

Fakty

MAGAZYN GOSPODARCZY

Cena 4.20 zł (w tym 8% VAT)
Nr 6 (72) Listopad/Grudzień 2014



NR INDEKSU 344583

**MORALNOŚĆ
PŁATNICZA
NA ŚWIECIE**

➔ str. 42

ZYSKI Z UCZCIWOŚCI

➔ str. 92

**RYZYSKIEM DA SIĘ
ZARZĄDZAĆ**

➔ str. 104

dr Michał Pachowski,
prezes zarządu
Polskiego Centrum
Badań
i Certyfikacji S.A.

**BĘDZIEMY STAĆ
NA STRAŻY JAKOŚCI**



Będziemy stać na straży jakości

Nadal będziemy się specjalizować w certyfikacji systemów zarządzania, jednak równoległe planujemy w większym niż dotychczas stopniu rozwijać prace badawcze. Myśląc o rozwoju, musimy rozbudować działalność z uwzględnieniem obszarów, które nie były do tej pory eksploatowane – mówi dr Michał Pachowski, nowy prezes zarządu Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji S.A.



Przejął pan stery jednostki z wieloletnimi tradycjami. Jaką ma pan koncepcję rozwoju firmy i jak widzi pan przyszłość PCBC pod swoim kierownictwem?

– Widzimy, że w obszarze certyfikacji robi się na rynku gęsto od konkurencji i nawet tak duże podmioty o ugruntowanej przez lata pozycji, jak PCBC, muszą stawić jej czoła. Problem jest poważny bo małe firmy, które mają niższe koszty funkcjonowania, odbierają nam klientów. Chcę jednak podkreślić, że najważniejsze jest, aby konkurować nie tylko ceną, ale także jakością usług oferowanych przez jednostki certyfikujące. Uważam, że warunkiem sine qua non do przeprowadzenia oceny systemu zarządzania funkcjonującego w organizacji, jest wybór jednostki certyfikującej, która posiada odpowiednie kompetencje potwierdzone przede wszystkim przez jednostkę akredytującą, jak np. PCA. Organizacje, wybierając jednostkę w sposób świadomy, powinny zatem kierować się nie tylko ceną, ale przede wszystkim potwierdzonymi

kompetencjami, doświadczeniem, zakresem świadczonych usług, czy też tradycją funkcjonowania jednostki w obszarze systemu oceny zgodności.

Od lat jesteśmy kojarzeni z usługami w zakresie certyfikacji, jednak niewiele osób wie, że mamy też własne laboratoria, i właśnie na usługach badawczych chcemy skoncentrować większą uwagę. Mała firma nie wejdzie w obszar badań, bo usługi w tym zakresie wymagają zarówno specjalistycznej wiedzy, jak i odpowiedniego zaplecza. Trzeba zainwestować w laboratorium, profesjonalny sprzęt, kompetentny zespół, a to wszystko kosztuje. My mamy większe możliwości i zamierzamy tę przewagę wykorzystać. Oczywiście nadal będziemy się specjalizować w certyfikacji systemów zarządzania, jednak równoległe planujemy w większym niż dotychczas stopniu rozwijać prace badawcze. Myśląc o rozwoju, musimy rozbudować działalność z uwzględnieniem obszarów, które nie były do tej pory eksploatowane.

Jakie obszary certyfikacji zamierza pan włączyć do oferty PCBC?

– Na pewno duży potencjał w kontekście certyfikacji ma segment zdrowej żywności. W społeczeństwie obserwujemy rosnącą ekoświadomość, konsumenci zwracają coraz większą uwagę na to, co jedzą, zaczynają dokonywać przemyślanych wyborów żywieniowych. Poza tym chcemy specjalizować się w certyfikatach branżowych – przykładem może być medycyna czy branża elektryczna w zakresie bezpieczeństwa użytkownika. Na rynkach zagranicznych bezpieczeństwo jest sprawą priorytetową, nabywcy szukają na produktach znaku bezpieczeństwa – w Polsce tego nie ma. Może warto podjąć wyzwanie stworzenia w Polsce krajowego znaku jakości? To jednak perspektywa wielu lat, gdyż taki projekt wymaga szerszej kooperacji i wsparcia ministerialnego. Będziemy dalej rozwijać obszar certyfikacji gospodarstw ekologicznych, bo te są przyszłością i stanowią nasz atut, którym możemy konkurować z Zachodem. ►►



