że system został ustanowiony, wdrożony, funkcjonuje prawidłowo, jest stale nadzorowany i podlega doskonaleniu.

cza pełnomocnikowi szczegółowych zadań, jednak przyjmuje się powszechnie, że może on również odpowiadać w organizacji za współpracę ze stronami zewnętrznymi w sprawach związanych z funkcjonowaniem systemu, w tym np. firmami certyfikującymi, dostawcami, kooperantami, podwykonawcami, klientami itp. Podczas audytów pełnomocnik może pełnić w ramach uprawnień i odpowiedzialności nadanych przez najwyższe kierownictwo bardzo różne funkcje, w zależności od rodzaju prowadzonych audytów.

Jakie korzyści może odnieść firma z przeprowadzonego przeglądu?

– Po zakończeniu przeglądu zarządzania organizacja powinna uzyskać przede wszystkim widzę dotyczącą potrzeb i możliwości doskonalenia działań własnych oraz wyrobu pod kątem normy i wymagań klientów. Ma to szczególne znaczenie chociażby przy tworzeniu budżetu, ponieważ pozwala na określenie potrzeb w zakresie zasobów materialnych i osobowych. Jednocześnie właściwe określenie potrzeb w tym zakresie może skutkować weryfikacją własnych struktur organizacyjnych i procedur, co poprawi efektywność i obniży koszty, jak również zmianą polityki jakości rzutującą na poprawę wizerunku organizacji. Poprzez właściwą ocenę potrzeb i wymagań klienta przeglądy prowadzą do doskonalenia wyrobu, a tym samym do osiągnięcia sukcesów biznesowych.

Rozmawiał Piotr Nowacki