

Normalizacja usług

3 OD REDAKCJI

AKTUALNOŚCI

4 Biznes z Białorusi 2016

5 Konferencja „Biznes w chmurze”

6 Posiedzenie plenarne CEN/TC 136 oraz posiedzenie CEN/TC 136/SC 1

7 Platforma Tłumaczenia Automatycznego ELRC

Z PRAC NORMALIZACYNYCH

9 Usługi z uśmiechem - dzięki normom

13 W SKRÓCIE

JAK SIĘ ZMIENIŁA PN-EN ISO 9001?

15 Podejście procesowe w ISO 9001:2015

20 ORGANY TECHNICZNE - maj 2016

„WIADOMOŚCI PKN” to miesięcznik elektroniczny publikowany cyklicznie na stronie internetowej PKN www.pkn.pl od numeru 9/2011.

ZESPÓŁ REDAKCYJNY

Redaktor prowadzący:

Joanna Skalska - tel. 22 556 74 62

Redaktor:

Barbara Kęsik - tel. 22 556 74 60

Skład:

Oskar Sztajer - tel. 22 556 77 62

REDAKCJA:

00-950 Warszawa, skr. poczt. 411

ul. Świętokrzyska 14

e-mail: redakcja@pkn.pl

WYDAWCA:

Polski Komitet Normalizacyjny

ul. Świętokrzyska 14

00-050 Warszawa



Materiały publikowane w miesięczniku „Wiadomości PKN” są chronione prawami autorskimi. Ich kopiowanie i rozpowszechnianie (w całości lub części) wymaga zgody wydawcy, a cytowanie powołania się na źródło.

Artykuły publikowane w miesięczniku przedstawiają punkt widzenia Autorów i nie zawsze są tożsame z poglądami wydawcy. Redakcja zastrzega sobie prawo do adiustacji tekstów i zmiany tytułów.

Materiałów niezamówionych redakcja nie zwraca.

Redakcja nie ponosi odpowiedzialności za treść ogłoszeń.

© Copyright by Polski Komitet Normalizacyjny

Zdjęcia © Fotolia.com

Zdjęcie na okładce:

© pixs4u - Fotolia.com

Szanowni Czytelnicy

Normalizacja wkracza na tereny, na których do tej pory była prawie nieobecna. Tak właśnie jest z sektorem usług. To największy pracodawca o najwyższym wzroście PKB na całym świecie, przewyższa nawet sektor przemysłowy.

Ten potężny sektor również potrzebuje norm. Są one niezbędne do ustanawiania dobrych praktyk, zapewnienia jakości usług, a także budowania zaufania konsumentów.

W tym numerze przedstawiamy normalizację w dziedzinie usług przede wszystkim z perspektywy ISO i CEN. Ponadto informujemy o powstawaniu nowych komitetów technicznych CEN dotyczących tej tematyki. Jednak normalizacja w sektorze usług dopiero się rozkręca, czekają tu na nią prawdziwe wyzwania.

Zapraszamy do lektury całego numeru.

Redakcja





Biznes z Białorusi 2016

W tym roku Polsko-Białoruska Izba Handlowo-Przemysłowa we współpracy z Senatem Rzeczypospolitej Polskiej zorganizowała trzecią już edycję projektu wsparcia polonijnych przedsiębiorców z Białorusi i Polonii białoruskiej z samorządów. Polonijni przedsiębiorcy i działacze w ramach realizacji tegorocznego programu odbędą serię spotkań w polskich instytucjach otoczenia biznesu. Tegoroczna edycja programu potrwa od maja do października.

Niewielkie kilkusobowe grupy Polonii białoruskiej wraz z opiekunami z Polsko-Białoruskiej Izby Handlowo-Przemysłowej odwiedzą m.in. Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości, Bank Gospodarstwa Krajowego, Polskie Centrum Badań i Certyfikacji SA oraz inne polskie instytucje, w większości niemające swojego odpowiednika na Białorusi lub funkcjonujące tam w odmiennej postaci.

W PKN Polacy z Białorusi zapoznają się z zasadami polskiego i europejskiego systemu normalizacyjnego oraz zasadami uczestnictwa w normalizacji. Dowiedzą się jak wziąć udział w procesie normalizacyjnym, a także jak tworzy się normy w polskich organach technicznych. Będą mieli także okazję do zapoznania się ze sposobami korzystania z elektronicznej bazy Polskich i Europejskich Norm oraz są zachęceni do samodzielnego udziału w pracach normalizacyjnych prowadzonych pod egidą PKN.

Prezes PKN w liście do Prezesa Polsko-Białoruskiej Izby Handlowo-Przemysłowej napisał m.in.: *Cieszy mnie, że ta słuszna inicjatywa służąca wzmocnieniu siły ekonomicznej i pozycji społecznej Polaków na Białorusi rozwija się i zwiększa swój zasięg, umożliwiając coraz liczniejszej grupie przedsiębiorców polonijnych i Polaków z Białorusi zapoznanie się z funkcjonowaniem polskich instytucji otoczenia biznesu.*

W tym roku zaplanowano pięć turnusów przyjazdowych, w których udział weźmie Polonia z obwodów: brzeskiego, grodzieńskiego, homelskiego, mińskiego i witebskiego. Każdy turnus szkoleniowy zakończy się konferencją podsumowującą, w trakcie której uczestnicy będą mogli ocenić przebieg i przydatność spotkań, jakie odbyli w trakcie turnusu.

P.M.



Konferencja „BIZNES W CHMURZE”

7 czerwca br. w siedzibie Ośrodka Edukacji Informatycznej i Zastosowań Komputerów w Warszawie odbyła się Konferencja „Biznes w chmurze”. Organizatorami byli firma Sharpeo, OEliZK oraz Polski Komitet Normalizacyjny. Celem konferencji było przede wszystkim uświadomienie korzyści płynących z technologii chmurowej. Ogromny potencjał, jaki w niej drzemie, powinien być skuteczniej wykorzystywany w biznesie. W każdym przedsiębiorstwie można usprawnić pracę dzięki innowacyjnym rozwiązaniom. Uczestnicy spotkania wysłuchali ekspertów z różnych dziedzin m.in. prawa, IT, administracji i normalizacji.

Od strony normalizacyjnej przedstawił zagadnienie Tomasz Nikiel z firmy TÜV Rheinland Polska. W swojej prezentacji „Norma ISO/IEC 27001 a rozwiązania chmurowe” już na początku podkreślił, że informacja jest ważnym aktywem instytucji i należy ją chronić. Trzeba to robić w sposób systemowy. Narzędziem, które to umożliwia jest norma ISO/IEC 27001 określająca wymagania oraz zasady zarządzania bezpieczeństwem informacji w organizacji oraz zawierająca najlepsze praktyki zabezpieczeń. Ponadto prelegent wymienił wybrane normy z rodziny ISO/IEC 27000. Przywołane normy zajmują się kwestiami szczegółowymi z dziedziny SZBI, w tym m.in. zarządzaniem ryzykiem, wymaganiami dla jednostek prowadzących audit i certyfikację oraz praktycznymi zasadami ochrony danych osobowych w przetwarzaniu w chmurze.

Kolejna prelegentka Grażyna Gregorczyk z OEliZK starała się odpowiedzieć na pytanie, które zarazem było tytułem jej wystąpienia: „Czym jest chmura obliczeniowa, jaki jest jej potencjał i co z tego wynika dla biznesu”. W uproszczeniu, przez chmurę obliczeniową należy rozumieć model świadczenia usług IT przez sieciowy dostęp do puli zasobów (np. serwerów, pamięci masowej, aplikacji czy procesów biznesowych).

