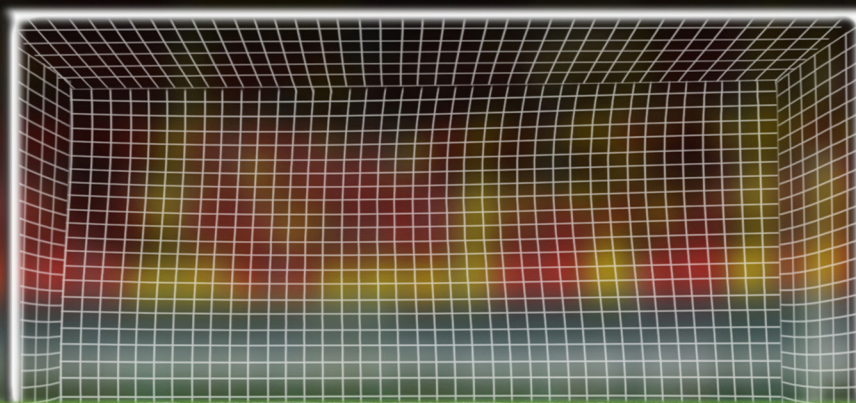


## Polskie Normy na EURO 2012



W numerze:

- rola konsumenta w społecznej odpowiedzialności



2 | Od Redakcji

## Z ŻYCIA PKN

3 | Normalizacja w oświacie  
- J. S.

## ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPOŁECZNA

4 | Rola konsumenta w koncepcji społecznej odpowiedzialności  
- Elżbieta Szadzińska

## Z PRAC NORMALIZACYJNYCH

10 | Rify i zaniedbania  
- Przedruk fragmentów wywiadu przewodniczącego KT 302 E. Byczyńskiego

12 | Polskie Normy na EURO 2012  
- Barbara Kęsik

## SEKTORY PKN

14 | Informacje z sektorów - marzec - kwiecień 2012 r.

## KOMITETY TECHNICZNE

16 | Komitety techniczne - marzec 2012 r.

## KOMITETY ZADANIOWE

18 | Komitety zadaniowe - marzec 2012 r.

„WIADOMOŚCI PKN” to miesięcznik elektroniczny publikowany cyklicznie na stronie internetowej PKN [www.pkn.pl](http://www.pkn.pl) od numeru 9/2011.

### ZESPÓŁ REDAKCYJNY

Redaktor odpowiedzialna:

Joanna Skalska - tel. 22 556 74 62

Redaktor:

Barbara Kęsik - tel. 22 556 74 60

Redaktor strony internetowej:

Marta Hejduk (stałe współpracuje)

- tel. 22 556 77 09

Skład:

Oskar Sztajer (stałe współpracuje)

- tel. 22 556 77 62

### REDAKCJA:

00-950 Warszawa, skr. poczt. 411

ul. Świętokrzyska 14

e-mail: [redakcja@pkn.pl](mailto:redakcja@pkn.pl)

### WYDAWCA:



Polski Komitet Normalizacyjny

ul. Świętokrzyska 14,

00-050 Warszawa

Artykuły 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 „Wiadomości PKN” przedstawiają punkt widzenia autorów i nie zawsze są tożsame z poglądami wydawcy. Redakcja nie ponosi odpowiedzialności za treść ogłoszeń.

© Copyright by Polski Komitet Normalizacyjny

Zdjęcia © Fotolia.com

## Szanowni Państwo

Świadomy konsument tworzy swoją pozycję na rynku, analizuje i podejmuje decyzje na podstawie wartości, odczuwanych potrzeb i stawianych wymagań. Budowanie świadomości konsumenckiej jest procesem długotrwałym, a edukacja prowadzona od najmłodszych lat daje nadzieję, że wyrosnie pokolenie konsumentów wyposażonych w wiedzę, dzięki której będą dokonywać racjonalnych wyborów korzystnych zarówno dla nich, jak i dla środowiska. Edukacja konsumencka zarazem przyczynia się do budowania społeczeństwa obywatelskiego, a normalizacja jest jednym z elementów funkcjonowania tego społeczeństwa. Z tej przyczyny PKN podjął działania w zakresie edukacji - opracował m.in. politykę edukacyjną, a teraz rozpoczął organizowanie seminariów mających na celu uświadamianie potrzeby wprowadzenia tematyki normalizacji do programu nauczania. Przyszłych konsumentów należy bowiem przekonywać, że najważniejszy jest czynny udział w systemie normalizacyjnym - wpływanie na treść normy (relacja z seminarium „Normalizacja w kształceniu i zarządzaniu oświatą” str. 3).

O konsumencie odpowiedzialnym społecznie przeczytają Państwo w artykule „Rola konsumenta w koncepcji społecznej odpowiedzialności”. Producenci mają świadomość, że wyedukowany konsument jest w stanie lepiej ocenić jakość towaru, usług i ich związek z ceną, dochodzić swoich praw konsumenckich, a także potrafi zwrócić się o pomoc, informację do instytucji i organizacji konsumenckich. W społeczeństwach wykształcają się umiejętności rozumienia roli gospodarki rynkowej, wspólnych wartości, takich jak - zrównoważony rozwój, zdrowie, odpowiedzialność, solidarność. Edukacja konsumencka dotyczy umiejętności, postaw i wiedzy potrzebnych do życia w społeczeństwie konsumpcyjnym, społeczeństwie obywatelskim.

Zapraszamy do zapoznania się ze wszystkimi artykułami bieżącego numeru, a uwagi i opinie prosimy przysyłać pod adresem [redakcja@pkn.pl](mailto:redakcja@pkn.pl)

## Normalizacja w oświacie

**Normalizacja stała się obecna niemal we wszystkich dziedzinach życia. Normy stosowane są w ekonomii, zarządzaniu, usługach, a nawet w sferze społecznej. Wzmacniają rozwój społeczeństwa obywatelskiego, w którym zainteresowani obywatele decydują o tym, co i w jaki sposób chcieliby osiągnąć.**

Niestety świadomość tego faktu jest niewystarczająca. A jedną z przyczyn jest m.in. brak wykorzystywania dorobku normalizacji w procesie dydaktycznym, a przede wszystkim w kształceniu zawodowym.

Z tego powodu PKN zorganizował 26 kwietnia 2012 roku seminarium pt. „Normalizacja w kształceniu i zarządzaniu oświatą”, w którym uczestniczyli przedstawiciele Kuratorium Oświaty, Krajowego Ośrodka Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej, Biura Edukacji m.st. Warszawy oraz dyrektorzy szkół kształcących w zawodzie i ogólnokształcących.

Seminarium otworzył dr Tomasz Schweitzer, Prezes PKN. W swoim wystąpieniu omówił główne zasady normalizacji, wskazał różnice między systemem normalizacji obligatoryjnej i dobrowolnej oraz przedstawił strukturę organizacyjną PKN. Stwierdził, że normalizacja to element działania społeczeństwa obywatelskiego. Jest obecna w każdej dziedzinie życia i każdy obywatel, wcześniej czy później, jako producent czy konsument będzie miał

z nią styczność. Dlatego tak istotne jest uświadamianie jej znaczenia już wśród młodzieży. Swoją wypowiedź zakończył uwagą, że jeśli nie uczestniczymy w opracowywaniu Norm Europejskich, to przyjmujemy rozwiązania innych. Uświadomienie tego faktu jest istotne w kontekście jednolitego Rynku Europejskiego, do którego należymy.

Jolanta Kochańska, Zastępca Prezesa ds. Normalizacji stwierdziła, że zakres oddziaływania normalizacji jest bardzo szeroki, liczba wszystkich norm i dokumentów normalizacyjnych przekracza 80000 (normy aktualne i wycofane). Wskazała przykłady norm, które można wykorzystać w edukacji, np. seria norm PN-ISO 31 Wielkości fizyczne i jednostki miar, w której ujednolicono m.in. zasady zapisów symboli wielkości, sposoby zapisywania kombinacji wielkości i działań elementarnych oraz nazwy i oznaczenia miar. Normy mogą być wykorzystane w nauczaniu o terminologii, rysunku technicznym, metodach analiz fizycznych i chemicznych, kodeksach dobrych praktyk. Kupujący normę (producent, nabywca) uzyskuje prawo do wykorzystania rozwiązań w niej zawartych, uzyskuje pewność, że wykona wyrób na aktualnym poziomie światowym, nie ponosząc kosztów badań naukowych i kosztów opracowywania normy.