WYBIERZ WIARYGODNEGO PARTNERA W BIZNESIE

Polskie Centrum Badań i Certyfikacji S.A. jest wiodącą organizacją z 55-letnim doświadczeniem. Posiada status jednostki notyfikowanej o numerze 1434, nadanym przez Komisję Europejską w zakresie 10 dyrektyw nowego podejścia oraz akredytację PCA w zakresie działalności badawczej, certyfikacyjnej i szkoleniowej. Dysponuje dużym potencjałem ludzkim w postaci wykwalifikowanej kadry specjalistów oraz liczbą ponad 150 własnych auditorów działających w Polsce i zagranicą. PCBC S.A. jest partnerem prestiżowych organizacji europejskich i międzynarodowych tj: EOQ (Europejskiej Organizacji Jakości), CB (Międzynarodowego Systemu Certyfikacji Wyrobów Elektrotechnicznych), CCA (Porozumienia CENELEC, dotyczącego certyfikacji, które obejmuje pełny zakres wyrobów objętych dyrektywą niskonapięciową), IQNet (Międzynarodowej Sieci Jednostek Certyfikujących) co pozwala na wydawanie międzynarodowych certyfikatów na systemy zarządzania uznawanych przez 35 jednostek partnerskich z 32 krajów.

PCBC S.A. OFERUJE KLIENTOM

- certyfikację systemów zarządzania na zgodność m.in. z:

ISO 9001, ISO 14001, PN-N-18001 / OHASAS 18001, ISO 22000, ISO 13485, ISO/IEC 27001, ISO 20000-1, PN-N-19001, Codex Alimentarius / HACCP, EN 15038, EN 14065, SPZK, EMAS, SA8000, ISO 50001 oraz certyfikację w zakresie systemów zintegrowanych.

- certyfikację FSSC 22000

- badania i certyfikację wyrobów na, m.in.:

znak bezpieczeństwa „B”, znak jakości „Q”, znak „Nawóz WE”(EC), znak „Gwarantowana Jakość”, krajowy znak ekologiczny „EKO”, oznakowanie ekologiczne UE „Ecolabel”, znak ekologiczny „EKO-Certyfikowany kosmetyk naturalny”, certyfikat WE (EC), certyfikat CCA, certyfikat CB, certyfikat zgodności z normami lub innymi dokumentami odniesienia.

- certyfikację zakładowej kontroli produkcji wyrobów budowlanych

- szkolenia dotyczące systemu zarządzania m.in.:

jakością, środowiskowego, bezpieczeństwem i higieną pracy, bezpieczeństwem informacji, bezpieczeństwem żywności (w tym: HACCP), w przemyśle motoryzacyjnym, w organizacjach ochrony zdrowia, w organizacjach administracji publicznej, obrotem towarami podwójnego zastosowania (WSK), w laboratorium oraz szkolenia dotyczące: systemu oceny zgodności, standardów NATO (AQAP), doskonalenia systemów zarządzania, systemu przeciwdziałania zagrożeniom korupcyjnym.

- certyfikację osób w zakresie:

asystenta systemów zarządzania, audytora wewnętrznego systemów zarządzania, pełnomocnika systemów zarządzania, menedżera systemów zarządzania, audytora systemów zarządzania, konsultanta systemów zarządzania.

- certyfikację EuropeSpa med & wellness ośrodków sanatoryjno - uzdrowiskowych oraz hoteli wellness i spa

- kontrolę i certyfikację rolnictwa ekologicznego

POLSKIE CENTRUM BADAŃ I CERTYFIKACJI S.A.

ul. Kłobucka 23A, 02-699 Warszawa

www.pcbc.gov.pl, e-mail: pcbc@pcbc.gov.pl

tel: (22) 46-45-200, fax: (22) 46-45-251

Oddział PCBC S.A. w Gdańsku

ul. Jaśkowa Dolina 81, 80-286 Gdańsk

tel: (58) 340-11-40, fax: (58) 552-06-54

www.pcbc.gda.pl, e-mail: pcbc@pcbc.gda.pl

Oddział PCBC S.A. w Pile

ul. Śniadeckich 11, 64-920 Pila

tel: (67) 213-82-00, 213-87-00, fax: (67) 213-83-84

www.pcbc.pila.pl, e-mail: pcbc.pila@pcbc.pila.pl

► **Jakie metody zamierza pan zastosować do walki z konkurencją na rynku badań i certyfikacji?**

