

Jacek Łuczak (red.)

***Jakość usług
certyfikacyjnych
systemów
zarządzania***



Poznań 2004

Recenzent monografii

dr Marek Salerno - Kochan

Zespół autorski

Jacek Łuczak

Alina Matuszak - Flejszman

Ferdynand Gacki

Marcin Zastawa

Jacek Zontek

Michał Michaliszyn,

Łukasz Misiek

Małgorzata Sakłak

Karolina Bloch

Magdalena Kędziora

Paulina Nowak

Marta Pańczyk

Tomasz Tkaczyk

Artur Wawrzynowski

Krystyna Stephens

© Copyright by Zespół redakcyjny monografii

Projekt okładki

Maciej Eilmes

Korekta

Aleksandra Łagodzińska

Justyna Szatan

Iwona Lis

Anatol Skitek

Maciej Eilmes

Wydawca

„Oficyna Współczesna”

ul. 27 Grudnia 19 61-737 Poznań

tel. (0-61) 851-67-88

ISBN 83-88787-29-2

Od redaktora

Z uwagi na popularność ISO 9000:2000, wydaje się być bardzo aktualna i potrzebna dyskusja dotycząca jakości usługi certyfikacyjnej. Dotychczas na świecie wydanych zostało kilkaset tysięcy certyfikatów, także w Polsce dynamicznie zwiększa się liczba certyfikowanych systemów zarządzania. Nadal jednak podstawowa kwestia to posiadanie certyfikatu, chociaż coraz częściej zadawane jest pytanie o jednostkę, która certyfikat przyznała.

Wszystkim stronom zainteresowanym powinno zależeć na wartości certyfikatów systemów zarządzania. Ich znaczenie kształtowane jest przez złożony układ czynników, bowiem wynika zarówno z postawy certyfikatora, audytorów zespołu certyfikacyjnego, klienta zlecającego certyfikację, wskazań konsultantów, wymagań i nadzoru jednostek akredytacyjnych, oczekiwań wielu uczestników rynku, np. partnerów biznesowych danej organizacji.

Określone obserwacje rynkowe powinny niepokoić, bowiem z jednej strony mamy do czynienia z niewiedzą organizacji zlecających certyfikację co do jej istoty, a z drugiej strony z nie do końca profesjonalnym działaniem jednostek certyfikujących, czy auditorów je reprezentujących.

Dyskusja w celu jednoznacznego zdefiniowania kryteriów usługi certyfikacyjnej, wnioski z niej płynące i ich wdrożenie, mogą przysłużyć się wyłącznie podnoszeniu rangi certyfikatów, a przez to skuteczniej pomagać organizacjom w wykorzystaniu atutów związanych z ich posiadaniem.

Spis treści

Od redaktora.....	5
Rola procesu certyfikacji w utrzymaniu i rozwoju systemu zarządzania.....	9
Istota auditu certyfikacyjnego – charakterystyka etapów i wyróżniki jakościowe.....	45
Kryteria wyboru jednostki certyfikującej.....	71
Doświadczenia związane z certyfikacją systemów zarządzania - - pryzmat doradcy.....	77
Przygotowanie organizacji do auditu certyfikującego.....	87
Jednostka certyfikująca w systemie zarządzania jakością.....	99
Jakość usług świadczonych przez jednostki certyfikujące.....	115
Wzajemne relacje oraz oczekiwania klienta i jednostki certyfikującej.....	125
Wartość dodana usługi certyfikacyjnej dla klienta.....	137
System Zarządzania Jakością organizacji certyfikującej.....	145

ISBN 83-88787-29-2

Współpraca wydawnicza:

***Studenckie Koło Naukowe "Qualitas"
przy Katedrze Ekonomiki Jakości
Akademii Ekonomicznej w Poznaniu***

TEB Consulting Sp. z o.o.

Wydział Towaroznawstwa Akademii Ekonomicznej w Poznaniu

Quality Progress