Jerzy Krawiec, Zastępca Prezesa ds. Informatyzacji i Logistyki wskazał zebranym, że normy są niezbędne w zarządzaniu placówkami oświatowymi - np. przy wdrażaniu programów rządowych typu Bez-

pieczna i Przyjazna Szkoła, systemów zarządzania, Krajowych Ram Interoperacyjności i Krajowych Ram Kwalifikacji. Ponadto omówił zasady polityki edukacyjnej PKN, projekt zarządzania wiedzą normalizacyjną i e-learning. Podkreślił, że w tej chwili nie wystarczy być biernym odbiorcą norm, trzeba wpływać na ich treść, a uświadamianie tego faktu należy zaczynać już na poziomie szkoły średniej. W tym celu pomocny będzie podręcznik pt. „Normalizacja”.

Zaproszeni goście zgodzili się, że należałoby przedyskutować kwestię wprowadzenia normalizacji do programów szkół, tylko nie jako oddzielnego przedmiotu, a raczej tematu prowadzonego w ramach zajęć lekcyjnych, np. Przedsiębiorczość.

Natomiast przedstawiciele PKN wyrazili gotowość zorganizowania specjalnych seminariów służących przygotowaniu nauczycieli do prowadzenia zajęć z zakresu normalizacji.

„Nieobecność” normalizacji w programie nauczania szkół przede wszystkim ponadgimnazjalnych skutkuje brakiem kadry pracowniczej i menadżerskiej potrafiącej korzystać z myśli normalizacyjnej, a to implikuje słabsze wykorzystanie potencjału nowoczesnych i innowacyjnych technologii, słabszą konkurencyjność wielu polskich przedsiębiorstw oraz brak „konsumenckiego” podejścia do nabywanych dóbr i usług.

Działania PKN w tym zakresie mogą wpłynąć na zmianę tego stanu rzeczy.

*oprac. J.S.*

Elżbieta Szadzińska - Federacja Konsumentów

## Rola konsumenta w koncepcji społecznej odpowiedzialności

**W ostatnich latach wstrząsy na rynkach finansowych, wahania cen żywności i ropy oraz zmiany klimatyczne poważnie nadszarpnęły zaufanie konsumentów do biznesu. Środkiem do przewyciężenia skutków produkcji i konsumpcji - firmowanym wspólnie przez biznes, społeczeństwo obywatelskie, grupy pracownicze i konsumentów - może stać się idea społecznej odpowiedzialności.**

Rosnące zainteresowanie tą koncepcją zarówno w świecie korporacji, jak i instytucji państwowych oraz organizacji pozarządowych dało impuls do opracowania międzynarodowej definicji społecznej odpowiedzialności. W myśl tej definicji zarówno korporacje, jak i organizacje pozarządowe mogą wypracować własną strategię odpowiedzialności oraz sprawdzić, na ile ich dotychczasowe działania są odpowiedzialne społecznie.

### ISO 26000 - przewodnik w kwestii społecznej odpowiedzialności

O społecznej odpowiedzialności, jej zasadach, istotnych zagadnieniach i kierunkach jest nowa norma ISO 26000. Nie jest to norma do certyfikacji, lecz niezbędne wytyczne o zastosowaniu globalnym.

Zgodnie z normą ISO 26000 konsumenci są jednym z głównych interesariuszy, z którymi biznes powinien budować relacje i komunikować swoje dobre praktyki. Uczciwy marketing, ochrona zdrowia i bezpieczeństwa konsumentów, promowanie zrównoważonej konsumpcji, zapewnienie dostępu do podstawowych usług to główne elementy strategii odpowiedzial-

ności firmy wobec indywidualnych klientów.

Idea społecznej odpowiedzialności jest ściśle związana z koncepcją zrównoważonego rozwoju, a promowanie zrównoważonej konsumpcji i produkcji jest jego ważnym aspektem. Polityka zrównoważonej konsumpcji zwraca uwagę konsumentów na społeczny i etyczny wymiar produktu oraz na jego wpływ na środowisko. Większość konsumentów ma do niej pozytywny acz bierny stosunek. W zasadzie wszystkie badania dot. zrównoważonej konsumpcji wskazują na duże braki w wiedzy konsumenckiej, a także na niewielkie przekonanie o rzeczywistym wpływie konsumentów na

środowisko, w którym żyją, poprzez ich zachowania i nawyki. Jeszcze do niedawna powszechna była opinia, że odpowiedzialne za stan środowiska naturalnego są władze każdego szczebla zarówno państwowe, jak i samorządowe. Odpowiedzialność obywatela już nie była postrzegana tak jednoznacznie.

Chociaż cena jest wciąż decydującym kryterium przy dokonywaniu wyborów konsumenckich, to systematycznie, choć powoli rośnie grupa ludzi, dla których ważny jest sposób produkcji oraz to, co w sobie dany produkt zawiera. Badania opinii publicznej pokazują, że konsumenci są zainteresowani etycznymi aspektami produkcji i deklarują skłonność do zapłacenia wyższej ceny w zamian za gwarancję, że produkt powstał bez naruszania standardów i norm etycznych.

Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw jest ściśle powiązana z podstawowym prawem konsumenta do informacji. Fragment normy ISO 26000 poświęcony





zagadnieniom konsumenckim na wstępie wymienia obowiązki organizacji, która dostarcza dobra i usługi konsumentom - edukacja i informacja ma znaczenie priorytetowe. Dla konsumentów istotna jest rzetelna informacja i oznakowanie produktów oraz gwarancja, że etykiety faktycznie świadczą o przestrzeganiu przez producenta zasad społecznej odpowiedzialności. Każdego dnia konsumenci są bombardowani setkami informacji o produktach i usługach, i na tej podstawie podejmują decyzję o zakupie. Wbrew pozorom nie jest to łatwa decyzja, szczególnie, gdy konsument stara się, aby jego wybór był korzystny zarówno dla niego (pod względem jakości i ceny), jak i dla środowiska, a jednocześnie bazujący na kryteriach społecznych i etycznych.

### Wpływ reklamy na decyzje konsumentów

Konsumenci często nie zdają sobie sprawy, że ich wybory są efektem oddziaływania przekazu reklamowego. Reklamy otaczają nas wszędzie - w świecie realnym i wirtualnym. Reklama, często za pomocą różnych metod i trików (których konsument nie jest świadomy), ma skłonić do zakupu danego produktu lub usługi. Miejsce wystawienia produktu na półce sklepowej, manipulowanie ceną (obniżki, promocje), wielkością produktu i jego opakowaniem (downsizing), nadużywanie terminu „nowość”, eksponowanie walorów ekologicznych, gdy w rzeczywistości produkt wcale nie wpływa korzystnie na środowisko naturalne (greenwashing) - to tylko najpopularniejsze praktyki marketingowe, z którymi spotykamy się codziennie. Równie nierzetelne przekazy

może konsument napotkać w sferze usług.

Interes konsumenta chroniony jest regulacjami prawnymi. Reklama godząca w interesy konsumentów jest nieuczciwą praktyką rynkową i jako taka jest prawnie zabroniona (Ustawa z 23 maja 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym). Ustawodawca wyposażył konsumentów w prawo występowania do sądów powszechnych z powodztwem cywilnym przeciwko praktykom rynkowym naruszającym ich interesy. Również Ustawa z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów daje możliwość zaskarżenia do prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) reklamy naruszającej dobre obyczaje, czyli takiej, która przekazuje informację nierzetelną, niepełną lub nieprawdziwą i jest naruszeniem zbiorowych praw konsumentów. Wreszcie konsument może również złożyć skargę do Rady Reklam, jeśli w jego odczuciu reklama narusza ogólnie przyjęte normy społeczne i etyczne.