– Walka na pięści o klienta jest niestety częstym zjawiskiem rynkowym i wtedy zwykle w grę wchodzi cena. Jestem zdania, że jeżeli na rynku konkuruje się ceną, wszyscy są przegrani. Stąd w pewnych dziedzinach współpracujemy z innymi spółkami z branży, bo oprócz tego, że musimy zarabiać, mamy misję wobec konsumentów i gospodarki, dlatego powinniśmy stać na straży jakości. Innym ważnym czynnikiem decydującym o pozycji w segmencie usług są kontakty i relacje międzyludzkie, dlatego trzeba dać się poznać od najlepszej strony, a potem utrzymać dobrą opinię, popartą profesjonalizmem i rzetelnością certyfikacji. Najważniejsze, żeby klienci zrozumieli, że certyfikacja to przede wszystkim korzyści, które przysyłają koszt, zwykle kojarzony z certyfikatem w pierwszej kolejności i skutecznie odwołujący od zabiegania o niego. Dalej będziemy szukać nowych rynków zbytu i klientów na rynkach wschodnich, bo ten kierunek również daje nam duże szanse na uzyskanie przewagi. PCBC może stać się oknem na świat dla firm ze Wschodu.

Wierzę, że im bardziej polskie społeczeństwo będzie się bogacić, tym większą rolę będzie odgrywała na rynku jakość, bo teraz głównym czynnikiem hamującym w tej sferze jest bariera finansowa. Osobiście uważam, że Polak jest zbyt biedny, żeby oszczędzać na jakości

W tym roku obchodzimy 25-lecie wolnego rynku w Polsce. Czy jakość zmieniła się w tym okresie równie mocno jak gospodarka?

– W wielu przypadkach doskonale sprawdzi się powiedzenie: „Cudze chwalicie, swego nie znacie”, bo polscy konsumenci często stereotypowo kojarzą jakość z produktami zachodnimi, często zupełnie niesłusznie. Proszę mi wierzyć, że wiele krajowych firm może bez przesady powiedzieć o swoich wyrobach: „Dobre, bo polskie”. Jednocześnie nigdy nie ma takiego momentu, żeby można było powiedzieć: „Jest dobrze” i odpuścić starania. Cały czas musimy dążyć do tego, by było jeszcze lepiej, co bez wątplenia przyczyni się do wzmocnienia naszej pozycji na rynku światowym.

Jak firmy patrzą dziś na jakość i możliwości w zakresie certyfikacji?

– Z jakością niestety bywa różnie. Rynek nieco się zepsuł, ponieważ podstawowym kryterium wyborów konsumenckich stała się cena. W konsekwencji jakość zeszyła na dalszy plan, bo ta kosztuje i wymaga poniesionych na ten cel wydatków. W Polsce jest przy-

szłościowa myśl, są rozsądne koncepcje, ale gdzieś po drodze giną. Kiedy przedsiębiorca szuka kosztów, które w pierwszej kolejności może ukrócić, pada na systemy zarządzania, znaki jakości, certyfikację. Jakość się ulatnia. Przykład Chin pokazuje, że zdobyli rynek ceną i ilością, a teraz coraz bardziej stawiają na jakość. My na tej drodze już dawno powinniśmy być, bo z czasem coraz trudniej jest znaleźć swoje miejsce na rynku. Wierzę, że im bardziej polskie społeczeństwo będzie się bogacić, tym większą rolę będzie odgrywała na rynku jakość, bo teraz głównym czynnikiem hamującym w tej sferze jest bariera finansowa. Osobiście uważam, że Polak jest zbyt biedny, żeby oszczędzać na jakości.

Jaką rolę w kształtowaniu jakości odgrywa czynnik ludzki?

