

Piotr Rogala

Etyczny wymiar funkcjonowania znaków jakości

Annales. Etyka w życiu gospodarczym 8/2, 131-135

2005

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Piotr Rogala

Akademia Ekonomiczna we Wrocławiu

Wydział Gospodarki Regionalnej i Turystyki w Jeleniej Górze

e-mail: p.rogala@interia.pl

Etyczny wymiar funkcjonowania znaków jakości

1. Wprowadzenie

W wydanej przez Komisję Europejską publikacji pt. „Mapping Instruments for Corporate Social Responsibility”¹ zebrane zostały informacje dotyczące instrumentów z jakich mogą skorzystać organizacje zainteresowane realizacją koncepcji Społecznej Odpowiedzialności Biznesu. Znaczna część z tych narzędzi związana jest z certyfikacją lub innymi formami potwierdzania jakości. Zostały tu wymienione m.in. ekoetykietowanie produktów, wdrażanie systemów zarządzania jakością (ISO 9001), wdrażanie systemów zarządzania środowiskowego (ISO 14001 oraz EMAS), wdrażanie systemu społecznej odpowiedzialności (SA8000).

Warto jednak zauważyć, że także w ramach działań z zakresu potwierdzania jakości wskazać można wiele nieprawidłowości lub sytuacji budzących wątpliwości z etycznego punktu widzenia. W niniejszym opracowaniu przedstawiono przykładowe z nich oraz podjęto próbę ich klasyfikacji.

2. Potwierdzanie jakości i znaki jakości

Potwierdzanie jakości², to działanie polegające na poświadczeniu odpowiedniego poziomu jakości obiektu (produktu, procesu, systemów zarządzania, organizacji jako całości, czy personelu) poprzez ocenę jego zgodności z wymaganiami (kryteriami).

Na tak rozumiany system potwierdzania jakości³ składają się trzy podsystemy (zob. rys. 1):

- 1) certyfikacja jakości,
- 2) atestacja trzeciej strony,
- 3) przyznawanie nagród i wyróżnień jakości.

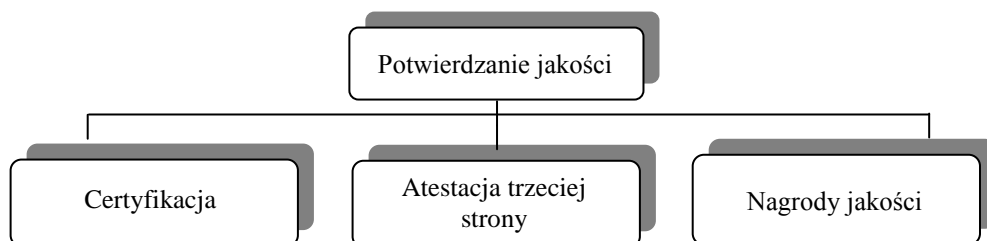
¹ *Mapping Instruments for Corporate Social Responsibility*, European Commission, 2003.

² P. Rogala, *Potwierdzanie jakości*, „Problemy jakości”, 8/2003, s. 23–29.

³ W niniejszym opracowaniu przyjęto węższe rozumienie systemu potwierdzania jakości ograniczając go do działań „trzeciej strony”, czyli wyspecjalizowanych i niezależnych organizacji badających i potwierdzających jakość.

Certyfikację można określić jako 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 kryteriów⁴. Pomimo, że przepisy polskiego prawa nie regulują tej kwestii czytelnie proponuje się przyjąć, że certyfikacja może być prowadzona wyłącznie przez jednostki posiadające odpowiednie uprawnienia (akredytację) i działającymi według sformalizowanych zasad (głównie w oparciu o przewodniki ISO oraz normy PN-EN serii 45000). Przykładami takich działań są np.: certyfikacja systemów zarządzania jakością na zgodność z wymaganiami normy ISO 9001 oraz certyfikacja wyrobów na znak bezpieczeństwa „B”.

