

2010-11-16 (aktualizacja: 2010-11-15)
Barbara Warpechowska (Puls Biznesu wyd. 3236, s. 1)

Klienci doceniają dowody jakości

Aż 90 proc. firm i organizacji decyduje się na recertyfikację

Normy branżowe oraz systemy zarządzania bezpieczeństwem informacji nabierają coraz większego znaczenia.

Na naszym rynku działa wiele firm certyfikujących, ale liczących się jest około 30. Największe wydały po kilka tysięcy certyfikatów na zgodność z normą **ISO 9001**, mniejsze — po kilkaset.

Największe zainteresowanie certyfikatami zanotowano w Polsce w 2005 r. Na wdrożenie wymagań norm **ISO** można było uzyskać dotacje unijne. Mimo braku dalszych zachęt finansowych, certyfikacja systemu zarządzania stała się dla wielu polskich przedsiębiorstw niezbędnym minimum skutecznego zarządzania.

Na podstawie informacji publikowanych przez Międzynarodową Organizację Normalizacyjną **ISO** można stwierdzić, że na świecie nie spada liczba certyfikatów **ISO 9001 (system zarządzania jakością)**. Dane pokazują wzrost: 8 proc. za 2009 r. i 3 proc. za 2008 r. Te liczby świadczą, że norma **ISO 9001** i **systemy zarządzania jakością** są dla firm i instytucji ważnym elementem zarządzania.

Certyfikatu nie dostaje się na zawsze. Co roku przeprowadza się audyt nadzoru, natomiast po trzech latach musi się odbyć audyt recertyfikacyjny, który umożliwia przedłużenie ważności certyfikatu na kolejne 3 lata.

Czy kryzys przyniósł spowolnienie certyfikacji w Polsce? Brakuje dokładnych danych. Zdania wśród firm certyfikujących są podzielone.

— Zwiększyła się liczba rezygnacji. Firmy mniejsze, szczególnie mikro i małe rezygnują z kontynuacji certyfikacji, gdyż koszty utrzymania systemu, czyli opłaty za audyty są dla nich **znaczące** — mówi Dagmara Machnicka z TÜV NORD Polska.

Marcin Chorąży, właściciel DJB Doradztwo uważa jednak, że firmy certyfikujące nie narzekają na brak pracy. Jego zdaniem rynek certyfikacyjny umocnił się właśnie w kryzysie.

— Przedsiębiorstwo, chcąc utrzymać się na rynku i wyprzedzić konkurencję wdraża system **ISO**, by umocnić lub podnieść swoją pozycję — **podkreśla Marcin Chorąży**.

Konsultanci dodają, że wiele firm oparło się negatywnym czynnikiem kryzysu dzięki wykorzystaniu takich dobrych praktyk, jak: procesy biznesowe, mierzenie efektywności, analiza ryzyka, samodoskonalenie, badanie satysfakcji klienta, które zawarte są właśnie w standardach **ISO**.

Norma **ISO 9001** stanowi dobrą podstawę do budowania dalszych systemów zarządzania. Niezależnie od niej istnieją standardy branżowe, które cieszą się coraz większą popularnością. Motoryzacja ma swoje, branże spożywcza, kolejowa, spawalnicza, medyczna — swoje.

— W najbliższym czasie należy się spodziewać dalszych wzrostów liczby certyfikatów udzielonych w przemyśle spożywczym (**norma ISO 22000**) oraz certyfikatów ISO/IEC 27001 (systemów zarządzania bezpieczeństwem informacji) — sądzi Danuta Kędzierska z TÜV Rheinland Polska.

Firmy informatyczne, banki czy urzędy miejskie nie mogą sobie pozwolić na utratę zaufania klientów. To głównie one są zainteresowane standardami zapewniającymi bezpieczeństwo informacji.

Proekologiczna polityka UE powoduje z kolei, że coraz częściej wdraża się również systemy zarządzania środowiskowego — **ISO 14001**.

System certyfikacji bywa krytykowany. Ale fakt, że aż 90 proc. firm i organizacji decyduje się na recertyfikację, to sygnał dla branży, że klienci doceniają świadectwa jakości.

Coraz więcej branż interesuje się certyfikatami. O ile na początku **ISO** wdrażały duże przedsiębiorstwa, produkcyjne, o tyle teraz certyfikaty stały się popularne w mniejszych firmach i we wszystkich branżach. Interesują się nimi przychodnie lekarskie, wyższe uczelnie i placówki edukacyjne oraz firmy usługowe. To, jakie firmy czy instytucje będą się certyfikowały i na zgodność z jakimi normami będzie zależało od rozwoju rynku, wymagań UE oraz świadomości i oczekiwań odbiorców.

