

Jakość w kryzysie - PCA na XV Targach EuroLab 2013



„Mądrość ludowa podpowiada przezornym Polakom, że biednego nie stać na kupowanie kiepskich produktów i usług wątpliwej jakości” – tymi słowami zakończył wywiad dla PAP dyrektor Polskiego Centrum Akredytacji, Eugeniusz W. Roguski. Przekonywał, że właśnie podczas kryzysu ekonomicznego należy inwestować w jakość, aby utrzymać zaufanie klientów i nie zniknąć z rynku.

Wywiad zamieściliśmy na naszym portalu 19 marca br., a zasadność postawionej w nim tezy została potwierdzona w środę (10 kwietnia), podczas seminarium Polskiego Centrum Akredytacji, zatytułowanego „Jakość w kryzysie”, które odbyło się pierwszego dnia XV Międzynarodowych Targów Analityki i Technik Pomiarowych EuroLab 2013 (Warszawa, 10-12.04.). Największa sala wykładowa przygotowana przez organizatorów targów nie pomieściła wszystkich chętnych. Blisko 250 miejsc siedzących było już zajęte na pół godziny przed rozpoczęciem seminarium. Mniej przezorni, stojąc lub siedząc na parkiecie, wysłuchali czterech wykładów przygotowanych przez zespół ekspertów PCA, którym kierował Tadeusz Matras, kierownik Działu Akredytacji Laboratoriów Badawczych.

W wykładzie wprowadzającym, T. Matras rozwinął temat główny seminarium, podkreślając, że odpowiednia - wymagana jakość wykonywanych przez laboratoria badań/wzorcowań – podstawowy cel jakościowy działalności laboratoriów na rynku towarów i usług, nie może paść ofiarą kryzysu. Czas kryzysu, to czas dążenia do minimalizacji ryzyka związanego z funkcjonowaniem laboratorium na rynku - postrzeganego jako możliwość wystąpienia przypadku "usługi bezwartościowej". Omówił następnie znaczenie jakości wyników działań laboratorium dla utrzymania pozycji na rynku w dobie kryzysu, gdy klientów i dostawców nie stać na nabywanie i świadczenie usług bezwartościowych. Zwrócił uwagę na te elementy systemu zarządzania, które przesądzają o wartości usługi laboratorium i które noszą w sobie tym samym ryzyko usługi przynoszącej zagrożenie – zarówno dla klienta, jak i samego laboratorium.

Kolejne wykłady rozwijały temat główny, wskazując szczegółowe ryzyka w systemie zarządzania w laboratorium, związane z jego funkcjonowaniem na rynku towarów i usług.

Beata Czechowicz omówiła kwestię minimalizacji ryzyka w kontaktach z klientem, w kontekście przeglądu ofert i umów (wybór metod i uzgodnienie parametrów zlecenia), rozpatrywania skarg oraz pozyskiwanych informacji zwrotnych od klientów.



Doskonalenie systemu zarządzania, jako gwarancji utrzymania jakości usług i ugruntowania pozycji laboratorium na rynku – to temat trzeciego wykładu, wygłoszonego przez Hannę Tugi. Podając szereg przykładów ze swojej praktyki, omówiła działania korygujące i zapobiegawcze, służące poprawie jakości elementów systemu zarządzania. Przedstawiając różnicę pomiędzy odstępstwami oraz badaniami niezgodnymi z wymaganiami, wyjaśniła jak stosować te narzędzia do doskonalenia funkcjonowania laboratorium. Omówiła ocenę skuteczności systemu zarządzania w aspekcie możliwości doskonalenia strategii systemu i oceny ryzyka funkcjonowania laboratorium na rynku usług badawczych i wzorcowań.

Ostatnią prelegentką była Katarzyna Szymańska. Przedstawiła kwestię miarodajności wyników badań/wzorcowań, jako podstawą charakterystykę wysokiej wartości świadczonych przez laboratorium usług oraz ryzyka związane z miarodajnością. Wystąpienie swoje ilustrowała szeregiem przykładów zaczerpniętych z praktyki audytowej. Zwróciła uwagę słuchaczy na zagadnienia związane z wdrożeniem do stosowania metod badań/wzorcowań znormalizowanych i własnych laboratorium oraz na problem niepewności uzyskanych wyników, a także na sposób przedstawiania wyników badań/wzorcowań i informacji wymaganych do ich zastosowania i interpretacji.



Każde wystąpienie nagradzano oklaskami, a po zakończeniu ostatniego wykładu część słuchaczy seminarium długo rozmawiała z prelegentami, prosząc o dodatkowe informacje. Tadeusz Matras poinformował, że slajdy z prezentacji zostaną wkrótce umieszczone na stronie internetowej (www.pca.gov.pl), a eksperci Polskiego Centrum Akredytacji będą do dyspozycji przez wszystkie dni targów w stoisku firmowym PCA.

Na załączonych zdjęciach:

- 1) Zespół ekspertów PCA: Tadeusz Matras, Beata Czechowicz, Hanna Tugi i Katarzyna Szymańska.
- 2) Sala seminaryjna wypełniona do ostatniego miejsca.
- 3) Stoisko targowe Polskiego Centrum Akredytacji.