R y s u n e k 1. System potwierdzania jakości



Ź r ó d ł o: Opracowanie własne na podstawie P. Rogala, Potwierdzenie jakości, Problemy jakości, 8/2003, s. 25

W gospodarce funkcjonuje wiele działań zbliżonych do certyfikacji, ale prowadzonych przez jednostki nie posiadające akredytacji (a więc nie poddanych zewnętrznemu nadzorowi). W takich przypadkach proponuje się stosowanie nazwy *atestacja trzeciej strony*. Można ją zdefiniować jako działanie niezależnej 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. Przykładem jest przyznawanie przez Ministra Środowiska i Rozwoju Wsi znaku „Polska Dobra Żywność”, czy też atestacja żywności prowadzona przez Stowarzyszenie Ekoland.

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

⁴ Por. Ustawa z dnia 28 kwietnia 2000 r. o ocenie zgodności, akredytacji oraz zmianie niektórych ustaw (Dz. U. Nr 43, poz. 489).

(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. Przykładami nagród jakości nagród jakości są Polska Nagroda Jakości oraz Godło Promocyjne „Teraz Polska” oraz Nagroda Gospodarcza Prezydenta RP.

Z reguły z uzyskaniem potwierdzenia jakości wiąże się uzyskanie prawa do stosowania znaku jakości (znaku potwierdzającego jakość) definiowanego jako zastrzeżony znak, wskazujący, iż dana organizacja, wyrób lub proces są zgodne z określonymi wymaganiami⁵.

3. Nieprawidłowości dotyczące systemu potwierdzania jakości

System potwierdzania jakości generuje wiele korzyści dla różnych grup beneficjentów, m.in. klientom pomaga dokonywać właściwych wyborów w procesie zakupów, producentom pozwala zwiększać konkurencyjność oraz wykazywać zaangażowanie na rzecz podnoszenia jakości wyrobów, organom władzy pomaga kreować właściwy model zachowań wśród producentów i klientów itd⁶. Nie można jednak nie zauważyć wielu nieprawidłowości lub sytuacji budzących wątpliwości z etycznego punktu widzenia pojawiających się w ramach systemu potwierdzania jakości. Zjawiska te można zakwalifikować do jednej z dwóch grup.

Pierwsza z nich dotyczy nieprawidłowości związanych ze *sposobem oceniania produktów/ usług/ organizacji*. Wskazać można tu następujące przykłady.

1. Sytuacje, w których producent lub sprzedawca umieszcza własny znak na bazie sobie tylko znanych kryteriów. Taki znak może powodować u klientów wrażenie że jest efektem procesu potwierdzania jakości. Wprawdzie nie są to działania niezgodne z prawem jednak można przypuszczać, że przynajmniej w części przypadków intencją ich twórców jest wprowadzenie nabywców w błąd.
2. Sytuacje, w których organizacje przyznające znaki jakości przyjmują bardzo łagodne kryteria np. po to by zachęcić jak największą liczbę organizacji do ubiegania się o znak jakości. Przykładem jest certyfikacja wyrobów na znak bezpieczeństwa „B” gdzie niezwykle rzadko 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. 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.

⁵ P. Rogala, *Marka produktu a znaki jakości*, „Przegląd Organizacji”, 2003, nr 10, s. 39.

⁶ Zob. M. Jedliński, *Jakość w nowoczesnym zarządzaniu*, Wydawnictwo Zachodniopomorskiej Szkoły Biznesu w Szczecinie, Szczecin 2000, 182–183.

3. 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.
4. Pojawiają się praktyki mogące prowadzić do podważenia niezależny charakter jednostek certyfikujących. Dotyczy to np. powiązań firm doradzających przy wdrażaniu systemów zarządzania jakością z jednostkami certyfikującymi. Istniejące różnego rodzaju związki między tymi organizacjami (np. personalne, organizacyjne itd.) mogą prowadzić do utracenia przez jednostki certyfikujące charakteru niezależnego.
5. Ograniczenie możliwości aplikowania do uzyskania znaku jakości. Na przykład, w przypadku Nagrody Gospodarczej Prezydenta RP tylko wyodrębnionym jednostkom przysługuje prawo do zgłaszania kandydatów. Ponadto wątpliwość może budzić dobór tych podmiotów (np. wybór Redakcji czasopisma *Przekrój* do nominowania organizacji w kategorii Polskie Przedsiębiorstwa).