Jak widać jest wiele możliwości prawnych walki z nieuczciwymi praktykami marketingowymi. Ale coraz częściej konsumenci wykorzystują środki pozaprawne, w szczególności siłę Internetu. To tam, na blogach, w portalach społecznościowych dzielą się informacjami o produktach i usługach. Protesty internautów potrafią skutecznie zablokować nieodpowiedzialne społecznie działania firm. Co prawda w Polsce „bojkot konsumencki” jest jeszcze w powijakach, ale wraz ze wzrostem świadomości konsumentów taka forma protestu będzie się rozwijała.

### Marketing społeczny wg ISO 26000

Czy jednak reklama i przekaz informacyjny muszą być przedmiotem konfliktu pomiędzy firmami i konsumentami? Norma ISO 26000 przedstawia cały katalog działań, które pozwolą firmie prowadzić odpowiedzialny dialog ze swoimi interesariuszami, a konsumentom dadzą pewność, że ich potrzeby i oczekiwania są istotne dla firmy. Na takich zasadach opiera się marketing społeczny, który uwzględnia zarówno potrzeby oraz interesy konsumentów, jak i firmy i społeczeństwa w długofalowym okresie. Do tej pory ten typ reklamy był stosowany głównie przez organizacje pozarządowe i administrację publiczną. Widać jednak, że coraz więcej firm biznesowych docenia marketing społeczny jako sposób na poprawę wizerunku reklamy w ogóle, ale również jako narzędzie budowania pozytywnego wizerunku marki i produktu. Powiększające się grono świadomych konsumentów chętniej sięga po produkt komercyjny, wiedząc, że w ten sposób pomogą w rozwiązaniu jakiegoś problemu społecznego i przyczynią się do dobra ogółu. Korzyści są obopólne, zyskuje zarówno firma oferująca dany produkt, jak również grupa, której problemy mają być rozwiązane przy pomocy tego produktu. Równie usatysfakcjonowani są konsumenci, gdyż mają poczucie, że ich konsumpcja niesie wartość dodaną.

### Przykłady społecznie odpowiedzialnych zachowań firm wobec swoich klientów

Jakie jeszcze działania pozwolą firmie na rzetelną komunikację z odbiorcami jej produktów i usług? Jest ich wiele począwszy od naj-

prostszych, często wymaganych przepisami prawa, jak dokładna informacja o siedzibie firmy i jej dane teled adresowe, poprzez prawidłowe oznakowanie produktów, dołączanie instrukcji (w języku polskim) użytkownika i konserwacji, aż do prowadzenia centrów obsługi klienta, a w przypadku sporów z konsumentami wykorzystywania funkcji rzecznika klienta i arbitrażu. Skuteczną metodą dialogu z konsumentami jest kontakt z ich reprezentacją, czyli organizacją konsumencką. Stałe konsultacje, nie tylko w sytuacjach kryzysowych, pozwalają firmie na wypracowanie własnej odpowiedzialnej polityki wobec nabywców i użytkowników swoich dóbr i usług. Otwartość, gotowość do kompromisu pomagają zminimalizować wszelkie ryzyka.

Na ryzyko związane z zagrożeniem zdrowia a czasami i życia narażony jest również konsument, jeśli kupuje produkt niespełniający wymagań bezpieczeństwa. Dla większości produktów istnieją przepisy, które określają wymagania bezpieczeństwa, do pozostałych stosują się zapisy Ustawy z 12 grudnia 2003 r. o ogólnym bezpieczeństwie produktu. Nakłada ona na producentów (definicja producenta jest na tyle szeroka, aby uniknąć problemu produktów, za które nikt nie odpowiada) obowiązek wprowadzania do obrotu wyłącznie produktów bezpiecznych. Producentom niestosującym się do przepisów grożą sankcje m.in. w postaci kar pieniężnych, wycofania produktu z rynku i umieszczenia go w krajowym rejestrze produktów niebezpiecznych. Dlatego firmy, które dbają o bezpieczeństwo konsumentów, ale również i o swój wizerunek same zawiadamiają zarówno pre-



© Fotolia.com - mangostock

zesa UOKiK, jak i opinię publiczną o ujawnionych wadach produktu, które mogą stwarzać zagrożenie dla zdrowia ich użytkowników. Norma ISO 26000 zaleca firmom każdego typu, aby w swojej działalności dokładały szczególnych starań w obszarze bezpieczeństwa produktów i stosowały tam, gdzie to możliwe surowsze wymagania niż te wynikające z obowiązujących przepisów prawa. Niebezpieczeństwo dla użytkowników może wynikać nie tylko z wad konstrukcyjnych, ale również z zastosowania niewłaściwych materiałów i procesów technologicznych. Organizacje konsumenckie i ekologiczne alarmują, że konsumenci są narażeni na oddziaływanie wielu substancji chemicznych, które są częścią składową przedmiotów codziennego użytku. Kontakt z nimi nie jest obojętny dla zdrowia ludzkiego. Część z tych substancji jest powoli wycofywana z użycia i zastępowana bardziej bezpiecznymi zamiennikami. Dlatego konsumenci mają prawo oczekiwać, że firmy odpo-

wiedzialne społecznie będą staraty się zminimalizować „koktajl chemiczny”, na jaki narażeni są użytkownicy ich wyrobów. Zdrowie i bezpieczeństwo użytkownika powinno być w centrum uwagi na każdym etapie powstawania produktu, począwszy od projektu a skończywszy na utylizacji produktu zużytego. Szczególnej staranności wymagają produkty przeznaczone dla wrażliwych grup odbiorców takich jak dzieci, kobiety w ciąży, osoby starsze i niepełnosprawne. Tu ocena ryzyka jest ogromnie ważna. Brak danych naukowych potwierdzających niekorzystny wpływ produktu lub jego składników na środowisko i ludzi nie zwalnia firmy od odpowiedzialności i podjęcia środków naprawczych. Wskazana jest ostrożność w podejściu i monitorowanie poziomu ryzyka. Wraz z produktem konsument powinien otrzymać wyczerpującą informację i instrukcję, jak go bezpiecznie użytkować, przechowywać, konserwować oraz ostrzeżenie przed ewentualnym zagrożeniem zwią-



zanym z niewłaściwym postępowaniem. **Właściwie oznakowany produkt pozwala konsumentowi na jego świadome użytkowanie.**

i usług. Ale kwestie zwrotu czy wymiany produktu nie dotyczą tylko produktów wadliwych lub niezgodnych z umową. Konsumenty liczą na dobrą wolę sprzedawców, że również produkt bez wad, zgodny

liczby reklamacji i zwrotu produktów. Jeśli jednak dochodzi do sporu, to ważny jest sposób jego rozwiązania. Firmy odpowiedzialne wykazują prokonsumenckie podejście do reklamacji, ich rzeczoznawcy zaangażowani w sprawę są bezstronni w wydawanych opiniach, rozwiązanie sporu często jest osiągnięte na drodze mediacji lub w polubownym sądzie konsumenckim. Bardzo często konsument pozostający w sporze z firmą korzysta z pomocy organizacji konsumenckiej. Poprawne kontakty firmy z organizacją konsumencką, otwartość relacji i odpowiedzialność w danej sprawie, a także mediacje mogą przyczynić się do pozytywnego rozwiązania sporu.