Usługi mogą obejmować dostęp do oprogramowania, korzystanie z określonej mocy obliczeniowej. Autorka mówiła, jaki wybrać model chmury, dopasowując to do potrzeb, specyfiki, infrastruktury, możliwości finansowych firmy. Przedstawiła zalety i wady pracy w chmurze. Ciekawym wątkiem tej prezentacji były informacje nt. usług w chmurze w Polsce - obecnie stanowią one ok. 4% udziału w rynku usług IT. Przewiduje się, że w Polsce w 2016 r. rynek chmury osiągnie wartość 213 mln dolarów, czyli wzrośnie o 30%. Wyraźnie są widoczne tendencje wzrostowe i dynamika tej działalności, chociaż w porównaniu z rynkiem w Europie, są to jeszcze skromne osiągnięcia.

Pozostali prelegenci skupili się na kwestiach wykorzystania aplikacji w chmurze, a także na bezpieczeństwie danych w chmurze od strony prawnej.

Wielostronne przedstawienie na konferencji kwestii związanych z biznesem w chmurze zapewne pomogło uczestnikom podjąć decyzję, jakie rozwiązania można zastosować we własnej firmie.

B.K.

Posiedzenie plenarne CEN/TC 136 oraz posiedzenie CEN/TC 136/SC 1

W maju 2016 r., w siedzibie PKN odbyło się posiedzenie plenarne CEN/TC 136 *Sports, playground and other recreational facilities and equipment* oraz posiedzenie podkomitetu CEN/TC 136/SC 1 *Playground equipment for children*. W obu posiedzeniach wzięło udział wielu gości zagranicznych: delegacji z Finlandii, Francji, Niemiec, Litwy, Norwegii, Holandii, Wielkiej Brytanii.

CEN/TC 136/SC1

Podczas posiedzenia CEN/TC 136/SC 1 (9-11 maja br.) omówiono przebieg prac nad nowelizacją wieloczęściowej normy EN 1176 *Playground equipment and surfacing* oraz normy EN 1177 *Impact attenuating playground surfacing*, a także inne prace z zakresu CEN/TC 136/SC 1 oraz działania w poszczególnych grupach roboczych.

Helena Menedez, reprezentująca ANEC, przedstawiła kwestię przygotowania formularza, na którym byłyby zgłaszane poważne wypadki na placach zabaw. Zwróciła uwagę na fakt, że w wielu krajach są dane o takich wypadkach, ale nie ma do nich dostępu. Formularz miałby zachęcić do udostępniania tych danych, co przyczyniłoby się do poprawy bezpieczeństwa dzieci bawiących się na placach zabaw.

Sekretarz CEN/TC 136 Juliane Jung nawiązała do sprawozdania z działalności CEN/TC 136. Podaje m.in. informacje na temat akcji zbierania danych antropometrycznych dotyczących dzieci.

Tematyka prac tego podkomitetu cieszy się dużym zainteresowaniem ekspertów z wielu krajów. Niezmiernie ważne jest zapewnienie bezpieczeństwa dziecku korzystającemu z wyposażenia placów zabaw. Śledzenie na bieżąco prac CEN/TC 136/SC 1 pomaga zdobyć cenne informacje firmom działającym w branży. Także polscy eksperci coraz częściej uczestniczą w zagranicznych posiedzeniach i aktywnie włączają się w prace nad nowymi tematami. Są to zarówno producenci wyposażenia placów zabaw, jak i jednostki kontrolujące.

Kolejne posiedzenie CEN/TC 136/SC 1 odbędzie w Berlinie w dniach od 7 do 9 września 2016 r.



Posiedzenie plenarne

11 maja 2016 r. rozpoczęło się posiedzenie plenarne CEN/TC 136. Jednym z uczestników posiedzenia była Karolina Krzystek-De Ranter, która reprezentowała Centrum Zarządzania CEN/CENELEC. W swojej prezentacji przedstawiła zmiany w procedurach CEN, a także kwestie dotyczące mandatów odnoszących się do tematów z CEN/TC 136. Udzieliła również odpowiedzi na pytania związane z procedurami dotyczącymi organizacji prac w TC i SC.

Podjęto szereg decyzji dotyczących m.in. współpracy z komitetami technicznymi CEN, uruchomienia nowych tematów, utworzenia nowej grupy roboczej WG 20 *Entrapment*, a także dalszych etapów prac odnoszących się do kilku norm.

Reprezentanci poszczególnych grup roboczych działających w ramach CEN/TC 136 zdali sprawozdania z działalności. Sprawozdania te dotyczyły kilkunastu grup roboczych obejmujących m.in. następujące zagadnienia: kluby fitness, wyposażenie do zabawy w wodzie, stacjonarny sprzęt treningowy, sprzęt alpinistyczny, paralotnie, sprzęt do nurkowania, baseny, sztuczne ściany wspinaczkowe, rolkowy sprzęt sportowy, śpiwory, urządzenia dla użytkowników rolkowego sprzętu sportowego, pływające przedmioty rekreacyjne, sprzęt gimnastyczny, siłownie plenerowe.

Kolejne posiedzenie CEN/TC 136 planowane jest w terminie 10-11 maja 2017 r. w Kopenhadze.

Kamila Druźbiak

Platforma Tłumaczenia Automatycznego ELRC

Nikt nie zaprzeczy, że język ojczysty stanowi o tożsamości kraju, tworzy wspólnotę kulturową lub polityczną, ułatwia przedstawianie rzeczywistości, określa czynności lub abstrakcyjne pojęcia.

Znaczenie języka ojczystego dostrzegają również parlamentarzyści z krajów członkowskich Unii Europejskiej. Różnorodność językowa od początku stanowi kluczową wartość w koalicji, stąd równowaga wszystkich 24 języków urzędowych (oraz języka islandzkiego i norweskiego), którą gwarantuje traktat o funkcjonowaniu UE. Każdy kraj członkowski ma prawo posługiwać się dowolnie wybranym językiem urzędowym i otrzymywać odpowiedź w tym samym języku.

Niestety, wielojęzyczność może stanowić barierę w przekazywaniu informacji, zwłaszcza istotnych z punktu widzenia działalności instytucji rządowych, krajowych organów administracji państwowej oraz służb użyteczności publicznej. Współpraca ponad granicami narodowymi, językowymi i kulturowymi nabiera w tym wypadku wyjątkowego znaczenia i wymaga, aby publikacje urzędowe były jednoznacznie zrozumiane i odpowiednio wdrażane we wszystkich krajach Unii. Stanowi to duże wyzwanie dla tłumaczy, których w samej Komisji Europejskiej zatrudnionych jest ok. 5000.

Na szczęście, w przełamywaniu barier językowych między ludźmi i krajami przydatne okazały się technologie językowe, np. systemy tłumaczenia maszynowego. Programy tego typu są wykorzystywane również w ramach strategii „Łącząc Europę” (ang. Connecting Europe Facility, CEF), czyli nowego instrumentu finansowego, który wspiera (w wymiarze międzynarodowym) rozwój trzech obszarów: sieci transportowej, energetycznej oraz telekomunikacyjnej.



Włączając się w te działania, prawie rok temu Komisja Europejska wdrożyła kolejne przedsięwzięcie związane z automatyzacją tłumaczeń (AT) o nazwie European Language Resource Coordination (ELRC – Program Koordynacji Zasobów Języków Europejskich). Powstająca platforma bazuje na serwisie tłumaczenia maszynowego Komisji Europejskiej – MT@EC, działającym od czerwca 2013 r. w ramach struktur UE. Nowy, bezpłatny system automatycznego tłumaczenia przewidziany jest dla instytucji Unii Europejskiej, organów administracji państw członkowskich, a także istniejących bądź powstających serwisów internetowych i wspólnotowych systemów informacji.

