

## Być rzetelnym – być przyzwoitym



Z Waldemarem Sokołowskim, prezesem zarządu Rzetelnej Firmy Sp. z o.o., rozmawia Kacper Maćkowiak.

Głównym elementem programu Rzetelna Firma są Certyfikaty Rzetelności. W tym konkretnym przypadku rzetelność oznacza brak negatywnych wpisów w Krajowym Rejestrze Długów. A co dla Pana ogólnie oznacza rzetelność w biznesie? Na rzetelne zachowania w biznesie składa się świadczenie usług lub wytwarzanie produktów na odpowiednim poziomie. To również wywiązywanie się z terminów zamówień i płatności, profesjonalna obsługa klienta, ale i wiele innych rzeczy, które można by długo wymieniać.

A gdyby miał Pan odpowiedzieć jednym, krótkim zdaniem? Powiedziałbym, że być rzetelnym to po prostu być w porządku w stosunku do swojego kontrahenta, gdyż – pozwolę sobie zacytować Władysława Bartoszewskiego – warto być przyzwoitym.

A jak rzetelność ma się do osiągnięcia zysku? Reguły rządzące rynkiem bywają brutalne... Oczywiście każda firma funkcjonująca w normalnych warunkach rynkowych musi być zyskowna, by prowadzić działalność i się rozwijać. Jednak pierwszym warunkiem osiągnięcia zysku jest uzyskiwanie zapłaty za wykonywane usługi czy sprzedawane towary. Co ważne, uzyskiwanie w terminie, a więc od rzetelnych płatników. Poza tym przedsiębiorcy muszą być świadomi, że każde opóźnienie w regulowaniu zobowiązań może przedej czy później uderzyć w nich samych – myślę o zatorach płatniczych.

Dla kogo przede wszystkim jest program Rzetelna Firma? Dla przedsiębiorców, jako narzędzie promocyjne, czy raczej dla konsumentów, chcących uniknąć na przykład nierzetelnego dewelopera, firmy budowlanej czy biura podróży? Dla wszystkich. Z badania zrealizowanego przez TNS OBOP jesienią zeszłego roku wynika, że aż 82 proc. Pola-

ków (przebadano reprezentatywną grupę 1000 osób) uważa, że program promujący rzetelne firmy to dobre rozwiązanie w dzisiejszych czasach. Niewiele mniej, bo 78 proc., uznaje Certyfikat Rzetelności Krajowego Rejestru Długów za dokument potwierdzający wiarygodność firmy. W każdym z nas jest potrzeba zaufania innym. Certyfikat Rzetelności pozwala to zaufanie zdobyć. Staramy się też, by udział w programie oznaczał bycie rzetelnym w szerszym znaczeniu.

W jaki sposób? Aby uczestniczyć w programie należy podpisać i przestrzegać zasad Kodeksu Etycznego Rzetelnej Firmy. Terminowe regulowanie należności to bardzo ważna sprawa, jednak jak można być rzetelnym, jeśli jednocześnie zatruwa się środowisko naturalne, wykorzystuje pracowników, nie dba o jakość świadczonych usług czy produkowanych towarów? A właśnie między innymi o tym jest mowa w naszym kodeksie etycznym. Firma, która go podpisuje, zobowiązuje się do przestrzegania fundamentalnych zasad etyki w biznesie, czyli praworządności, rzetelności, transparentności i odpowiedzialności. Zapewnia klientom najwyższą jakość towarów i usług, nie podważa reputacji i osiągnąć konkurencji, nie stosuje nieuczciwej reklamy. Zobowiązuje się do kształtowania właściwych postaw pracowników wobec kontrahentów i konkurencji, budowania świadomości idei i zasad odpowiedzialnego biznesu. W ten sposób chcemy promować nową modę.