© Fotolia.com - Jörg Engel

## Rozwiązywanie sporów na linii producent - klient

A jak firma powinna postąpić w sytuacji, kiedy konsument nie jest usatysfakcjonowany nabytym towarem? Przepisy (Ustawa z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej) określają obowiązki sprzedawcy i uprawnienia kupującego oraz terminy i tryb dochodzenia roszczeń w sytuacji, kiedy w produkcie ujawniła się wada lub wystąpiła niezgodność towaru z umową. Sprzedaż konsumencka to obszar, w którym najczęściej dochodzi do sporów i konfliktów kończących się w sądzie. Norma ISO 26000 zaleca szereg działań, które firmy mogą podejmować w celu usprawnienia obsługi konsumentów i realizacji ich roszczeń. Najbardziej skutecznym sposobem na zmniejszenie liczby reklamacji jest dbałość o wysoką jakość dostarczanych produktów

z umową zostanie od nich przyjęty z powrotem. W przypadku takiego produktu prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi tylko przy zakupie poza lokalem przedsiębiorstwa lub na podstawie umowy zawartej na odległość. Ku zadowoleniu konsumentów coraz więcej firm dobrowolnie określa terminy i warunki zwrotu produktów pełnowartościowych kupionych w sposób tradycyjny w sklepie, a rzetelne sklepy internetowe podają na swoich stronach informację o prawie odstąpienia od umowy. W budowaniu dobrych relacji z konsumentami pomagają sprawnie działające punkty obsługi klienta, informacja i doradztwo przed zakupem, pomoc techniczna przy montażu oraz serwis posprzedażowy. Wszystkie te usługi świadczone konsumentom przez przeszkolony personel przyczyniają się do satysfakcji kupujących, a tym samym do zmniejszenia

Firmy chcące udoskonalić swoje wewnętrzne procedury zapobiegania reklamacjom, postępowania z reklamacjami i rozstrzygnięcia sporów z konsumentami mogą, według wytycznych ISO 26000, wprowadzić normy (PN-ISO 10001:2009, PN-ISO 10002:2006, PN-ISO 10003:2009) dotyczące zarządzania jakością.

## Prawa konsumenckie

Wśród praw przysługujących konsumentom jest **prawo dostępu do podstawowych usług**. Jest to obszar, który rodzi wiele problemów w relacjach konsument - dostawca usług, szczególnie tam, gdzie przedsiębiorca, z racji swojej dominującej pozycji na rynku, narzuca konsumentom niekorzystne warunki umów. Przepisy prawa starają się chronić konsumentów przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi stosowanymi przez dostawców usług. W poszczególnych sektorach usług (usługi bankowe i finansowe, ubezpieczeniowe, dostawa podstawowych mediów,



usługi telekomunikacyjne, transportowe, turystyczne, edukacyjne itp.) z reguły konsument nie ma możliwości negocjowania warunków umowy, w której mogą być zawarte zapisy dla niego niekorzystne. Aby uchronić konsumentów przed niebezpieczeństwem niekorzystnych postanowień UOKiK, prowadzi rejestr klauzul niedozwolonych, które zostały tam wpisane prawomocnym wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Jeśli nawet konsument podpisze umowę zawierającą niedozwolone postanowienia, to zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego nie są one wiążące dla niego z mocy prawa. Z reguły problemem dla konsumentów są mało czytelne i niezrozumiałe postanowienia umowne, brak informacji o pełnym koszcie oferty usługodawcy, warunkach odstąpienia od umowy, zasadach zawieszenia świadczenia usługi. Odpowiedzialne firmy świadczące usługi powinny ze szczególną starannością przygotowywać wzory umów tak, aby konsument miał pełną informację o warunkach umowy. Również informacja o całkowitych kosztach usługi, powiadomienia o zmianach taryf i cen, sposób składania reklamacji i dochodzenia roszczeń są niezbędne konsumentowi do podjęcia decyzji o skorzystaniu z oferty. Pomocny może być serwis konsumencki, gdzie przeszkoleni konsultanci udzielają telefonicznych porad i informacji dotyczących zasad świadczonych usług. Ważne jest, aby informacja udzielona przez konsultanta była identyczna z postanowieniami umowy doręczonej konsumentowi do podpisu. Firma powinna dążyć starań, żeby serwis konsumencki był wysokiej jakości, a konsultanci sta-

nowili profesjonalny zespół stale podnoszący kwalifikacje. Należy pamiętać, że pierwszy kontakt konsumenta z firmą ma wpływ na przyszłe ich relacje.

Norma ISO 26000 zaleca również firmom dostarczającym usługi, aby nie dyskryminowały żadnej grupy odbiorców. Dostawcy energii, ciepła, gazu nie powinni stosować zbiorowych odłączeń usługi tylko z tego powodu, że niektórzy odbiorcy zalegają z opłatami. Przygotowanie zróżnicowanej oferty, w tym dla odbiorców wrażliwych, gotowość pomocy w spłacie zadłużenia osobom popadającym w ubóstwo energetyczne, współpraca z lokalnymi służbami społecznymi, to wszystko może przyczynić się do zmniejszenia liczby osób wykluczonych. Podobne działania w innych sektorach usług pomogą w rozwiązywaniu problemu konsumentów, którzy wpadli w nadmierne zadłużenie finansowe, czy wykluczenie cyfrowe. Wrażliwość społeczna firmy oraz dbałość o wysoką jakość dostarczanych usług buduje jej odpowiedzialny wizerunek i rzetelne relacje z interesariuszami.

Ale także w sektorze usług spo-

ry z konsumentami są nieuniknione. I tu również prokonsumenckie podejście do składanych reklamacji pomoże w uniknięciu długotrwałych sporów. W przypadku gdy firma odrzuca reklamację konsumenta warto skorzystać z alternatywnych metod rozstrzygania sporów (ADR). Jeśli obie strony sporu wyrażą zgodę na poddanie się procedurze ADR, wtedy kompetencje sądu przejmują mediator lub arbiter. Jest to tania (często zwolnienie z opłat) i szybka droga załatwienia sporu.

Każdy konsument powinien mieć prawo do wolnego wyboru towarów i usług, ważne jest, żeby ten wybór był dokonany ze świadomością skutków jakie ze sobą niesie.

### Budowanie świadomości konsumenckiej

Jest to proces długotrwały, a najbardziej skutecznym narzędziem jest edukacja i informacja. Norma ISO 26000 zachęca firmy, aby prowadziły działania edukacyjne i informacyjne w celu ułatwienia konsumentom podjęcia właściwej decyzji zakupowej. W sytuacji bogatej oferty rynko-



wej zarówno pod względem ilości, jak i jakości, poszukiwanie informacji zabiera konsumentom coraz więcej czasu. Dlatego firmy w swoich strategiach komunikacyjnych powinny zaplanować działania pomagające konsumentom zdobyć potrzebną im informację. Zaleca się kompleksowe działania obejmujące informacje o podstawowych cechach produktu i jego bezpiecznym użytkowaniu, prawidłowe oznakowanie na etykietach, w tym eko-znakowanie i znakowanie społeczne, możliwościach recyklingu, dostępności serwisu posprzedażowego i drodze składania reklamacji. Szczególną starannością informacji powinny wykazać się firmy oferujące usługi powszechne. Zrozumiała informacja o taryfach energii, abonamentach telekomunikacyjnych, oprocentowaniu i całkowitym koszcie kredytu, opłatach pocztowych i transportowych ułatwi konsumentom poruszanie się po rynku usług. Wiele firm poszerza swoje działania informacyjne o programy i akcje edukacyjne. Są one skierowane do konkretnych grup odbiorców (dzieci, rodzice, młodzież, seniorzy) lub do ogółu społeczeństwa. Tematyka jest szeroka: zdrowy styl życia, zbilansowana dieta, zachowania proekologiczne, zrównoważona konsumpcja. Formy i metody edukacji mogą być zróżnicowane - od programów prowadzonych w szkołach czy przedszkolach, poprzez strony internetowe, a skończywszy na imprezach masowych, jak pikniki czy targi. Tylko od możliwości i kreatywności firmy zależy, jaki sposób edukowania konsumentów uzna za atrakcyjny i skuteczny. Programy edukacyjne pomagają kształtować odpowiednie postawy

konsumenckie i budują świadomość praw i odpowiedzialności za dokonywane wybory.