System ma być bardziej nowoczesny, wszechstronny, bezpieczny, zawierający wyspecjalizowane moduły tłumaczące o wysokiej jakości tłumaczenia.

Aby taki system właściwie funkcjonował konieczne jest znalezienie sposobu identyfikacji i gromadzenia bardzo dużej ilości zróżnicowanych danych językowych i tłumaczeniowych, które byłyby w miarę możliwości aktualizowane na bieżąco. Niestety, z uwagi na przepisy dotyczące praw autorskich, dostęp do tego typu danych może okazać się bardzo trudny. Widać to na przykładzie Norm Europejskich, które w wersji polskiej (wdrożone jako Polskie Normy) stanowią doskonały przykład profesjonalnych tłumaczeń technicznych. Prawa autorskie do tych norm ma Polski Komitet Normalizacyjny (PKN) i na dzień dzisiejszy nie mogą one być wykorzystane w nowym systemie automatycznego tłumaczenia. Twórcy systemu pracują nad rozwiązaniem tego problemu, np. przez tworzenie specjalnych klauzul zabezpieczających lub uzyskanie zgody właściciela tłumaczenia.

Inną sprawą, którą warto podkreślić, jest wzrastająca świadomość, że żadna technologia nie uwzględni wszelkich niuansów językowych, tak jak uczyni to człowiek. System ELRC zakłada ścisłą współpracę programistów wykorzystujących dostępne zasoby tłumaczeniowe i pracę tłumaczy.

Jak widać, powstawanie oraz ulepszanie nowego systemu wymaga włączenia się w prace dużej ilości zainteresowanych. W celu przybliżenia zagadnienia osobom, do których platforma ELRC jest adresowana, i które potencjalnie będą z niej korzystały i ją obsługiwać, przeprowadzono w dniu 9 marca 2016 r. w Polskim Przedstawicielstwie Komisji Europejskiej w Warszawie warsztaty ELRC pod przewodnictwem Steliosa Piperidisa, przedstawiciela Institute for Language and Speech Processing (ILSP) w Atenach. Organizacją warsztatów zajął się Maciej Ogródniczuk z Instytutu Podstaw Informatyki PAN, a prelegentami byli przedstawiciele, między innymi, Instytutu Filozofii i Socjologii PAN, Urzędu Lotnictwa Cywilnego, Narodowego Banku Polskiego, Polskiego Komitetu Normalizacyjnego, Uniwersytetu Łódzkiego itd. W warsztatach uczestniczył także Peter Reynolds – główny specjalista z TM-Global (Translation Management Global) z Irlandii.

W trakcie warsztatów omówiono kwestie wielojęzyczności w Europie, ze szczególnym uwzględnieniem języka polskiego, którym na świecie posługuje się około 44 milionów ludzi. Język polski jest jednym

z trudniejszych języków do przekładu z uwagi na skomplikowaną odmianę rzeczowników, występowanie znaków diakrytycznych, swobodny szyk zdania, znaczenie kontekstowe itp. Na to nakłada się jeszcze nowomowa korporacyjna (np. „menedżer sprzedaży”), nowomowa europejskiej biurokracji (np. „interesariusze”) oraz wpływ języka angielskiego (czat, smartfon itd.).

Problemem przetworzenia danych wejściowych (tekstu do tłumaczenia) na gotowy przetłumaczony tekst zajmuje się inżynieria lingwistyczna, czyli komputerowe programowanie języka. Istnieją takie programy jak Google Translate czy Bing Translate, które stanowią przykład prostych serwisów internetowych umożliwiających tłumaczenie tekstów. W tworzonej platformie wykorzystuje się bardziej skomplikowane programy, takie jak Moses Translation (do tłumaczeń na bazie modeli statystycznych), Lakon (do automatycznego streszczania), plagiat.pl (do wykrywania plagiatów), Narodowy Korpus Języka Polskiego (zbiór tekstów współczesnej polszczyzny), a także szereg słowników typu Słowosieć i wiele innych systemów informatycznych. Jak widać jest to ogromne przedsięwzięcie.

O tym zwięźle opowiedzieli prelegenci podczas warsztatów. Po prezentacjach odbywały się panele dyskusyjne pozwalające na przybliżenie zagadnień i wyjaśnienie problemów związanych z automatycznym tłumaczeniem.

Platforma Tłumaczenia Automatycznego ERLC ma w zamyśle stanowić źródło zasobów internetowych dla takich systemów jak: cyfrowa biblioteka Europeana, otwarty portal danych gromadzonych przez instytucje UE (ang. Open Data Portal), serwis zajmujący się prawem własności intelektualnej ODR (ang. Online Dispute Resolution) oraz wielu innych.

Miejmy nadzieję, że twórcom programu uda się osiągnąć cel, tak aby pracownicy sektora publicznego, którzy uczestniczą w komunikacji wielojęzycznej i zajmują się dokumentami w językach obcych, uzyskali jak najlepsze narzędzie pracy. W podejściu globalnym będzie to oznaczało wsparcie dla integracji krajów Europy ponad barierami językowymi.

Anna Steidel

Usługi z uśmiechem

– dzięki normom

Sektor usług to największy pracodawca o najwyższym wzroście PKB na całym świecie - przewyższa nawet sektor przemysłowy.

Jest bardzo prawdopodobne, że jesteś usługodawcą - obecnie sektor usług to największa część światowej gospodarki stanowiąca ponad 70% produktu krajowego brutto (PKB), czyli około 55 bilionów dolarów w 2014 roku (World Bank Development Indicators 2015). Ale jest stuprocentowo pewne, że korzystasz z usług - za każdym razem, kiedy idziesz do fryzjera, lekarza, rezerwujesz wakacje, wybierasz restaurację, uczestniczysz w kursie szkoleniowym, telefonujesz - jesteś odbiorcą usług. Ten sektor rozwija się bardzo dynamicznie. Weźmy na przykład pod uwagę usługi online takie jak e-bankowość i zakupy, jeszcze nie tak dawno temu były nieznane. Teraz natomiast są istotną częścią codziennego życia wielu z nas.

Sektor usług to nie tylko duże organizacje międzynarodowe takie jak linie lotnicze, banki, firmy ubezpieczeniowe, dostawcy usług telekomunikacyjnych i sieci hotelowych, lecz także miliony małych lokalnych przedsiębiorstw usługowych: restauracje, pralnie czy stomatolodzy. Nic dziwnego zatem, że świadczenie usług lub „niematerialnych” towarów przewyższyło sektor przemysłowy w większości krajów rozwiniętych i rozwijających się, jest najszybciej rozwijającą się częścią gospodarki i największym pracodawcą. Usługi można zdefiniować jako wynik przynajmniej jednego na ogół niematerialnego działania wykonywanego między dostawcą a klientem.

Nawet sektor przemysłowy jest modyfikowany, przez serwycyzację, w wielu organizacjach produkujących wyroby dodaje się usługi do oferty, przez co tworzy się wartość dodaną w całym łańcuchu dostaw



© amixstudio - Fotolia.com

i pozostaje się konkurencyjnym. Producenci zdają sobie sprawę, że nie wystarczy po prostu wytwarzać produkty, obecnie muszą oni sprzedawać rozwiązania i usługi towarzyszące tym produktom, aby spełnić najnowsze oczekiwania klientów.