2010-11-16 (aktualizacja: 2010-11-15)
Barbara Warpechowska (Puls Biznesu wyd. 3236, s. 4)

Certyfikat jak świadectwo dojrzałości

Audyt zintegrowany co najmniej dwóch norm kosztuje mniej

Audyt i certyfikat są jak matura. Od otrzymania dokumentu nie przybędzie wiedzy i umiejętności. Ale wizja egzaminu mobilizuje.

Kto potrzebuje certyfikatu? Sporo firm zabiega o niego kiedy planują udział w przetargach, starają się o kontrakty z NFZ lub działają w branży, w której posiadanie takiego dokumentu jest nieodzowne, by przetrwać na rynku. Inne bardzo dobrze znają standardy i starają się zrobić wszystko, by spełnić stawiane przez nie wymogi. Liczą przy tym, że firma rzeczywiście będzie działała sprawniej i efektywniej.

Jak inwestycja

Certyfikat ważny przez trzy lata kosztuje od kilku do kilkudziesięciu tys. zł. Zależy m.in. od wielkości firmy, liczby zatrudnionych, liczby i rozmieszczenia oddziałów, pracy w systemie zmianowym, zakresu certyfikacji, branży.

Danuta Kędziarska, specjalista ds. rozwoju i integracji usług w TÜV Rheinland Polska, uważa, że koszt certyfikacji należy postrzegać jako inwestycję — z jednej strony we wzmocnienie wizerunku firmy i jej wiarygodności jako rzetelnego partnera biznesowego, a z drugiej — w doskonalenie działania przedsiębiorstwa.

Marcin Chorąży, właściciel DJB Doradztwo, dodaje:

— Z prawnego punktu widzenia nikt nie musi wdrażać w firmie systemu **ISO**. Najczęściej właściciele decydują się na to z trzech powodów. Po pierwsze, ważny klient lub kontrahent wymaga dokumentu świadczącego o jakości produktów czy usług firmy, z którą planuje współpracować. Po drugie, właścicielowi zależy na zwiększeniu prestiżu przedsiębiorstwa. Po trzecie, firma chce podnieść jakość pracy i uprościć schemat organizacyjny. Jeżeli właściciel firmy kieruje się drugim lub trzecim powodem, to wdrożenie systemu **ISO** przyniesie oczekiwane korzyści, natomiast nie musi się kończyć certyfikacją. Firma może działać zgodnie z systemem zarządzania jakością, z tym, że bez certyfikacji. Nie będzie to wtedy udokumentowane, ale właściciela ominą koszty związane z otrzymaniem i utrzymaniem certyfikatu. Jedyne koszty to jednorazowa opłata za wdrożenia systemu — **opowiada Marcin Chorąży**.

Inny sposób na mniejsze wydatki wskazuje Marcin Wilczek z TÜV Nord Polska.

— Mniej kosztuje audyt zintegrowany co najmniej dwóch norm, np. **ISO 9001 i ISO 14001**. Na obniżenie ceny wpłyną również certyfikaty innej niezależnej jednostki certyfikującej lub

kontrolującej, nagrody jakości, np. Śląskiej Nagrody Jakości, Polskiej Nagrody Jakości oraz brak niezgodności podczas poprzednich audytów certyfikacyjnych i nadzoru.

Firmy mogą też liczyć na negocjacje cenowe konsultantów z jednostką certyfikującą — twierdzi Marcin Wilczek.

Wybór firmy

Konsultanci podkreślają, że firma wprowadzająca **system zarządzania jakością** powinna być elastyczna i nie narzucać gotowych rozwiązań, lecz podchodzić indywidualnie do potrzeb i oczekiwań klienta.

— Należy sprawdzić doświadczenie firmy we wdrażaniu systemu zarządzania jakością w branży, w której działamy. Ktoś, kto potrafi wdrożyć system w szpitalu niekoniecznie będzie umiał to zrobić w hucie szkła — zaznacza Grzegorz Grabka, dyrektor działu certyfikacji systemów TÜV Rheinland Polska.

Warto też zapytać o referencje. Dobrze też świadczy o firmie posiadanie przez nią certyfikatu **ISO**.

Przy wyborze firmy, która przeprowadzi audyt, ważna jest z kolei marka i rozpoznawalność na rynku, cena, a także to, jaką jednostkę polecają konsultanci, którzy przygotowują przedsiębiorstwo do procesu certyfikacyjnego.