

# Zaufanie to podstawa powodzenia

**Certyfikat to rodzaj dokumentu, z pomocą którego można starać się udowodnić nabywcy, że przedmiot, jakiego dotyczy certyfikat, jest zgodny z deklarowanymi właściwościami. Te właściwości i wielkości określa przepis prawny, normy lub inne specyfikacje.**



**Alicja Gach** – Jeżeli nie ma szczegółowych wymagań określonych w prawie, wówczas zazwyczaj są one uzgadniane przez strony – dostarczającego i odbierającego. Przedmiotem certyfikacji może być wyrób, rozumiany bardzo szeroko jako wynik procesu, usługa, przedmiot materialny lub niematerialny. Certyfikat uzyskujemy w wyniku procesu certyfikacji, z którym mamy do czynienia praktycznie od zawsze, czego przykładem może być potwierdzanie zgodności przyrządów do pomiaru wagi i długości z określonymi wzorcami. Jeżeli dokumentem normatywnym jest akt prawny, mówimy o certyfikacji obowiązkowej i jej wynik w postaci certyfikatu/świadectwa bezwzględnie należy uzyskać przed wprowadzeniem wyrobu do obrotu.

**Potwierdzona zgodność z prawem**  
Wprowadzenie wyrobu na rynek polski oznacza wprowadzenie go na rynek europejski. Nie zapewnia jednak

względem te same obowiązki i równe szanse. W obszarze obowiązkowym zgodność wyrobu z prawem jest potwierdzana, w zależności od sektora, różnymi obowią-

waniem CE. Oczywiście po spełnieniu wszystkich opisanych w prawie wymagań, po przeprowadzeniu odpowiedniej oceny zgodności i uzyskaniu stosownych cer-

którymi chwalimy się, by wzmocnić czy poprawić wizerunek na rynku, zaczynają odgrywać ważną rolę. Znaczenia nabiera normalizacja i normy, które są znanymi na całym

to. Certyfikat potwierdzający zgodność z ISO 14 001 daje innym sygnał, że bierzemy pod uwagę aspekty środowiskowe, a z PN-N-18 001 pozwala wszystkim na kontestację, iż w organizacji funkcjonuje system zarządzania bezpieczeństwem higieny pracy.

**Certyfikaty dobrowolne, stanowią wartość dodaną, którymi chwalimy się, by wzmocnić czy poprawić wizerunek na rynku**

powodzenia sprzedaży wyrobu i zysków biznesowych w każdym państwie członkowskim Unii Europejskiej. Spełnienie wymagań prawa w odniesieniu do wyrobów, które wytwórca, jego upoważniony przedstawiciel, importer, dystrybutor umieszcza na jednolitym rynku europejskim, jest obowiązkiem i każdy podmiot gospodarczy musi go wypełnić. Wszyscy mają pod tym

kowymi certyfikatami/świadectwami. Nie stanowią one elementu wyróżniającego nasz wyrób spośród wielu innych, oferowanych przez podmioty gospodarcze potencjalnemu nabywcy.

**Obowiązkowe oznaczenie wyrobu**  
W przypadku wyrobów, które podlegają zharmonizowanemu prawodawstwu wspólnotowemu – tzw. dyrektywom harmonizacji technicznej, obowiązkowe jest oznaczenie wyrobu oznako-

tyfikatów/świadectw, tam gdzie jest to wymagane. Należy mieć na uwadze, że procedury, mające zastosowanie do większości wyrobów z obszaru regulowanego, pozwalające wprowadzającemu wyrób do obrotu na dokonanie samodzielnej oceny, czy wyrób spełnia wymagania, i wydania stosownej deklaracji, to nie certyfikacja.

**Jak wyróżnić wyrób na rynku?**  
Certyfikaty dobrowolne, stanowiące wartość dodaną,

świecie standardami. Stanowią wspólny język porozumiewania się i sygnalizowania określonych wartości. Posiadanie certyfikatu zgodności z ISO 9001 informuje, że pracujemy zgodnie ze standardem pozwalającym na zapewnienie takiej organizacji systemu zarządzania jakością, iż nasz wyrób zawsze jest jednakowo dobry, że zapewniamy ciągłą zgodność wyrobu z wymaganiami dla niego określonymi, bowiem nasz system organizacyjny, spełniający wymagania ISO 9001 umożliwia nam

**Kto wystawia te certyfikaty?**  
Pojawia się problem wyboru odpowiedniej jednostki. Gdy wyrób proponujemy bezpośrednio odbiorcom krajowym, mamy większą możliwość oddziaływania i komunikowania się z naszym klientem. W przypadku innych państw UE czy też odbiorcy za wschodniej granicy certyfikat musi dla nich coś znaczyć. Krajowe jednostki certyfikujące nie są znane poza granicami. Tu z pomocą przychodzi ustawowo zapisana w prawie polskim możliwość, zgodnie z którą Polski Komitet Normalizacyjny (PKN), jednostka znana i uznana na całym świecie – członek organizacji normalizacyjnych ISO, IEC, CEN, Cenelec – może upoważniać jednostki certyfikujące do prowadzenia certyfikacji na zgodność z wymaganiami polskich norm i przyznawania, w imieniu Prezesa PKN, prawa do posługiwania się znakiem zgodności PN, stanowiącym własność PKN.