Szybciej niż przemysł

Bez względu na to, czy dotyczy to światowych potęg gospodarczych czy małych biznesów, historia zawsze jest taka sama - sektor usług rozwija się w szybszym tempie niż przemysł. Według źródeł amerykańskich w sektorze tym utworzono 90% wszystkich miejsc pracy w 2015 roku, a przewiduje się, że będzie on odpowiadać za około 79% całkowitego zatrudnienia w roku 2018. Artykuł w „Financial Times” ujawnił, że usługi w ubiegłym roku po raz pierwszy stanowiły ponad połowę chińskiej gospodarki, a obecnie są postrzegane jako klucz w kompensacji spowolnienia w sektorze przemysłowym.



© Photographee.eu - Fotolia.com

W Europie nie jest inaczej, ponad 70% działalności gospodarczej krajów członkowskich Unii Europejskiej jest generowanej przez sektor usług. To jest powód, dla którego stworzenie jednolitego rynku usług stało się priorytetem dla starego kontynentu - celem jest usunięcie barier dla firm chcących oferować usługi transgraniczne i ułatwienie im prowadzenia działalności gospodarczej.

„Komisja uznaje, że firmy i profesjonalści nadal napotykać zbyt wiele trudności przy prowadzeniu działalności transgranicznej w ramach jednolitego rynku. Istnieją różnice i niespójności w kwestii przepisów odnoszących się do zawodów, zbędne bariery regulacyjne dla świadczenia usług, a także brak jasności w odniesieniu do wymagań, które muszą spełniać organizacje świadczące te usługi. Jednak dowiedziono, że normalizacja przyczynia się do zwiększenia bezpieczeństwa towarów oraz handlu. W przypadku sektora usług podobne wsparcie normalizacyjne dopiero się zaczyna” - mówi Javier García Díaz, przewodniczący CEN Strategy Advisory Group on Services.

Znaczenie norm

Wraz z międzynarodowym handlem usługami – motorem wzrostu gospodarczego w krajach rozwiniętych i rozwijających się – przychodzą zagrożenia związane z ekspansją rynkową – brak kontroli, wyzysk konsumentów, brak przejrzystości, niska jakość, nieefektywność, wątpliwe praktyki biznesowe i inne przeszkody stojące na drodze do zapewnienia dobrych usług.

Równoległe z tym wzrostem sektor usług potrzebuje norm w celu ustanowienia dobrych praktyk, zapewnienia niezmiennie wysokiej jakości usług, a także budowania zaufania konsumentów. Normy dotyczące usług mogą zmniejszyć koszty działalności związane z niską jakością usług i zmniejszyć liczbę skarg

klientów. Normy budują zaufanie, ułatwiają uzyskanie zgodności z prawem i oferują ochronę dla klienta.

Ujednoczone podejście

Szybko rozwijający się sektor usług i pilna potrzeba norm pobudziły do rozbieżnych działań normalizacyjnych na poziomie krajowym i regionalnym na całym świecie. ISO odpowiada na wezwania KE, Światowej Organizacji Handlu (WTO) i innych organizacji, które wskazują potrzebę ujednoczenia i zharmonizowania tych wysiłków na szczeblu międzynarodowym, aby uniknąć niepotrzebnych barier technicznych w handlu (TBT).

Motorem napędowym w tym przedsięwzięciu w zakresie handlu produktami jest Porozumienie WTO TBT, które zobowiązuje rządy do wykorzystywania Norm Międzynarodowych jako podstawy do promowania większej zgodności regulacyjnej w skali globalnej, w celu poprawy efektywności produkcji oraz ułatwianie handlu międzynarodowego, a także zachęca do opracowywania norm. Podobne zasady dotyczące usług są stosowane na mocy Układu ogólnego w sprawie handlu usługami (GATS). Układ wymaga od każdego ze 140 członków WTO przygotowania wykazu szczególnych zobowiązań dotyczących m.in. wdrożenia określonych norm.

Normy dla usług

ISO i CEN odgrywają wiodącą rolę w rozwoju norm dla usług. Ich praca obejmuje zarówno normy horyzontalne, posiadające szerokie zastosowanie w całym sektorze usług, jak i normy odnoszące się do określonych dziedzin usług: turystyka, finanse, badania rynku itp.

„CEN ma duże doświadczenie w opracowywaniu norm odnoszących się do usług, został wsparty w tym zakresie na szczeblu politycznym przez wyraż-

ne odniesienie do potencjału normalizacji w zakresie poprawy jakości świadczenia usług na rynku wewnętrznym zarówno w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady nr 1025/2012 w sprawie normalizacji europejskiej (mającym na celu poprawę europejskiego systemu normalizacji, uprawniającemu CEN i CENELEC do opracowania norm usług i nie tylko produktów), jak i w ostatnim Komunikacie KE *Upgrading the Single Market: more opportunities for people and business* (Unowocześnianie wspólnego rynku: więcej możliwości dla ludzi i biznesu) przewidującym utworzenie wspólnej inicjatywy normalizacyjnej Komisji Europejskiej, interesariuszy z danej branży, europejskich organizacji normalizacyjnych i całej społeczności normalizacyjnej” - mówi Javier Garcia Diaz.

Istotą tych inicjatyw, jak mówi, jest modernizacja istniejących partnerstw oraz przyspieszenie procesu opracowywania norm. Wsparcie to zmaterializowało się we wniosku o ujednoczenie norm horyzontalnych (mandat M/517) dla każdego rodzaju usług takich jak zamówienia, kontrakty i ocena wyników.

Priorytety ISO

Opracowywanie norm dot. usług i ich pozytywny wkład w globalizację sektora usług jest jednym z priorytetów strategii ISO 2016-2020. Strategia precyzuje główne kierunki działalności, których celem jest wyeliminowanie barier przez zapewnienie, że normy ISO mogą być stosowane wszędzie przez rządy, biznes i społeczeństwa.

ISO opublikowała już ponad 700 norm, które odnoszą się do konkretnych usług, a także opracowała ISO/IEC Guide 76 dotyczący zagadnień konsumencjonalnych. Przewodnik pomaga wszystkim zaangażowanym w działalność normalizacyjną opracować normy dot. każdej usługi przez wykorzystanie listy kontrolnej, która bierze pod uwagę kwestie związane z prawami konsumentów, z uwzględnieniem potrzeb dzieci, osób starszych, osób niepełnosprawnych oraz osób z różnych dziedzictw etnicznych i kulturowych.

Wyzwania w zakresie normalizacji w sektorze usług ...

Wiele z prac komitetów technicznych odnoszących się do norm usług ma na celu rozwiązanie kluczowych kwestii na rynku usług i wyzwań, oprócz głównego celu, jakim jest opracowanie odpowiednich norm w odpowiednim czasie z odpowiednimi uczestnikami.



© Kadmy - Fotolia.com

J. Garcia cytuje najnowszy raport opracowany przez AFNOR, w którym określono następujące główne przeszkody:

- Zmiany w sposobie dostarczania usług, np. „Business-to-Business” lub „Business-to-Consumer”, lokalnie lub w procesie offshoringu, twarzą w twarz lub elektronicznie itp. Ponadto pojawiają się nowe modele biznesowe, takie jak ekonomia dzielenia, które zmuszają usługodawców do nieustannego wprowadzania innowacji.
- Wzrost złożoności technologicznej i organizacyjnej.
- Trendy zorientowane na użytkownika, czyli konieczność rozważenia specyficznych potrzeb różnych użytkowników i zapewnienie dostosowanych usług, wymagań bardziej przejrzystych informacji z danych usług.
- Rozwój kapitału ludzkiego, czyli nowe umiejętności wymagane od pracowników obsługi i organizacji w celu usatysfakcjonowania klienta.
- Wpływ technologii cyfrowych: one radykalnie wpływają na każdą dziedzinę działalności, przyczyniają się do wszystkich powyższych wyzwań

i dostarczają narzędzia takie jak „big data”, które ułatwiają zbieranie i analizę danych, aby lepiej zrozumieć i zdefiniować oczekiwania klientów.

