

# Nie jakość kosztuje, ale jej brak



**W** imię konkurencyjności firmy toczą dziś między sobą walkę na śmierć i życie. Jedną z dróg do zwycięstwa w tej nieustannej wojnie jest wdrożenie systemu zarządzania jakością ISO 9001.

Najogólniej mówiąc wdrożenie przez firmę systemu zarządzania jakością jest kluczem do podniesienia



efektywności wszystkich procesów zachodzących w jej wnętrzu. Jednak czego konkretnie mogą oczekiwać przedsiębiorstwa decydujące się na jego wprowadzenie?

Zapytaliśmy o to specjalistów z polsko-holenderskiej spółki CORBO Polska, która od ponad 12 lat towarzyszy firmom w ich drodze do jakości, zarówno na rynku polskim jak i holenderskim. Oferta CORBO Polska to nie tylko doradztwo i szkolenia w zakresie wdrażania systemów jakości ISO 9001, ale

także innych systemów zarządzania, m.in. ISO 14001, HACCP, PN-N 18001, ISO 17799, Zintegrowanych Systemów Zarządzania, AQAP czy WSK. Potwierdzeniem wysokiej jakości usług oferowanych przez CORBO Polska są klienci, którzy do tej pory skorzystali z doświadczenia i wiedzy firmy, m.in. VOLVO Polska, Stowarzyszenie Naukowe im. St. Staszica, firma informatyczna RoBoBat z Krakowa, BROWARY WARKA Sp. z o.o., Nijman/Zetank International z Sandomierza oraz wiele innych renomowanych firm.

Market Your World – Dlaczego firmy decydują się na wdrożenie systemu zarządzania jakością?

Jan Van Corven, właściciel CORBO Polska – Czasami dlatego, że wymaga tego od firmy klient lub narzuca to międzynarodowy zwierzchnik. Bardzo często jednak decyzja wypływa od zarządu, który chce aby firma działała bardziej efektywnie.

MYW – Co to konkretnie znaczy? W jaki sposób system ISO 9001 podnosi efektywność firmy?

JVC - Przede wszystkim chodzi tu o uporządkowanie procesów wewnątrz firmy, ich dokładną identyfikację, a co za tym idzie rozdział kompetencji. To bardzo ważne aby w firmie odpowiedzialność za konkretny proces była jasno sprecyzowana. Bałagan kompetencyjny jest bowiem najczęstszą przyczyną braku komu-

nikacji wewnątrz firmy. Każdy pracownik myśli, że dane zadanie wykona za niego ktoś inny i w efekcie nikt nic nie robi. Jasno sprecyzowane procesy i dobra wewnętrzna komunikacja dają również firmie pewność, że może wykonywać usługi w sposób powtarzalny; pewność, że auto wyprodukowane we wtorek jest takie samo jak to zrobione w piątek.

Krystyna Ziemianin, specjalista ds. badań marketingowych w CORBO Polska – Ponadto częścią przeprowadzanego przez nas procesu wdrażania systemu zarządzania jakością są badania zadowolenia klientów i pracowników. Pozwala to na zidentyfikowanie nieefektywnych procesów oraz wskazanie w nich wadliwych elementów. Firma dowiaduje się ponadto, które z procesów są dla klientów ważne i w największym stopniu wpływają na poziom ich zadowolenia z produktu. Dzięki tym konkretnym informacjom zarząd doskonale wie, który z procesów i w jakim zakresie powinien zostać udoskonalony. Z wprowadzenia systemu ISO 9001



płynie jeszcze jedna korzyść, której wagę trudno przecenić – to poczucie bezpieczeństwa i pewność klienta, że wybrany przez niego dostawca działa w optymalny sposób.

MYW – Czy polskie firmy chętnie wdrażają tego rodzaju systemy?

JVC – 12 lat temu, gdy zacząłem pracę w Polsce, wszyscy patrzyli na mnie jak na kogoś z księżycy – jakiś Holender sprzedaje coś cudownego z Zachodu. Teraz to się zmieniło. Polskie firmy doskonale rozumieją i są świadome korzyści płynących z wprowadzenia systemu zarządzania jakością.

KZ – Obecnie ułatwia to także Unia Europejska, która pokrywa nawet do 50 proc. kosztów wdrożenia systemu i certyfikacji. Nasza firma pomaga oczywiście w pozyskiwaniu tych środków.

MYW – Niektóre firmy po wdrożeniu systemu zarządzania jakością decydują się na wprowadzenie również innych norm.

JVC – Tak, to prawda. Wielu naszych klientów, od których posiadamy listy referencyjne, zdecydowało się na wdrożenie dodatkowych systemów dopiero po certyfikacji normy ISO 9001, gdy już przekonali się jak bardzo system ten usprawnia funkcjonowanie przedsiębiorstwa. Tak było na przykład z firmą TOTAL, która na wprowadzenie normy środowiskowej ISO 14001 zdecydowała się dopiero po zauważeniu korzyści płynących z systemu zarządzania jakością. Na wdrożenie trzech kompatybilnych norm: ISO 9001, ISO 14001 i systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy PN-N 18001 zdecydowali się również inni nasi klienci, m.in. Browary Żywiec, Danone, Isover czy Ecolab.

Kontakt:  
CORBO Polska Sp. z o.o.  
ul. Barska 31/ 1  
30 - 307 Kraków  
tel./fax.: 012/ 267 41 97  
www.corbo.com.pl