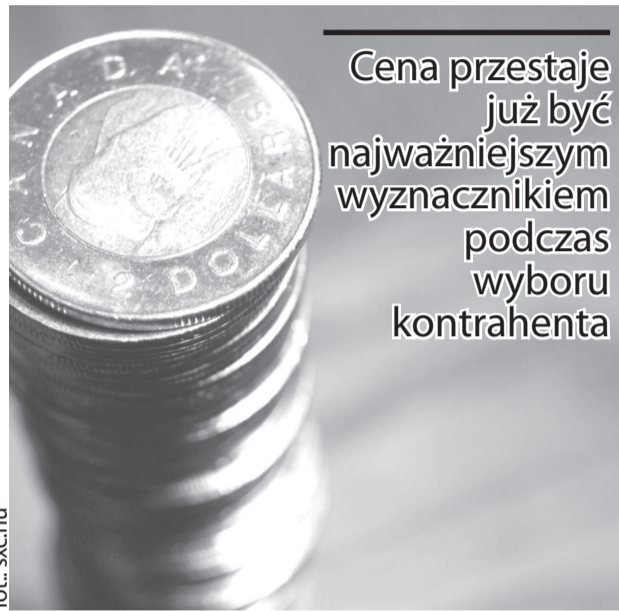
Modę na co? Na rzetelność, uczciwość, solidność. Zewsząd słychać utyskiwania na oszustów, kombinatorów. Ciągłe słyśmy o aferach i półprawdach. Tymczasem warto być przyzwoitym i się tym pochwalić, gdyż dajemy tym samym pozytywny przykład innym, a na dodatek tworzymy swój pozytywny obraz. I to nie dzięki temu, że coś ukryliśmy, podrasowaliśmy, zmyśliliśmy lub udajemy. Nie, tu sprawa jest prosta, zero-jedynkowa. Płacisz albo nie. Jesteś rzetelnym płatnikiem, zachowujesz się etycznie albo nie. Żadnych „ale”.

## Wiarygodność wśród pracowników i klientów

W światowym handlu problem zaufania do potencjalnych partnerów biznesowych ma szczególne znaczenie. Polscy przedsiębiorcy starają się zdobywać nowe rynki zbytu, często zagraniczne, potwierdzając swoją fachowość i jakość swoich usług poprzez certyfikację systemów zarządzania. Dzisiaj słowa „ISO” czy „zarządzanie jakością” są znane milionom ludzi na świecie.

Marcin Chorąży – Coraz więcej konsumentów zamiast zwracać uwagę na jak najniższe koszty, często patrzy na najwyższą jakość. Cena przestaje już być najważniejszym wyznacznikiem podczas wyboru kontrahenta. Dlaczego właściciele firm decydują się na wdrożenie w swoich przedsiębiorstwach systemów zarządzania jakością? Na decyzję o wdrożeniu i certyfikowaniu ISO mają wpływ również czynniki zewnętrzne – przepisy i oczekiwania firm, które jako partnerów szukają dostawców posiadających odpowiednie certyfikaty gwarantujące dobrą jakość ich wyrobów. Zostało udowodnione naukowo, że wyroby firm bez certyfikatu ISO coraz częściej są pomijane w UE już na samym początku.

Zapewnienie jakości wyrobów  
Firmy, które wdrożyły i certyfikowały system ISO dla własnej wygody i bezpieczeństwa swoich produktów, wybierają dostawców, którzy również



mają wdrożony system ISO. Zagraniczne firmy rozpoczynające działalność w Polsce w pierwszej kolejności z pewnością będą szukać dostawców zapewniających im jakość wyrobów, a najlepszym tego dowodem jest certyfikowany system zarządzania jakością.

Dobro klienta  
Certyfikat jest także dowodem na takie działanie w organiza-

cji, które ma na uwadze dobro klienta. Do takich działań zaliczamy pożądaną komunikację z klientem, odpowiednie postępowanie w przypadku wystąpienia reklamacji, przestrzeganie przez przedsiębiorstwo ustalonych przez

Cena przestaje już być najważniejszym wyznacznikiem podczas wyboru kontrahenta

siebie wymogów jakościowych, a także przepisów prawnych oraz ciągle dążenie do doskonałości. Dzięki dobrze wdrożonemu systemowi zarządzania jakością możemy zapewnić dostarczenie klientowi produktu takiego, jakiego sobie życzy i wymaga. Jeśli w przedsiębiorstwie wdrożony jest system ISO, to są również opracowane wszelkie procesy, dzięki którym realizujemy produkty

i usługi. W razie konieczności wiadomo jak reagować na sytuacje krytyczne zagrażające bezpieczeństwu.