... i korzyści

J. Garcia wskazał na badania przeprowadzone przez Grupę Technopolis w 2011 r. w sprawie wdrażania norm dot. usług oraz ich wpływ na usługodawców i użytkowników, w których uwzględniono korzyści wynikające ze stosowania norm usług:

- możliwość wykazania klientom lepszej jakości usług (95%);
- zwiększenie zadowolenia klienta (89%);
- wspólne definicje i terminologia (86%);
- więcej przejrzystości w świadczonych usługach (86%);
- ulepszone umowy (83%)

- porównywalność ofert różnych usług/dostawców (77%);
- zwiększony udział w rynku (52%);
- zwiększona rentowność (51%);
- możliwość eksportu usług (50%).

Źródło

Service with a smile, thanks to standards

Garry Lambert,

cały artykuł można przeczytać w ISO Focus May/June 2016 The service economy

opr. J.S.



Nowy Komitet Techniczny CEN opracuje horyzontalne normy usług

W CEN powstał nowy Komitet Techniczny *Services-procurement, contracts and performance assessment* (CEN/TC 447), który zajmie się opracowywaniem norm horyzontalnych dotyczących usług zgodnie z mandatem Komisji Europejskiej M/517.

Podczas realizacji fazy 1. M/517 w CEN zarysowano wstępny program prac obejmujący propozycje norm horyzontalnych wspierających sektor usług na Wspólnym Rynku. Podczas fazy 2. CEN będzie opracowywał normy dotyczące pomiaru wydajności, umów o świadczenie usług oraz ich wykonania. Dalsze prace (związane z terminologią, informacją dla klienta oraz pomiarem zadowolenia klienta) będzie można prowadzić w przyszłości. Sekretariat CEN/TC 447 prowadzić będzie BSI (British Standards Institute, brytyjski członek CEN). Pierwsze posiedzenie komitetu odbędzie się w dniach 7-8 lipca 2016 r. Więcej informacji nt. norm dotyczących usług można znaleźć na stronie internetowej CEN: www.cen.eu/work/areas/services

Maitane Olabarria Uzquiano

Programme Manager

Sustainability & services

źródło Connect CEN-CENELEC Newsletter June 2016

Tłum. I.P.

Usługi w Organach Technicznych PKN

Przy Polskim Komitecie Normalizacyjnym działają Organy Techniczne zajmujące się normalizacją w dziedzinie usług, m.in. kwalifikacjami osób, dobrymi praktykami, metodami pomiaru jakości, zawierania umów.

Wśród tych OT znajdują się Komitety Techniczne i Komitety Zadaniowe, są to m.in.:

- KT 259 ds. Poczty
- KT 313 ds. Usług Ochrony przed Szkodnikami
- KT 315 ds. Facility Management
- KZ 500 ds. Usług Solaryjnych
- KZ 501 ds. Usług w Zakresie Systemów Bezpieczeństwa Pożarowego i Alarmowych Systemów Zabezpieczeń
- KZ 502 ds. Usług Chirurgii Estetycznej
- KZ 504 ds. Rynku Nieruchomości
- KZ 506 ds. Usług Lekarzy z Dodatkowymi Kwalifikacjami w Dziedzinie Homeopatii
- KZ 508 ds. Usług Tatuażu

Wszystkie informacje nt. działalności tych OT można znaleźć na stronie internetowej PKN - <http://www.pkn.pl/organy-techniczne-pkn>

J.S.

Nowy Komitet Techniczny CEN dotyczący opieki nad osobami starszymi

CEN BT zdecydował o utworzeniu nowego Komitetu Technicznego ds. Jakości Opieki nad Osobami Starszymi w Ośrodkach Opieki (CEN/TC 449).

Nowy KT zajmie się opracowaniem jednej (lub więcej) normy dotyczącej jakości opieki nad osobami starszymi o zwiększonych potrzebach. Celem jest opracowanie normy lub serii norm określających wymagania gwarantujące dobrą i bezpieczną opiekę i rehabilitację. Punktem wyjściowym będą potrzeby osób starszych. Sekretariat CEN/TC 449 będzie prowadzony przez Swedish Standards Institute (SIS). SIS w 2015 roku opublikował normę krajową w tym zakresie: SS 872500 *Quality of care, service, nursing and rehabilitation for elderly people with extensive needs in ordinary and residential care facilities*.

źródło *Connect CEN-CENELEC Newsletter June 2016*
Tłum. I.P.



© Photographee.eu - Fotolia.com

CEN znowelizuje Europejską Normę dotyczącą usług pogrzebowych

W CEN powstał nowy Komitet Techniczny ds. Usług Pogrzebowych (CEN/TC 448), który przygotuje nowelizację Europejskiej Normy dot. usług pogrzebowych (EN 15017).

Pierwsza edycja EN 15017 *Funeral services – requirements* została zatwierdzona i opublikowana przez CEN w 2005 roku. W ciągu tych 11 lat zaszły pewne zmiany w ramach świadczenia usług pogrzebowych, co skutkuje koniecznością nowelizacji normy. Zadaniem nowego CEN/TC 448 będzie nowelizacja normy EN 15017 i dostosowanie jej do obecnego stanu świadczenia usług związanych z pogrzebem. Rozpatrywane będą kwestie związane z transportem ciała osoby zmarłej poza granice kraju, wymaganiami dotyczącymi przechowywania ciała, usługami kremacji oraz sprzętem niezbędnym do przeprowadzenia pogrzebu. Sekretariat CEN/TC 448 będzie prowadzony przez Austrian Standards. Pierwsze posiedzenie TC 448 odbędzie się w dniach 9-10 czerwca br.

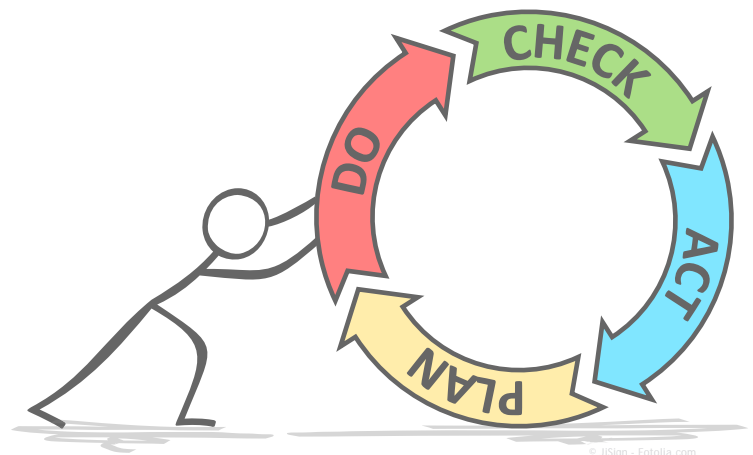
źródło *Connect CEN-CENELEC Newsletter June 2016*
Tłum. I.P.



© mario beauregard - Fotolia.com

PODEJŚCIE PROCESOWE w ISO 9001:2015

Podejście procesowe można stosować w każdej organizacji i w każdym systemie zarządzania, niezależnie od rodzaju, wielkości lub złożoności.



Co to jest podejście procesowe?

Wszystkie organizacje stosują procesy do osiągnięcia swoich celów.