Druga z nich dotyczy *nieodpowiedniego stosowania znaków jakości*. Wyróżnić tu można:

1. Pojawiające się imitacje znaków jakości. Przykładem może być znak umieszczony przez pewien czas na maśle *Staropolskim* (zob. rys. 1) bardzo podobny do znaku jakości *Q* (obecnie na produkcie tym znajduje się znak jakości *Q*).

R y s u n e k 1. Znak imitujący znak jakości *Q* umieszczony na maśle *Staropolskim*



Źródło: zdjęcie produktu.

2. Umieszczanie znaków jakości w niewłaściwym miejscu lub łącznie ich z informacjami wprowadzającymi w błąd. Przykładem może być umieszczenie na nektarze z czarnej porzeczki *Toma* znaku jakości jaki został przyznany sokowi jabłkowemu tej samej marki. Innym przykładem jest zamieszczenie na butelce oranżady *Hellena* obok znaku jakości *Q* tekstu *W Polsce najwyższa jakość*, co może sugerować, że znak *Q* poświadcza, że da-

ny produkt charakteryzuje się najwyższą jakością, podczas, gdy potwierdza on spełnienie odpowiednich wymagań jakościowych (wysokich, ale niekoniecznie najwyższych). Podobne zarzuty sformułować można wobec sprzedawców i producentów umieszczających na produktach znak potwierdzający jakość produkcji w taki sposób jakby dotyczył on samego produktu (dotyczy to np. informacji o posiadaniu certyfikatu ISO 9001 – który dotyczy procesu produkcji a nie produktu).⁷

4. Podsumowanie

Potwierdzanie jakości to działalność, która powstała w celu wzmocnienia wiarygodności podmiotów gospodarczych. Jednak pojawiające się negatywne zjawiska z tego zakresu uniemożliwiają spełnienie tej misji. Wydaje się, że proces „uzdrowiania” sytuacji powinien przebiegać dwutorowo i dotyczyć:

1. Zwiększenia świadomości konsumentów – np. poprzez promocję wiarygodnych znaków, informowanie o pojawiających się imitacjach itd. Wiodącą rolę powinny odegrać w tym procesie organizacje konsumenckie wspierane przez organy administracji publicznej. Szczególną rolę powinien w tym względzie spełniać system edukacji.
2. Lepszego i skuteczniejszego uregulowania działań związanych z potwierdzaniem jakości – np. poprzez stworzenie zasad czytelnego wyróżniania znaków certyfikacji, zapewnieniu skutecznego egzekwowania prawa wobec pomiotów imitujących znaki jakości, zobligowania podmiotów przyznających znaki jakości do nadzorowania sposobu ich wykorzystania itd. Realizacji tych działań należy oczekiwać przede wszystkim od organów władzy państwowej.

Ethical Aspects of Quality Certificates

Summary

Quality certification is the activity attesting the level of unit (product, process, management system, organization, or staff) quality by means of assessing its consistency with requirements (criteria). As a rule, achieving quality certification involves achieving the right to use the quality sign (the sign certifying the quality) defined as the trademark, signifying that a given organization, product, or process is consistent with certain requirements.

Developments within quality certification are often indicated as the tools which can be used to implement the concept of Social Responsibility of Business. It is also worth mentioning that within the frameworks of the quality certification system there are many drawbacks and vague situations. The author has presented some of these situations, made an attempt to classify them as well as suggested possible ways of getting rid of them.

⁷ Zob. P. Rogala, *Normatywne i etyczne zasady informowania o certyfikacji*, „Problemy jakości”, 2003, nr 5, s. 20–22.