W związku z szybkim rozwojem nowych form sprzedaży, handlu elektronicznego, transakcji on-line, rozwojem programów lojalnościowych firmy gromadzą coraz więcej informacji o swoich klientach. Budzi to uzasadniony niepokój konsumentów o bezpieczeństwo ich danych osobowych. Ochrona danych osobowych jest jednym z praw podstawowych, gwarantowanych w Konstytucji RP (art. 47 i 51), a zasady przetwarzania danych i prawa osób fizycznych, których dane mogą być przetwarzane określa Ustawa z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. Za złamanie przepisów firmom grożą kary finansowe. Zbiór danych osobowych musi być zgłoszony Generalnemu Inspektorowi Danych Osobowych (GIODO) i chroniony przez zastosowanie odpowiednich zabezpieczeń i procedur. Norma ISO 26000 zaleca, aby firmy ograniczyły zbieranie danych osobowych wyłącznie do tych, które są niezbędne do wykonania zobowiązania (np. umowa kredytowa, złożenie reklamacji). Podawanie danych osobowych powinno być dobrowolne, chyba że, jak już wspomniano wyżej, są one niezbędne do wykonania zobowiązania. Dane powinny być pozyskiwane zgodnie z obowiązującym prawem. Konsumentom muszą mieć wgląd w swoje dane, możliwość ich weryfikacji i usunięcia z bazy. Firma gromadząca dane powinna powołać administratora bezpieczeństwa informacji oraz szkolić personel w zakresie ochrony danych osobowych. Powinna również informować konsumentów, w jakim celu ich dane są gromadzone.

Odpowiedzialne administrowanie danymi osobowymi zwiększa zaufanie konsumentów do firmy.

Wzrost świadomości konsumenciej, z jednej strony i spadek zaufania w dobie kryzysu z drugiej - powodują, że konsumenci bardziej krytycznie oceniają działania firm, często podejrzewając, że ich etyczność jest tylko wynikiem skutecznego PR. Obserwują zachowania firm na rynku nie tylko w stosunku do konsumentów, ale również do społeczności lokalnych i środowiska, w których firmy prowadzą działalność, jak i stosunku do własnych pracowników. Te relacje składają się na obraz firmy i dają potwierdzenie, czy dobre praktyki, którymi firma się chwali, są w rzeczywistości przestrzegane. Równie bacznie konsumenci przyglądają się, jak reaguje firma w sytuacji kryzysowej, czy podejmuje dialog z oponentami, czy umie wycofać się z błędnej decyzji i jak odbudowuje utracone zaufanie. Firma rzetelnie realizująca swoją strategię społecznej odpowiedzialności może liczyć na wiele korzyści, jak choćby zdobycie przewagi nad konkurentami na rynku, a na pewno na lojalność konsumentów i ich zaufanie.



Od redakcji

Przedruk fragmentów wywiadu przewodniczącego KT 302 Edwarda Byczyńskiego udzielonego „Służbie Zdrowia”(13 lutego 2012 r.)

### Rafy i zaniedbania

**(...) O problemach związanych z wdrożeniem elektronicznej dokumentacji medycznej z Edwardem Byczyńskim, przewodniczącym Komitetu Technicznego ds. Zastosowania Informatyki w Ochronie Zdrowia Polskiego Komitetu Normalizacyjnego, rozmawia Krzysztof Nyczaj.**

Od stycznia 2011 r. obowiązuje nowe rozporządzenie o dokumentacji medycznej, natomiast od stycznia 2012 r. - ustawa o systemie informacji w ochronie zdrowia. Czy Pana zdaniem tworzą one wystarczające ramy prawne dla uruchomienia elektronicznej dokumentacji medycznej, której powszechne wdrożenie ma nastąpić, zgodnie z ustawą, w sierpniu 2014 r.?

Ani ustawa o systemie informacji w ochronie zdrowia, ani rozporządzenie w sprawie dokumentacji medycznej w swoich zapisach nie odnoszą się do elektronicznej dokumentacji medycznej w europejskim sensie tego określenia. Nie ma w nich też odniesienia do Norm Europejskich i Międzynarodowych, np. ISO/HL7 10781 Elektroniczna Dokumentacja Zdrowotna Model funkcjonalny Systemu<sup>1</sup>, które definiują i normalizują termin Electronic Health Record.

Rozporządzenie o dokumentacji medycznej z grudnia 2010 r. wskazuje rodzaje dokumentów, funkcjonujących w ramach dokumentacji medycznej oraz lakonicznie precyzuje ich zakresy,

<sup>1</sup> Norma ta została wprowadzona do zbioru PN jako PN-EN ISO 10781:2011 Model funkcjonalny systemu elektronicznej dokumentacji zdrowotnej, wersja 1.1 [przyj. red.]

a to w rozumieniu legislacji nie jest definicją dokumentacji medycznej. Konstrukcja rozporządzenia umożliwia w praktyce jego dowolną interpretację, zezwalając na tworzenie nieskończonej liczby wariantów dokumentów, ponieważ nie określono ani standardów, ani formatów zapisu tych lakonicznie definiowanych pojęć. Do niedawna funkcjonowała definicja dokumentacji medycznej w ustawie o zakładach opieki zdrowotnej w brzmieniu: „ilekroć w przepisach ustawy jest mowa o dokumentacji medycznej, należy przez to rozumieć dane i informacje medyczne odnoszące się do stanu zdrowia pacjenta lub udzielonych mu w zakładzie opieki zdrowotnej świadczeń zdrowotnych, gromadzone i udostępniane na zasadach określonych w ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta”. Jednak tamta ustawa została zastąpiona ustawą o działalności leczniczej, w której nie znajdziemy już definicji dokumentacji medycznej. Tak więc tzw. błędne koło się zamyka.

W paragrafie 85 rozporządzenia o dokumentacji medycznej mamy jednak odniesienie do Polskich Norm i Europejskich: Zacytuję: „Dokumentację prowadzoną w postaci elektronicznej sporządza się z uwzględnieniem postanowień Polskich Norm, których

przedmiotem są zasady gromadzenia i wymiany informacji w ochronie zdrowia, przenoszących Normy Europejskie lub normy innych państw członkowskich Europejskiego Obszaru Gospodarczego przenoszące te normy”. Czyli, generalnie rzecz biorąc, wydaje się, że ustawodawca wprowadził wystarczające regulacje unormowania dla wprowadzenia interoperacyjności dokumentacji medycznej?

Cytowany zapis o konieczności uwzględniania Polskich Norm jest jak najbardziej słuszny. Ale niewystarczający. Dlaczego? Legislator miał dobre chęci, dotyczące regulacji związanych z dostosowywaniem dokumentacji medycznej prowadzonej w postaci elektronicznej do wymogów unijnych. I trzeba to docenić. Ale mści się w tym miejscu brak definicji samego przedmiotu regulacji, czyli „dokumentacji medycznej prowadzonej w postaci elektronicznej”. Skoro tej definicji nie ma, to co jest przedmiotem regulacji?! Zapis taki jest jak najbardziej pożądany, ale na poziomie ustawy, a nie rozporządzenia, gdzie regulacje muszą być jednoznaczne i szczegółowe, nie zaś zredagowane na poziomie ogólnym.

Znajomość norm, nawet wśród osób zajmujących się zawodowo tematem, nie jest powszechna i głęboka. Które normy Pana zdaniem są najważniejsze dla wdrożenia elektronicznej dokumentacji medycznej? Jaką rolę w ich upowszechnianiu powinno spełniać CSIOZ?

Nie można zhierarchizować ważności norm związanych z wdrażaniem elektronicznej dokumentacji zdrowotnej. Od kilku lat praktycznie wszystkie normy, co prawda w różnym zakresie, mają na nią wpływ. Istotną rolę w ocenianiu ich znaczenia dla prac legislacyjnych powinno spełniać Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia. Ale od co najmniej 2,5 roku, z przyczyn zupełnie niezrozumiałych, całkowicie wyłączyło się z nurtu prac normalizacyjnych prowadzonych w kraju. Nawet nie opiniuje przesyłanych do CSIOZ projektów aktów normatywnych! A sam zadbałem o to jako przewodniczący Komitetu Technicznego, aby CSIOZ wchodziło w obszar współpracy krajowej na etapie programowania prac i opiniowania dokumentów normatywnych. Należy także pamiętać, że Polska w Europejskim Komitecie Normalizacyjnym [CEN - przyp. red.] w Brukseli ma głos o parycie związanej z traktatem nicejskim, a więc bardzo dla nas korzystnym, i wyraża swoje stanowisko w kwestiach związanych z zastosowaniem informatyki w ochronie zdrowia poprzez Komitet Techniczny 302. A Komitety Techniczne poprzez PKN mają zaś inicjatywę normalizacyjną. Tym bardziej dziwi więc bierność CSIOZ w pracach normatywnych.