Proces:

- Zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które wykorzystują wejścia do uzyskania zamierzonego rezultatu

UWAGA: Wejścia i wyjścia mogą być materialne (np. materiały, komponenty lub wyposażenie) lub niematerialne (np. dane, informacje lub wiedza).

Podejście procesowe obejmuje ustanowienie procesów organizacji działających w ramach spójnego systemu.

- System zarządzania integruje procesy i środki do realizacji celów.
- Procesy określają wzajemnie powiązane działania i kontrole w celu dostarczenia zamierzonych danych wyjściowych.
- Szczegółowe planowanie i środki nadzoru mogą być zdefiniowane i udokumentowane w miarę potrzeb, w zależności od kontekstu organizacji.

Podejście oparte na ryzyku, PDCA i podejście procesowe

Podejście oparte na ryzyku, PDCA i podejście procesowe stanowią integralną część normy ISO 9001:2015. Ryzyka, które mogą mieć wpływ na cele i wyniki, powinny być uwzględnione w systemie zarządzania. Podejście oparte na ryzyku jest wykorzystywane w podejściu procesowym do:

- podejmowania decyzji, w jaki sposób ryzyka (pozytywne lub negatywne) mają być uwzględnione przy ustanawianiu procesów w celu poprawy danych wyjściowych z procesów i zapobieżenia niepożądanym wynikom;
- określenia zakresu planowania i potrzebnego nadzoru procesu (na podstawie ryzyka);
- poprawy skuteczności systemu zarządzania jakością;
- utrzymania systemu i zarządzania systemem, który uwzględnia ryzyko i realizuje cele.

PDCA jest narzędziem, które może być wykorzystane do zarządzania procesami i systemami.

PDCA oznacza:

P	PLANUJ: ustalenie celów systemu i procesów w celu dostarczenia wyników („co zrobić” i „jak to zrobić”).
D	WYKONAJ: wdrożenie i nadzorowanie tego, co było zaplanowane.
C	SPRAWDŹ: monitorowanie i pomiary procesów i wyników w odniesieniu do polityk, celów i wymagań oraz przedstawianie wyników.
A	DZIAŁAJ: podejmowanie działań doskonalących wyniki działania procesów.

PDCA funkcjonuje jako cykl ciągłego doskonalenia, z podejściem opartym na ryzyku na każdym etapie.

Jakie są możliwe korzyści?

- Skoncentrowanie się na ważniejszych („o wysokim ryzyku”) procesach i ich wyjściach.
- Lepsze zrozumienie, określenie i integracja wzajemnie powiązanych procesów.
- Systematyczne zarządzanie planowaniem, wdrożeniem, sprawdzaniem i doskonaleniem procesów i systemu zarządzania jako całości.
- Lepsze wykorzystanie zasobów i większa rozliczalność.

- Bardziej spójne realizowanie polityki i osiągnięcie celów, zamierzonych wyników i efektów działania.
- Podejście procesowe może ułatwić wdrożenie dowolnego systemu zarządzania.
- Zwiększenie zadowolenia klienta przez spełnianie jego wymagań.
- Zwiększenie zaufania do organizacji.

Praktyczne kroki w stosowaniu podejścia procesowego w ISO 9001:2015 wyjaśniono niżej, w Załączniku A.

Załącznik A

Podejście procesowe w ISO 9001:2015

Zgodnie z wymaganiami ISO 9001 poniższa sekwencja działań stanowi przykłady sposobu, w jaki organizacja może budować i nadzorować procesy systemu zarządzania jakością. Efektami działania można zarządzać i można je doskonalić poprzez zastosowanie cyklu Planuj-Wykonaj-Sprawdź-Działaj (PDCA). Ma on zastosowanie do systemu jako całości, poszczególnych procesów i działań operacyjnych.

Etapy w podejściu procesowym	Co zrobić?	Wskazówki
------------------------------	------------	-----------

PLANUJ		
Określenie kontekstu organizacji	Organizacja powinna określić odpowiedzialność, istotne strony zainteresowane i ich odpowiednie wymagania, potrzeby i oczekiwania, w celu określenia zamierzonego celu organizacji.	Gromadzenie, analizowanie i określenie zewnętrznej i wewnętrznej odpowiedzialności organizacji w celu spełniania odpowiednich wymagań, potrzeb i oczekiwań istotnych stron zainteresowanych. Monitorowanie lub komunikowanie się częściej z tymi stronami zainteresowanymi w celu zapewnienia stałej znajomości ich wymagań, potrzeb i oczekiwań.

<p>Określenie zakresu, celów i polityk organizacji</p>	<p>Na podstawie analizy wymagań, potrzeb i oczekiwań, ustalenie zakresu, celów i polityk, które są istotne dla systemu zarządzania jakością organizacji.</p>	<p>Organizacja powinna określić zakres, granice i możliwość zastosowania systemu zarządzania, biorąc pod uwagę kontekst wewnętrzny i zewnętrzny oraz wymagania stron zainteresowanych. Podjęcie decyzji, które rynki organizacja powinna uwzględnić. Najwyższe kierownictwo powinno następnie ustanowić cele i polityki dla uzyskania pożądanych wyników.</p>
<p>Określenie procesów w organizacji</p>	<p>Określenie procesów potrzebnych do realizacji celów i polityk oraz uzyskania zamierzonych wyjść.</p>	<p>Kierownictwo powinno określić procesy potrzebne do osiągnięcia zamierzonych wyjść. Procesy te obejmują zarządzanie, zasoby, działania operacyjne, pomiary, analizę i doskonalenie.</p>
<p>Określenie sekwencji procesów</p>	<p>Określenie sekwencji procesów i ich wzajemnego oddziaływania.</p>	<p>Określić i opisać sieć procesów i ich wzajemne oddziaływanie. Wziąć pod uwagę:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wejścia i wyjścia każdego procesu (które mogą być wewnętrzne lub zewnętrzne). • Wzajemne oddziaływanie między procesami i interfejsy. • Optymalną skuteczność i efektywność sekwencji. • Ryzyka dla skuteczności oddziaływania między procesami. <p>Uwaga: Na przykład, procesy realizacji (takie jak potrzebne do dostarczenia wyrobów lub usług dostarczanych do klienta) będą oddziaływać z innymi procesami (takimi jak zarządzanie, pomiary, zaopatrzenie w zasoby).</p> <p>Sekwencje procesów i ich wzajemne oddziaływanie można opracować wykorzystując takie narzędzia jak modelowanie, diagramy, macierze i karty przepływu.</p>
<p>Określenie ludzi lub kompetencji ludzi, którzy są właścicielami procesu i odpowiedzialności za proces</p>	<p>Przydzielenie odpowiedzialności i uprawnień dla każdego procesu.</p>	<p>Najwyższe kierownictwo powinno uporządkować i określić właścicieli procesów, rozliczalność, poszczególne role, odpowiedzialność, grupy robocze, kompetencje, uprawnienia i zapewnić kompetencje niezbędne do skutecznego określenia, wdrożenia, utrzymania i doskonalenia każdego procesu i jego wzajemnych oddziaływań. Takie osoby lub kompetencje są zazwyczaj określane jako właściciele procesów.</p> <p>Do zarządzania wzajemnymi oddziaływaniami między procesami może być przydatne utworzenie zespołu ds. systemu zarządzania, który ma całościowy pogląd na wszystkie procesy i który może obejmować przedstawicieli z wzajemnie oddziałujących procesów i funkcji.</p>