*Autorka jest dyrektorem Wydziału Certyfikacji PKN*



## Budowanie wizerunku firmy

**Certyfikaty Rzetelności przyznawane są w ramach programu Rzetelna Firma, którego patronem jest Krajowy Rejestr Długów – Biuro Informacji Gospodarczej S.A. Ideą programu jest propagowanie zasad etycznych związanych z praworządnością, rzetelnością, transparentnością i odpowiedzialnością w prowadzeniu biznesu.**



**Maja Florczak** – Certyfikat jest bezpłatny, w y d a n y przedsiębiorcom, którzy sumiennie regulują swoje zobowiązania, nie są notowani w Krajowym Rejestrze Długów jako dłużnicy, a także mają podpisaną z KRD BIG SA umowę o współpracy, w zakresie udostępniania informacji gospodarczych. Posiadanie certyfikatu przyczynia się do budowania pozytywnego wizerunku firmy. Umożliwia potwierdzenie własnej wiarygodności płatniczej przez niezależną instytucję o ugruntowanej autorytecie i pozycji na polskim rynku. Posiadając certyfikat przedsiębiorca staje się bardziej wiarygodnym partnerem biz-

nesowym, o czym sami wielokrotnie się przekonaaliśmy. Program jest już powszechnie rozpoznawalny, dzięki czemu dla obecnych jak i potencjalnych klientów jest pierwszą oznaką dobrej współpracy, nieobciążonej ryzykiem.

**Przestrzeganie najwyższych standardów**  
Certyfikat Rzetelności kreuje wizerunek firmy odpowiedzialnej i uczciwej, co przy rosnącej liczbie podmiotów gospodarczych ma dla nas ogromne znaczenie. Poprzez uczestnictwo w programie Rzetelna Firma zobowiązujemy się do przestrzegania najwyższych standardów i dobrych praktyk w biznesie, jak również sami włączamy się w budowanie ogólnopolskiego systemu wymiany informacji gospo-

darzych poprzez weryfikowanie wiarygodności finansowej potencjalnych klientów, dopisywanie niespłaconych zobowiązań do bazy danych Krajowego Rejestru Długów oraz przekazywanie pozytywnych informacji o wywiązywaniu się ze zobowiązań przez rzetelnych klientów.

**Ważne są relacje biznesowe**  
Dostęp do narzędzi, dzięki którym możemy sprawdzać wiarygodność naszych potencjalnych klientów jest bardzo przydatny. Udostępniając nasz adres do rejestracji innym firmom, zależy nam na tym, aby naszymi klientami były podmioty gospodarcze, które również chcą przyczynić się do kultywowania etyki i kultury w relacjach biznesowych. Dlatego też jednym z podstawowych warunków podpisania umowy w ramach Siedzibafirmy.pl jest brak wpisu w bazie danych Krajowego Rejestru Dłużników.

*Autorka jest Business Unit Managerem 2C Partners Sp. z o.o. / Siedzibafirmy.pl*

## Potwierdzenie wiarygodności

**Certyfikat usługi lub produktu to dokument przyznawany przez niezależną instytucję, zaświadcza o poziomie wykonywanych usług lub produkowanych towarów. Potwierdza on wartość i wiarygodność handlową przedsiębiorstwa. Certyfikacja firm jest więc odpowiedzialnością powstałą w wyniku pojawienia się rynkowych potrzeb uwiarygodnienia przedsiębiorstw, zarówno wśród producentów, jak i konsumentów.**



**Ewa Pawlak** – Posiadanie certyfikatów w dobie wolnej konkurencji stało się istotne w budowaniu wizerunku firmy i wzmocnienia jej pozycji na rynku. Nie ulega wątpliwości, że certyfikaty dedykowane są przedsiębiorstwom, których kierownictwo docenia rolę wiarygodnego wizerunku firmy oraz długofalowe korzyści wynikające z większego zaufania, jakim obdarzają przedsiębiorstwo jego partnerzy i klienci. Obecnie na rynku istnieje wiele możliwości uzyskania certyfikatu potwierdzającego

wiarygodność firmy. Spółki wybierają rodzaj certyfikacji w zależności od profilu firmy i tego jakie atuty chcą pokazać swoim kontrahentom. Ważne jest, aby wiedzieć, iż certyfikaty wydawane są z reguły na oznaczony okres (np. 1 rok, 3 lub 5 lat) i przynoszą korzyści wyłącznie w okresie, gdy firma je posiada. Utrata certyfikatu z powodu przedawnienia lub złamania ustalonych zasad postrzegana jest negatywnie i kojarzy się ze spadkiem jakości usług świadczonych przez daną firmę. Proces certyfikacyjny wymaga zastosowania procedur i wykazania się odpowiednią dokumentacją, więc należy pozytywnie przejść przez

gruntowny proces weryfikacji i selekcji. W celu uzyskania certyfikatu należy także ponieść wydatki na zaplanowanie, opracowanie oraz wdrożenie odpowiedniego systemu jakości. Interesujące jest przesłedzenie korzyści wynikających z posiadania certyfikatów. Posiadanie certyfikatu jakości świadczy o wiarygodności danej firmy i zwraca uwagę potencjalnych klientów, udowadnia też, że firma spełnia pewne standardy (normy), przestrzega regul biznesowych i jest godnym partnerem lub dostawcą/usługodawcą oraz zwiększa siłę reklamowania i promowania swojego przedsiębiorstwa poprzez znak graficzny programu certyfikacyjnego. Ponadto wiele firm certyfikacyjnych oferuje pakiet wsparcia marketingowo-edukacyjnego, czyli rozwiązania wspomagające budowanie pożądanego wizerunku.

*Autorka jest dyrektorem ds. Współpracy, Marketingu i PR Multispektrum Sp. z o.o. Centrum Finansowo-Kredytowe*