Wracając do sedna pytania. Dla przykładu mogę podać 2 normy. Jedną z nich jest norma PN-EN ISO/HL7 10781 Elektroniczna Dokumentacja Zdrowotna - model funkcjonalny systemu wersja 1.1<sup>2</sup>, a drugą norma

<sup>2</sup> Norma ta została wprowadzona do zbioru PN jako PN-EN ISO 10781:2011 Model funkcjonalny systemu elektronicznej dokumentacji zdrowotnej, wersja 1.1 [przyp. red.]

PN-EN ISO 21090:2011 - Informatyka w ochronie zdrowia - Typy danych dostosowane do wymiany informacji. Zainteresowanych pracami normalizacyjnymi zachęcam do wejścia na strony internetowe Polskiego Komitetu Normalizacyjnego, jest tam m. in. plan prac Komitetu Technicznego 302 na 2012 r. (...)

**Czy Komitet Techniczny ds. Zastosowania Informatyki w Ochronie Zdrowia PKN może jakoś pomóc podmiotom leczniczym przygotować się na dzień 1 sierpnia 2014 r.?**

O roli Komitetu Technicznego 302 już wspomniałem. Zgodnie z regułami Polskiego Komitetu Normalizacyjnego ma on zdefiniowany zakres prac: modele informatyczne w opiece zdrowotnej, terminologia baz danych w systemie opieki zdrowotnej, systemy łączności (przesyłanie danych) i komunikaty w ochronie zdrowia, informacja wizyjna i multimedia w systemie, jakość, bezpieczeństwo i ochrona systemów w opiece zdrowotnej i urządzenia połączeń wzajemnych. Tak więc jest on bardzo szeroki i wykracza poza zakres EHR.

Rola Komitetu Technicznego 302 jest służebna w stosunku do podmiotów z sektora zdrowia, jak i struktur odpowiedzialnych za kreowanie rozwiązań legislacyjnych dla tego sektora. Prace normalizacyjne KT 302 powinny więc wywierać istotny wpływ na krajowy rynek informacyjny i informatyczny zwłaszcza w kontekście prowadzonych prac legislacyjnych. Dlaczego tak nie jest, starałem się wcześniej wytłumaczyć. Krótko podsumowując: KT 302 ma inicjatywę normalizacyjną, nie ma natomiast inicjatywy legislacyjnej. Jeżeli - ci, którzy

ją mają, odwracają się plecami do spraw regulacji normalizacyjnych, to mamy takie efekty, jakie można zaobserwować w sektorze ochrony zdrowia. Czyli - szeroko rozumiany chaos. No, ale z chaosu wyłonił się przecież wszechświat, zauważą niektórzy. Owszem, podobno tak było. Legislacja nie znosi jednak takiego stanu rzeczy. Cierpią na tym wszystkie podmioty w systemie opieki zdrowotnej, w szczególności świadczeniodawcy oraz pacjenci. I chociaż rola KT 302 jest duża, to zupełnie niedoceniana przez politycznych decydentów.

Czy KT 302 może pomóc podmiotom leczniczym przygotować się na dzień 1 sierpnia 2014 r.? Odpowiedź brzmi: bezpośrednio NIE, natomiast poprzez swoich członków TAK. Dlaczego? Sam Komitet Techniczny nie ma takiej mocy, ponieważ zgodnie z Ustawą o normalizacji nie posiada osobowości prawnej, jest bytem przy Polskim Komitecie Normalizacyjnym, czyli jednostce budżetowej. Nie może prowadzić działalności gospodarczej i nie posiada też środków finansowych na inną działalność. Inaczej wygląda sytuacja w przypadku członków KT 302. Zgodnie z art. 23 ust. 2 ustawy z dnia 12 września 2002 r. o normalizacji, są nimi podmioty działające i zarejestrowane na terenie RP, zainteresowane w zakresie tematyce danego KT. I to one mogą udzielić pomocy.

*Skróty pochodzą od redakcji miesięcznika „Wiadomości PKN. Normalizacja”*

*Dziękujemy redakcji czasopisma „Służba Zdrowia” za umożliwienie przedruku fragmentów wywiadu.*





Barbara Kęsik

## Polskie Normy na EURO 2012

Mistrzostwa Europy w Piłce Nożnej 2012, czyli EURO 2012 są organizowane przez dwa państwa: Polskę i Ukrainę. Rozpoczną się 8 czerwca 2012 r. na Stadionie Narodowym w Warszawie. W mistrzostwach zostanie rozegranych 31 meczów i zagra 16 drużyn narodowych. Finał EURO 2012 odbędzie się 1 lipca 2012 r. na Stadionie Olimpijskim w Kijowie. Cała sportowa Europa żyje już tą imprezą. Strategia, taktyka, składy drużyn - to wszystko jest już dawno ustalone. Jednak obecnie poziomy wyszkolenia drużyn piłkarskich są coraz bardziej zbliżone. W tej sytuacji liczy się każdy sposób, który pozwoli uzyskać przewagę nad konkurencją. Czy i w tej dziedzinie jest obecna normalizacja?

### Na murawy z PN

Wielkie znaczenie dla piłkarzy ma stan murawy boiska, czyli gęstość i jakość trawy oraz równość i stabilność powierzchni. Nawierzchnia trawiasta jest wspomagana nawadnianiem oraz (coraz częściej) podgrzewaniem. Umożliwia to rozgrywanie meczów przez cały rok, zapewnia komfortowe warunki zawodnikom, zmniejsza ilość kontuzji. Zakładanie i utrzymanie murawy stało się problemem technicznym, konieczne jest przestrzeganie pewnych parametrów.

W takiej sytuacji trzeba znać obiektywne metody oceny istotnych cech powierzchni trawistej boiska. Takie właśnie me-

tody podano w wielu Polskich Normach pod wspólnym tytułem „Nawierzchnie terenów sportowych”. Pod tym hasłem w Katalogu PN znajdujemy aż 36 norm dotyczących tej kwestii. Wszystkie polecamy uwadze działaczy sportowych, jednak w tym tekście ograniczymy się tylko do ogólnego omówienia niektórych norm z tej dziedziny.

Metody badań dotyczące wyznaczania stopnia pokrycia gruntu darnią naturalną podano w normie [PN-EN 12231:2005](#). Opisano w niej 3 metody określania nawierzchni trawiastych. Metoda A - to po prostu wizualna ocena nawierzchni, w metodzie B używamy tzw. ramy kwadratowej, a w metodzie C do

oceny murawy sięgamy po szablon.

Istotna jest także norma [PN-EN 12232:2005](#), która pozwoli precyzyjnie ustalić grubość darni naturalnej.

Z kolei wysokość murawy darni naturalnej znajdziemy w normie [PN-EN 12233:2005](#).

Organizatorom meczów piłkarskich sen z powiek spędza pogoda. Można świetnie przygotować murawę, ale ten stan rzeczy szybko zmienia ulewny deszcz. Istotna wtedy może się okazać orientacja co do prędkości przesiąkania wodą darni naturalnej. W normie [PN-EN 12616:2005](#) podano 3 metody wyznaczania prędkości przesiąkania wodą. Warto zwrócić uwagę na metodę B - bo ona jest stosowana do darni naturalnej.

Na koniec krótkiego omówienia wskaźmy normę [PN-EN 14837:2006 \(oryg.\)](#) - podano tam metodę wyznaczania odporności nawierzchni sportowych na poślizg w zetknięciu z butami piłkarza, w której rozpatrywane są 2 warianty: podeszwa z korkami lub bez korków.