<p>Określenie potrzeb w zakresie udokumentowanych informacji</p>	<p>Określenie tych procesów, które powinny być formalnie zdefiniowane i określenie, jak mają być one dokumentowane.</p>	<p>Procesy istniejące w organizacji mogą mieć charakter formalny lub nieformalny. Nie ma katalogu ani wykazu procesów, które muszą być formalnie określone. Organizacja powinna określić na podstawie podejścia opartego na ryzyku, które procesy powinny być udokumentowane, uwzględniając, na przykład:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wielkość organizacji i rodzaj jej działalności. • Złożoność procesów i ich wzajemne oddziaływanie. • Krytyczność procesów. • Potrzeby formalnego rozliczania za efekty działania. <p>Procesy mogą być formalnie dokumentowane z wykorzystaniem np. prezentacji graficznych, relacji użytkowników, pisemnych instrukcji, list kontrolnych, kart przepływu, środków wizualnych lub metod elektronicznych, w tym grafiki i systematyzacji. Jednak celem nie jest wybrana metoda lub technika. Mogą one być wykorzystane do opisu procesów, które są środkiem do osiągnięcia celu. Następnie skuteczne i uporządkowane procesy mogą zapewnić spójne i rozliczalne działania oraz uzyskanie pożądanego celów i wyników, które następnie mogą być doskonałe.</p> <p><i>Uwaga: Więcej wskazówek patrz moduł ISO 9000 Introduction and Support Package Guidance on the Documented Information Requirements of ISO 9001:2015.</i></p>
<p>Określenie interfejsów, ryzyk i działań w ramach procesu</p>	<p>Określenie działań niezbędnych do osiągnięcia zamierzonych wyjść z procesu i ryzyka wyjść niezamierzonych.</p>	<p>Określenie wymaganych wejść i wyjść procesu. Określenie ryzyk w odniesieniu do zgodności wyrobów, usług i zadowolenia klienta, jeżeli będą uzyskane niezamierzone dane wyjściowe. Określenie działań, pomiarów i nieodłącznych elementów nadzoru wymaganych do przekształcenia wejść w pożądane wyjścia. Określenie i zdefiniowanie sekwencji oraz wzajemnych oddziaływań w ramach procesu. Określenie, jak będzie realizowane każde działanie. Zapewnienie, aby system zarządzania jako całość uwzględniał wszystkie materialne ryzyka dla organizacji i użytkowników.</p> <p><i>Uwaga: W niektórych przypadkach klient może określić wymagania nie tylko dla danych wyjściowych, ale także dla realizacji procesu.</i></p>
<p>Określenie wymagań dotyczących monitorowania i pomiarów</p>	<p>Określenie, gdzie i jak monitorowanie i pomiary będą stosowane. Powinno to dotyczyć zarówno nadzorowania i doskonalenia procesów, jak i zamierzonych wyjść procesów.</p> <p>Określenie potrzeb dotyczących zapisywania wyników.</p>	<p>Zidentyfikowanie walidacji niezbędnych do zapewnienia skuteczności i efektywności procesów i systemu. Należy wziąć pod uwagę takie czynniki jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kryteria monitorowania i pomiarów. • Przeglądy efektów działania. • Zadowolenie stron zainteresowanych. • Efekty działania dostawcy. • Dostawę na czas i czasy realizacji. • Intensywności uszkodzeń i odpady. • Koszty procesu. • Częstość incydentów. • Inne miary zgodności z wymaganiami.

WYKONAJ		
Wdrożenie	Wdrożenie działań niezbędnych do osiągnięcia planowanych działań i wyników.	Organizacja powinna realizować działania, monitorowanie, pomiary i nadzorowanie zdefiniowanych procesów i procedur (co może być zautomatyzowane) oraz zlecenie na zewnątrz i inne metody niezbędne do osiągnięcia planowanych wyników.
Określenie potrzebnych zasobów	Określenie zasobów potrzebnych do skutecznego funkcjonowania każdego procesu.	Przykłady zasobów: <ul style="list-style-type: none"> • Zasoby ludzkie • Infrastruktura • Otoczenie • Informacje • Zasoby naturalne (w tym wiedza) • Materiały • Zasoby finansowe

SPRAWDŹ		
Zweryfikowanie procesu w stosunku do jego planowanych celów	Potwierdzenie, że proces jest skuteczny oraz że charakterystyki procesów są spójne z celem organizacji.	Organizacja powinna porównać wyjścia z celami, aby zweryfikować, czy są spełnione wszystkie wymagania. Potrzebne są procesy do zbierania danych. Na przykład: pomiary, monitorowanie, przeglądy, audyty, analiza wyników działania.

DZIAŁAJ		
Doskonalenie	Wprowadzenie zmian do procesów w celu zapewnienia stałego dostarczania zamierzonych wyjść.	<p>Wykorzystanie wyników w celu zapewnienia poprawy skuteczności procesu. (UWAGA: Organizacje mogą również poprawiać efektywność procesu, chociaż nie jest to wymaganiem ISO 9001).</p> <p>Działania korygujące skutek błędów w procesach powinny obejmować identyfikację i eliminowanie źródłowych przyczyn problemów. „Myślenie systemowe” uznaje, że zdarzenie w jednym procesie może być przyczyną lub skutkiem w procesie zależnym. Przyczyny i skutki nie muszą mieć miejsca w tym samym procesie.</p> <p>Rozwiązywanie problemów i doskonalenie zazwyczaj obejmuje zasadnicze etapy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • określenie problemów i celów; • gromadzenie i analizowanie danych na temat problemu oraz odpowiednich procesów; • wybranie i wdrożenie korzystnych rozwiązań; • ocena skuteczności rozwiązań; • włączenie rozwiązań do rutynowych działań. <p>Nawet wtedy, gdy planowane wyjścia procesu są osiągnięte i spełnione są wymagania, organizacja powinna nadal dążyć do poprawy wyników procesów, zadowolenia klientów i reputacji. Można to osiągnąć na przykład za pomocą ciągłego doskonalenia małymi krokami („Kaizen”), przez przedsięwzięcia przełomowe i/lub innowacje.</p>

Tłum. Anna Gruszka
 Na podstawie: ISO/TC 176/SC 2/N1289 www.iso.org/tc176/sc02/public



Komitety Techniczne

Komitety Zadaniowe

Podkomitety Techniczne

maj 2016

Komitety Techniczne

Zmiany zakresu tematycznego Komitetów Technicznych

- **KT 140 ds. Rur, Kształtek i Armatury z Tworzyw Sztucznych** rozszerzył zakres współpracy o ISO/TC 138/SC 8, Rehabilitation of pipeline systems
- **KT 304 ds. Aspektów Systemowych Dostawy Energii Elektrycznej** rozszerzył zakres ISO/TC 301 Energy management and energy saving i CEN/CLC/JWG 9 Energy measurement plan for organisations.

Nowi Przewodniczący Komitetów Technicznych

W maju Prezes PKN powołał na 4-letnią kadencję do pełnienia funkcji Przewodniczącego:

- w KT 53 ds. Kabli i Przewodów **mgra inż. Dariusza Żółkowskiego** reprezentującego TECHNOKABEL SA
- w KT 266 ds. Aparatury Jądrowej **mgra inż. Janusza Malesę** reprezentującego Narodowe Centrum Badań Jądrowych.

Nowi Zastępcy Przewodniczącego Komitetów Technicznych

W maju Prezes PKN powołał na 4-letnią kadencję do pełnienia funkcji Zastępcy Przewodniczącego:

- w KT 63 ds. Elektrycznego Sprzętu Powszechnego Użytku **mgra inż. Krzysztofa Woźnego** reprezentującego Whirlpool Polska Sp. z o.o.