– Jest kluczowy w rozwoju rynku badań i certyfikacji. Nie tylko ta branża opiera się na kapitale ludzkim, w ogóle biznes tworzy człowiek, a nie zbiór procedur. Siedzibę, wyposażenie zawsze można zmienić, ale jeśli nie zarządza się dobrym zespołem, to żadna działalność nie ma przed sobą przyszłości. Odkąd jesteśmy spółką akcyjną, musimy właściwie rozdzielać misję, a więc działalność

służącą edukacji i upowszechnianiu jakości, od konieczności wypracowania zysku na rzecz właściciela. Ciężko to pogodzić, bo mimo że idea krzewienia jakości jest słuszna, to jednak jesteśmy rozliczani z wymiernych wyników ekonomicznych. Dlatego w tej chwili nie jestem w stanie zadeklarować, że dalej będziemy kształcić kadry dla rynku certyfikacji, w którym to obszarze PCBC ma historycznie duże zasługi. Pamiętajmy, że to zadanie było częścią działalności PCBC w okresie, kiedy jednostka funkcjonowała na zupełnie innych zasadach i miała nieco inne cele.

Jakie są aktualnie widoki na prywatyzację PCBC?

– Rzeczywiście były takie plany, ale trudno mi wyobrazić sobie rynek certyfikacji bez PCBC w obecnym kształcie, dlatego jestem przeciwny prywatyzacji firmy. Problemem byłaby nawet właściwa wycena PCBC, bo nie jest to zwykły podmiot usługowy. Trudno rozpatrywać tę jednostkę zarówno w kategorii wartości majątkowej, jak i dochodowej. Nawet jeśli udałoby się znaleźć właściwe metody wyceny, to rodzi się pytanie: kto miałby kupić PCBC? Przecież konkurencji zależy na

klientach, a nie na PCBC, a tych można przejąć bez wykupywania firmy.

Coraz więcej firm zachodnich chce inwestować w Polsce, ale często mają własne ośrodki badawcze, wdrożone certyfikaty. To dla państwa istotne ograniczenie?

– Wszystko zależy od branży. Absolutnie nie wykluczam żadnej możliwości współpracy, natomiast z racji historycznej pozycji rynkowego lidera, jaką PCBC cały czas utrzymuje, chcielibyśmy nie tylko zachować ten status w obszarze certyfikacji, ale zdobyć miejsce w czołówce także w sferze badań. Jeżeli będziemy decydować się na projekty realizowane we współpracy, to tylko na zasadzie partnerskiej, aby zysk leżał po obu stronach. My też mamy swoją myśl techniczną, którą warto rozwijać we własnym zakresie. Znaczącym, niezagospodarowanym rynkiem są pod tym względem uczelnie. Mają fachowców, dobry sprzęt, ale czasem niestety również problem na poziomie komercjalizacji pomysłu, bo brakuje im doświadczenia rynkowego, które my mamy – na pewno bliżej nam do współpracy badawczej z uczelniami niż z zagranicznymi firmami prywatnymi. Już teraz mamy kontakt z uczelniami, ale ma on raczej wymiar szkoleniowy. Zależy mi, żeby rozwijać współpracę na poziomie badawczym, gdzie powstaje innowacyjna myśl. Dzięki wspólnym projektom możemy wypracować zysk dla nauki i biznesu, a zarazem tworzyć wartość dodaną dla gospodarki.

Jakie zadania czekają pana na nowym stanowisku w najbliższej przyszłości?

– Na pewno będziemy pracować nad wizerunkiem spółki, żeby PCBC było marką dobrze postrzeganą na rynku. Poprzez wydarzenia takie jak Polski Dzień Jakości chcemy podkreślać, że istniejemy, mamy się dobrze, a będziemy jeszcze silniejszym graczem. Pokażemy, że mimo napotykaných problemów jakość jest z powodzeniem rozwijana i doskonała, a firmy, które decydują się na certyfikację, wiele zyskują. Mamy nadzieję, że również przy takich szczególnych okazjach przekonamy niedowiarków, że inwestycje w jakość mają sens i są opłacalne. Jestem prezesem od kilku miesięcy i chciałbym, żeby październikowa uroczystość była także nowym początkiem dla firmy, wejściem na nowy etap rozwoju. Wierzę, że nowe otwarcie będzie korzystnym podmuchem w żagle.

Czy mimo nowych obowiązków i pracy na uczelni jest czas na hobby?

– Tak. Mam dość nietypowe hobby, a mianowicie filokartystykę – mówiąc najogólniej zbieram historyczne pocztówki, głównie z przedwojennej Warszawy. Mam już sporą kolekcję, która obrazuje, jak bardzo zmieniła się kultura na przestrzeni lat. Dodatkowo natrafienie na kartkę, którą ktoś zapisał, ma wartość sentymentalną i wzbudza dreszcz emocji.

Rozmawiał Mariusz Gryżewski