## Piłka

Jednak nawet najlepiej przygotowana murawa to tylko element pomocniczy. Tak naprawdę liczą się tylko gole. I tu dochodzimy do normy ważnej dla całego środowiska piłkarskiego: [PN-EN 12234:2005](#). W normie tej podano metodę wyznaczania zachowania się piłki podczas toczenia po nawierzchni sportowej. W ściśle określonych warunkach (stan nawierzchni, temperatura i wilgotność względna, wiatr) oblicza się odległość toczenia się piłki oraz jej prędkość. Świadomość takich danych może zwiększyć skuteczność piłkarzy i zaowocować bramkami.

Piłka do gry w piłkę nożną jest kulista, sporządzona ze skóry lub innego dozwolonego materiału o wymiarach:

- obwód 68-70 cm
- waga 410-450 g.

Wszystkie te właściwości są sprawdzane w laboratoriach testowych i wówczas, gdy są zgodne, piłka zyskuje akceptację specjalistów z Międzynarodowej Federacji Piłki Nożnej (FIFA).



O dopuszczeniu piłki do gry decyduje wyłącznie sędzia, który dokonuje jej wyboru i sprawdza ww. cechy fizyczne. Większość nowoczesnych piłek jest zszytych z 32 części. Piłka musi być solidnie wykonana, „mknie” bowiem do bramki z szybkością 100 km/h.



## Bramka - sprzęt kultowy

Na bramkę patrzą z nadzieją rzesze kibiców, a piłkarzom śni się po nocach. Jest to istotny sprzęt boiskowy, a o jego parametrach można się dowiedzieć z normy [PN-EN 748:2006](#). Podano w niej wymiary i typy bramek. Określono także materiał, z którego powinien być wykonany każdy element bramki. W wymaganiach bezpieczeństwa skoncentrowano się na określeniu wytrzymałości i stateczności urządzenia (rama bramki, siatka). W normie zawarto także metody badań umożliwiających sprawdzenie tych istotnych cech bramki. Jeśli więc producent bramki zastosował się do wskazań tej normy, nasi piłkarze mogą z całym zaufaniem strzelać bramki i powinny one wytrzymać nawet najsilniejszy strzał.

## Oświetlenie

Trzeba zapewnić piłkarzom możliwość gry w każdych warunkach. Jeśli przyjdzie im rozgrywać mecz przy świetle sztucznym, to pomocna może okazać się norma [PN-EN 12193:2008 \(oryg.\)](#). W normie przedstawiono wymagania dotyczące oświetlenia stosowanego podczas zawodów

sportowych, np. natężenie oświetlenia czy kontrola instalacji.

## Polska gola

Trzeba mieć nadzieję, że wymienione i niewymienione normy pośrednio przyczynią się do wymarzonego sukcesu naszych piłkarzy na EURO 2012. Nadzieje podsyca jeszcze to, że jesteśmy współgospodarzami tej imprezy.

Niezależnie od tego, jak powieździe się naszej reprezentacji na EURO 2012, warto skorzystać z bogatego dorobku normalizacyjnego w tej dziedzinie.

Trenerów, szkoleniowców, działaczy sportowych i licznych kibiców nie trzeba przecież przekonywać, że na sukces sportowy składa się wiele czynników.



## Informacje z sektorów marzec - kwiecień 2012 r.

### Sektor Żywności, Rolnictwa i Leśnictwa

W kwietniu br. została opublikowana długo wyczekiwana przez branżę zbożową norma

**PN-EN 15948:2012 Ziarno zbóż - Oznaczanie wilgotności i zawartości białka - Metoda z zastosowaniem techniki pomiarowej spektroskopii transmisyjnej w bliskiej podczerwieni w całym ziarnie.**

Została ona wprowadzona do zbioru PN metodą uznania (w języku oryginału). Udział *KT 36 ds. Zbóż i Przetworów Zbożowych* w opracowywaniu niniejszej EN rozpoczął się w 2009 roku, kiedy CEN/TC 338 Zboża i produkty zbożowe przedstawił pierwszy projekt do ankiety.

Ponieważ wilgotność ziarna informuje o trwałości przechowywania ziarna, a zawartość białka w ziarnie charakteryzuje wartość technologiczną ziarna, najbardziej zainteresowane normą są punkty skupu oraz laboratoria akredytowane. Pomimo że urządzenia analityczne w bliskiej podczerwieni są bardzo popularne na rynku polskim, ze względu na szybkość i dobrą precyzję oznaczania, jednak do tej pory nie było sformalizowanej metody pozwalającej kalibrować takie urządzenia w jednolity sposób. PN-EN 15948:2012 wypełnia tę lukę i jest jedynym dokumentem, w którym podana jest metoda umożliwiająca zunifikowaną kalibrację urządzeń produkowanych przez różnych producentów.

W normie opisano rutynową metodę do kalibracji urządzeń do oznaczania wilgotności i za-

wartości białka w całym ziarnie jęczmienia i pszenicy z wykorzystaniem techniki spektroskopii w bliskiej podczerwieni o zakresie oznaczania:

#### Dla pszenicy

- Wilgotność: od 8 % do 22 %
- Zawartość białka: od 7 % do 20 %

#### Dla jęczmienia

- Wilgotność: od 8 % do 22 %
- Zawartość białka: od 7 % do 16 %

Również w kwietniu br. zostały opublikowane niżej wymienione PN wprowadzające EN metodą uznania ( w języku oryginału) z zakresu *KT 40 ds. Pasz*:

- **PN-EN 15621:2012 Pasze** - Oznaczanie wapnia, sodu, fosforu, magnezu, potasu, siarki, żelaza, cynku, miedzi, manganu i kobaltu po mineralizacji ciśnieniowej metodą ICP-AES
- **PN-EN 16158:2012 Pasze** - Oznaczanie zawartości semduramycyny - Metoda chromatografii cieczowej z zastosowaniem „rozgałęzionego” podejścia analitycznego
- **PN-EN 16159:2012 Pasze** - Oznaczanie selenu metodą absorpcyjnej spektrometrii atomowej z generowaniem wodorków (HGAAS) po trawieniu z wykorzystaniem mikrofal (ekstrakcja 65 % kwasem azotowym i 30 % nadtlakiem wodoru)
- **PN-EN 16160:2012 Pasze** - Oznaczanie kwasu cyjanowodorowego metodą HPLC
- **PN-EN 16162:2012 Pasze** - Oznaczanie dekokwinatu metodą HPLC z detekcją fluorescencyjną
- **PN-EN 16206:2012 Pasze** - Oznac-

zanie arsenu metodą absorpcyjnej spektrometrii atomowej z generowaniem wodorków (HGAAS) po trawieniu ciśnieniowym z wykorzystaniem mikrofal (ekstrakcja 65 % kwasem azotowym i 30 % nadtlakiem wodoru)

Powyższe normy ułatwią kontrole jakości i bezpieczeństwa pasz. Są doskonałym narzędziem pomagającym w spełnieniu wymagań określonych w Rozporządzeniu (WE) NR 882/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie kontroli urzędowych przeprowadzanych w celu sprawdzenia zgodności z prawem paszowym i żywnościowym oraz regułami dotyczącymi zdrowia zwierząt i dobrostanu zwierząt. Z wyjątkiem **PN-EN 15621:2012** są zharmonizowane do Dyrektywy Rady 70/373/EWG z 20 lipca 1970 r. w sprawie wprowadzenia wspólnotowych metod pobierania próbek i analizy do celów urzędowych kontroli pasz.