- w KT 274 ds. Betonu **prof. dra hab. inż. Zbigniewa Giergicznego** reprezentującego Stowarzyszenie Producentów Cementu.

Nowi Sekretarze Komitetów Technicznych

W maju Prezes PKN powołał do pełnienia funkcji Sekretarza:

- w KT 73 ds. Projektowania i Eksploatacji Urządzeń Elektroenergetycznych o Napięciu Powyżej 1 kV Prądu Przemianowego (1,5 kV Prądu Stałego) oraz Ograniczników Przepięć **mgra Agatę Zieleniak** z Polskiego Komitetu Normalizacyjnego
- w KT 75 ds. Bezpieczników Elektroenergetycznych **mgra Pawła Puchalskiego** z Polskiego Komitetu Normalizacyjnego
- w KT 78 ds. Elektrotermii Przemysłowej **mgra Agatę Zieleniak** z Polskiego Komitetu Normalizacyjnego
- w KT 79 ds. Transformatorów Energetycznych **mgra Pawła Puchalskiego** z Polskiego Komitetu Normalizacyjnego
- w KT 81 ds. Przekładników i Transformatorów Małej Mocy **mgra Pawła Puchalskiego** z Polskiego Komitetu Normalizacyjnego
- w KT 119 ds. Jakości Wody - Problemy Podstawowe **mgra inż. Urszulę Karasińską** z Polskiego Komitetu Normalizacyjnego

- w KT 120 ds. Jakości Wody - Badania Mikrobiologiczne i Biologiczne **mgr inż. Urszulę Karasińską** z Polskiego Komitetu Normalizacyjnego
- w KT 284 ds. Sprzętu, Narzędzi i Urządzeń Medycznych Mechanicznych **mgr Beatę Dziurdz-Wadowską** z Polskiego Komitetu Normalizacyjnego
- w KT 300 ds. Medycznych Badań Laboratoryjnych In Vitro **mgr Beatę Dziurdz-Wadowską** z Polskiego Komitetu Normalizacyjnego.

Nowi członkowie Komitetów Technicznych

W maju Prezes PKN powołał na członków KT następujące podmioty:

- **Gerflor Polska Sp. z o.o.** do KT 27 ds. Pokryć Podłogowych i Palności Wyrobów Włókienniczych
- **GISPartner Sp. z o.o.** do KT 297 ds. Informacji Geograficznej
- **Instytut Nafty i Gazu - Państwowy Instytut Badawczy** do KT 319 ds. Produktów Biobazowych
- **Instytut Wysokich Ciśnień Polskiej Akademii Nauk** do KT 249 ds. Analizy Chemicznej
- **Polską Izbę Gospodarczą Elektrotechniki** do KT 62 ds. Sprzętu Elektroinstalacyjnego
- **Polskie Centrum Badań i Certyfikacji SA** do KT 56 ds. Maszyn Elektrycznych Wirujących oraz Narzędzi Ręcznych i Przenośnych o Napędzie Elektrycznym
- **Stowarzyszenie Architektów Polskich** do KT 232 ds. Zasad Sporządzania Dokumentacji Projektowej w Budownictwie
- **Stowarzyszenie Producentów Chemii Budowlanej** do KT 274 ds. Betonu
- **Uniwersytet w Białymstoku** do KT 3 ds. Mikrobiologii Żywności, KT nr 120 ds. Jakości Wody - Badania Mikrobiologiczne i Biologiczne i KT nr 235 ds. Analizy Żywności
- **Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy im. J. J. Śniadeckich w Bydgoszczy** do KT 204 ds. Rysunku Technicznego i Dokumentacji Technicznej
- **Wyższą Szkołę Ekologii i Zarządzania w Warszawie** do KT 204 ds. Rysunku Technicznego i Dokumentacji Technicznej
- **Zakład Aparatury Elektrycznej ERGOM Sp. z o.o.** do KT 53 ds. Kabli I Przewodów.

Odwołania członków Komitetów Technicznych

W maju Prezes PKN odwołał z członka KT:

- **GAMRAT SA** z KT 27 ds. Pokryć Podłogowych i Palności Wyrobów Włókienniczych

Podkomitety Techniczne

Nowi Przewodniczący Podkomitetów Technicznych

W maju Prezes PKN powołał na 4-letnią kadencję do pełnienia funkcji Przewodniczącego

- w KT 176/PK 1 ds. Uzbrojenia Rakietowo-Artyleryjskiego, Broni Bliskiego Zasięgu i Amuncji oraz Metrologicznego Zabezpieczenia Uzbrojenia i Sprzętu Wojskowego **dra inż. Zygmunta Pankowskiego** reprezentującego Wojskowy Instytut Techniczny Uzbrojenia
- w KT 277/PK 2 ds. Sprzętu Pancernego i Wojskowego Sprzętu Samochodowego oraz w zakresie Ochrony Sprzętu Technicznego przed Korozją i Starzeniem **dra hab. inż. Przemysława Simińskiego** reprezentującego Wojskowy Instytut Techniki Pancernej i Samochodowej
- w KT 277/PK 4 ds. Sprzętu i Środków Obrony przed Bronią Masowego Rażenia **dra inż. Arkadiusza Mazierskiego** reprezentującego Wojskowy Instytut Chemii i Radiometrii
- w KT 277/PK 5 ds. Sprzętu Radiotechnicznego, Środków Łączności, Specjalnych Urządzeń Elektrotechnicznych, Techniki Światłowej oraz Systemów i Środków Informatyki **mgra inż. Zygmunta Salatę** reprezentującego Wojskowy Instytut Łączności
- w KT 277/PK 6 ds. Uzbrojenia i Sprzętu Lotnictwa Wojskowego **mgra inż. Krzysztofa Bubrzyka** reprezentującego Instytut Techniczny Wojsk Lotniczych
- w KT 277/PK 8 ds. Eksploatacji Uzbrojenia i Sprzętu Marynarki Wojennej **mgra inż. Andrzeja Gawlika** reprezentującego Dowództwo Generalne Rodzajów Sił Zbrojnych.

Nowi członkowie Podkomitetów Technicznych

W maju Prezes PKN powołał na członka PK:

- **Centrum Reagowania Epidemiologicznego Sił Zbrojnych RP** do KT 176/PK 4 ds. Sprzętu i Środków Obrony przed Bronią Masowego Rażenia
- **Zarząd Obrony przed Bronią Masowego Rażenia Inspektoratu Rodzajów Wojsk Dowództwa Generalnego RSZ** do KT 176/PK 4 ds. Sprzętu i Środków Obrony przed Bronią Masowego Rażenia.

E-DOSTĘP

**Polskie Normy
w jednym miejscu !**

Oferujemy !!

→ dostęp z licencją jednoroczną lub trzyletnią (stała opłata roczna)

→ możliwość przeglądania norm oraz ich wydruk dla celów wewnętrzzakładowych użytkownika

→ automatyczną aktualizację

→ dostęp poprzez dedykowaną dla klienta wyszukiwarkę z możliwością wyszukiwania normy po numerze lub fragmencie numeru normy, tytule, stanie aktualności normy oraz wyróżnika ICS

→ możliwość umieszczenia w zbiorze nowo zakupionych, aktualnych norm

Proponujemy zakup i E-dostęp do wybranego przez użytkownika zbioru norm (minimum 25 norm).



Uwierzytelnianie w systemie poprzez unikalny login i hasło



Na bieżąco aktualizowany zbiór PN
24 h/7 dni w tygodniu

W celu uzyskania wyceny usługi prosimy o przesłanie listy norm na adres:
wsmsekr@pkn.pl