Dodatkowe korzyści  
Do dodatkowych korzyści wynikających z posiadania certyfikatu ISO możemy m.in. zaliczyć: większą efektywność działań i lepsze zarządzanie czynnikami ryzyka biznesowego, lepszą komunikację między pracownikami. Stosowanie norm ISO umożliwia również zwiększanie efektywności w organizacji w stosunku do firm konkurencyjnych, które jej nie stosują. Organizacje, które zainwestowały fundusze we wdrożenie ISO, osiągnęły lepszą efektywność operacyjną i większą rentowność, zwiększyły swoją sprzedaż i zmniejszyły koszty. Regularny audyt i ocena pracy poszczególnych stanowisk są w stanie także wykryć na wczesnym etapie problemy międzyludzkie i wydajność poszczególnych pracowników. Posiadanie certyfikatu podnosi również prestiż organizacji i jej wiarygodność zarówno wśród pracowników, jak i wobec klientów. Konkurencja dodatkowo nabiera większego szacunku do firmy posiadającej certyfikowany system zarządzania.

Autor jest właścicielem firmy DJB Doradztwo

## System normalizacji w Polsce

Zrozumienie roli normalizacji w gospodarce pozwala na pełne wykorzystanie tego narzędzia w celach biznesowych i uzyskiwania wartości dodatkowych na rynku. To wiąże się nieodłącznie z koniecznością zrozumienia, czym jest normalizacja.

Alicja Gach – Normalizacja to działalność mająca na celu uzyskanie optymalnego, w danych okolicznościach, stopnia uporządkowania w zakresie podlegającym normalizacji. Cel ten jest uzyskiwany przez organizacje normalizacyjne szczebla krajowego, regionalnego lub międzynarodowego, prowadzące prace normalizacyjne zgodnie z przyjętymi procedurami. Działalność normalizacyjna koncentruje się na ustalaniu postanowień mających powszechne i wielokrotne zastosowanie. Postanowienia są ustalane przez ekspertów z danej dziedziny. Instytucje, które inwestują w normalizację, delegując swoich przedstawicieli – ekspertów do prac w komitetach technicznych krajowych, europejskich lub międzynarodowych

– mają wpływ na treść i jakość zapisów w normach, decydują o podejmowanych pracach normalizacyjnych i co najważniejsze, mogą bardzo wcześniej reagować na projektowane zmiany na rynku. Innymi słowy nic o nas bez nas.

Doskonalenie normalizacji  
W szczególności działalność normalizacyjna polega na opracowywaniu, publikowaniu i wdrażaniu norm. Zadaniem jest doskonalenie funkcjonalności przedmiotu normalizacji pod kątem celów, którym ma służyć, z położeniem nacisku na zapobieganie powstawaniu barier technicznych w handlu oraz ułatwienie współpracy technicznej. Norma – podstawowy do-

kument w normalizacji, jest przyjmowana na zasadzie konsensu i zatwierdzana przez upoważnioną jednostkę organizacyjną. W naszym kraju jest to Polski Komitet Normalizacyjny (PKN) działający od 1924 r., uznany przez polskie, międzynarodowe i regionalne organy oraz organizacje. Podstawą prawną działania PKN jest Ustawa z dnia 12 września 2002 r. o normalizacji oraz szereg aktów wykonawczych.

Opracowanie norm  
System normalizacji w Polsce realizuje zasady przyjęte na szczeblu europejskim i krajowym. Oznacza to, że jest umieszczony poza strukturami administracji rządowej, ale tworzy tym organom warunki do wykorzystania Polskich Norm (PN) jako instrumentów realizacji swoich zadań. Normy opracowywane przez ekspertów w komitetach technicznych są wolne od administracyjnego wpływu na ich treść. W procesie opracowywania norm umożliwiono

udział wszystkim zainteresowanym i zapewniono, że każdy może z nich korzystać.

Dobrowolność stosowania  
System zapewnia zharmonizowanie norm krajowych z normami regionalnymi, co jest obowiązkiem członka UE i europejskich organizacji normalizacyjnych oraz normami międzynarodowymi. Normalizacja wskazuje najlepsze praktyki i określa aktualny poziom techniki. Stanowi także instrument wprowadzania do praktyki gospodarczej wyników prac naukowo-badawczych. Istotną cechą systemu jest dobrowolność stosowania norm. Mocą aktów prawnych PKN jest jedyną organizacją uprawnioną do nadawania dokumentom statusu Polskiej Normy, które są wówczas oznaczane symbolem PN. Właścicielem praw autorskich do PN jest PKN.

Autorka jest dyrektorem Wydziału Certyfikacji PKN