Kwas cyjanowodorowy oraz arsen to substancje o działaniu toksycznym. Są przedmiotem urzędowej kontroli. Selen jest pierwiastkiem niezbędnym do życia, ale istnieje niewielka różnica między dawką toksyczną, a niezbędną do funkcjonowania organizmu. Dlatego tak ważna jest możliwość oznaczania jego zawartości. Semduramycyna oraz dekokwinat są powszechnie dodawane do pasz jako koksydiostatyki dla zwierząt. Kontrola pozostałości tych substancji jest bardzo istotna, gdyż ich obecność w mięsie może stwarzać zagrożenie dla zdrowia konsumentów. Mikro i makroelementy (Ca, Na, P, S, Fe, Zn, Cu, Mn, i Co) są dodawane do pasz w celu pokrycia zapotrzebowania

zwierząt. Są przedmiotem urzędowej kontroli w zakresie oceny zgodności z deklaracją producenta i nieprzekraczania maksymalnej zawartości mikroelementów w mieszankach paszowych określonych w przepisach prawnych.

## Sektor Produktów Powszechnego Użytku

W kwietniu 2012 w CEN/TC 248 dobiegły końca trwające kilka lat prace nad nowelizacją bardzo ważnej dla włókiennictwa i odzieżownictwa normy [EN-ISO 3758:2012 Textiles - Care labelling code using symbols \(ISO 3758:2012\)](#). Jest to już kolejna wersja tej normy, która nieustannie cieszy się zainteresowaniem producentów i konsumentów z uwagi na jej powiązanie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 6 kwietnia 2004 r. w sprawie bezpieczeństwa i znakowania wyrobów włókienniczych. Norma zawiera symbole graficzne odnoszące się do artykułów tekstylnych stosowane w procesach konserwacji, takich jak: pranie, bielenie, suszenie, prasowanie, a także (w przypadku profesjonalnej konserwacji) czyszczenie chemiczne i czyszczenie wodne.

Norma wchodzi w zakres prac *KT 26 ds. Wyrobów Włókienniczych*. Najpóźniej do końca października 2012 r. zostanie wprowadzona do zbioru Polskich Norm metodą uznania, a w przypadku zgłoszenia się instytucji chętnej do sfinansowania opracowania tej normy w wersji polskiej będzie można jeszcze w tym roku rozpocząć prace nad tłumaczeniem.

### Udział w pracach CEN

Joanna Konarzewska - reprezentant członka *KT 27 ds. Pokryć*

*Podłogowych i Palności Wyrobów Włókienniczych* wzięła udział jako ekspert w 36. Plenarnym Posiedzeniu CEN/TC 134 oraz w pracach grup roboczych CEN/TC 134/WG 09 „Laminate floor coverings” i CEN/TC 134/WC 10 „Harmonization”. Posiedzenie odbyło się w Lizbonie/Portugalia w dniach 27-28.03.2012 r.

## Sektor Usług

21 marca 2012 r. w Warszawie, w siedzibie Polskiego Komitetu Normalizacyjnego odbyło się zebranie założycielskie Komitetu Zadaniowego ds. Facility Management. Przedmiotem zebrania było m.in.: uzgodnienie nazwy i zakresu tematycznego KZ, zakresu współpracy krajowej i europejskiej, zgłoszenie kandydatów na przewodniczącego KZ, wskazanie sekretarza w KZ, omówienie najważniejszych aspektów dotyczących działalności KZ.

Zebranie założycielskie zostało zwołane przez kierownika Sektora Usług w odpowiedzi na nadesłane zgłoszenia do prac przyszłego KZ ds. Facility Management.

Podczas spotkania poruszono kwestie dotyczące tłumaczenia wieloczęściowej normy PN-EN 15221, upowszechnienia i promocji normy PN-EN 15221, organizacji szkoleń w zakresie Facility Management we współpracy z PKN (pod patronatem PKN), certyfikacji, sytuacji rynku Facility Management w Polsce, grupy odbiorców i dostawców usług Facility Management.

20 kwietnia 2012 r. powołano Komitet Zadaniowy ds. Facility Management, który jest wiodący w zakresie współpracy z CEN/TC 348 Facility Management oraz ISO/TC 267 Facilities management.

Zakres tematyczny KZ 503 obejmuje:

- definicje i pojęcia Facility Management;
- klasyfikację usług Facility Management (systematykę grup usług w ramach Facility Management, domeny Facility Management, powiązania z innymi dziedzinami);
- zagadnienia związane z przygotowaniem i zawieraniem umów w obszarze Facility Management;
- podejście procesowe w Facility Management (definicje głównych procesów w obszarze Facility Management, pomiar efektywności procesów);
- kodeks etyczny w obszarze Facility Management;
- metody pomiaru i porównania ilościowego i jakościowego usług i środowiska Facility Management (benchmarking).

Szczegółowe informacje o członkach powołanego KZ znajdują się na stronie internetowej:

[http://www.pkn.pl/sites/default/files/wykaz\\_komitetow\\_zadaniowych.pdf](http://www.pkn.pl/sites/default/files/wykaz_komitetow_zadaniowych.pdf)

Instytucje zainteresowane członkostwem w powołanym KZ mogą zgłaszać się do udziału w jego pracach. Sposób zgłoszenia i wymagane dokumenty są podane na stronie internetowej:

<http://www.pkn.pl/jak-zostac-czlonkiem-ktkz>

Zgłoszenia prosimy przysłać na adres:

**Polski Komitet Normalizacyjny  
Sektor Usług  
ul. Świętokrzyska 14  
00-050 Warszawa**

W celu uzyskania dodatkowych informacji prosimy kontaktować się z Kierownikiem Sektora Usług - Joanną Roguszką, tel.: 22 55 67 672;

e-mail: joanna.roguszka@pkn.pl lub z Sekretarzem KZ - Izabelą Grodek, tel.: 22 55 67 543;

e-mail: izabela.grodek@pkn.pl



## Komitety techniczne - marzec 2012 r.

### Zmiany zakresu tematycznego komitetów technicznych

- **KT 22 ds. Odzieżownictwa** rozszerzył zakres współpracy o CEN/TC 222 Feather and down as filling material for any article, as well as finished articles filled with feather and down
- **KT 29 ds. Analiz Chemicznych Rud, Koncentratów i Metali** rozszerzył zakres współpracy o ISO/TC 129 Aluminium ores
- **KT 145 ds. Stali Jakościowych i Specjalnych** rozszerzył zakres współpracy o ISO/TC 227 Springs, CEN/SS M18 Metal wire products i CEN/TC 407 Cylindrical helical springs made from round wire and bar - Calculation and design
- z **KT 204 ds. Rysunku Technicznego i Dokumentacji Technicznej** wyłączono zakres ISO/TC 227 Springs i CEN/SS M18 Metal wire products
- **KT 207 ds. Obróbki Ubytkowej i Przyrostowej oraz Charakterystyki Warstwy Wierzchniej** rozszerzył zakres współpracy o ISO/TC 261 Additive Manufacturing
- **KT 275 ds. Techniki i Zagrożeń w Górnictwie** rozszerzył zakres współpracy o ISO/TC 263 Coalbed methane (CBM)
- z **KT 277 Gazownictwa** wyłączono zakres CEN/TC 355 Lighters i przekazano do Rady Sektorowej Sektora Produktów Powszechnego Użytku.

### Zmiany umiejscowienia sekretariatu

W marcu prowadzenie sekretariatu

- **KT 79 ds. Transformatorów Energetycznych** przejął Polski Komitet Normalizacyjny - Wydział Prac Normalizacyjnych - Sektor Elektryki po rezygnacji Instytutu Energetyki Instytutu Badawczego.

### Zmiany przewodniczących w komitetach technicznych

W marcu Prezes PKN powołał na 4-letnią kadencję do pełnienia funkcji przewodniczącego:

- w **KT 18 ds. Statków i Techniki Morskiej** mgra inż. Grzegorza Pettkę reprezentującego Polski Rejestr Statków SA
- w **KT 61 ds. Elektrycznego Wyposażenia Trakcyj-**

**nego** dra inż. Marka Pawlika reprezentującego PKP Polskie Linie Kolejowe SA

- w **KT 63 ds. Elektrycznego Sprzętu Powszechnego Użytku** mgra Wojciecha Koneckiego reprezentującego CECED Polska Członek Europejskiego Stowarzyszenia Producentów
- w **KT 92 ds. Nasion Roślin Oleistych, Tłuszczów Roślinnych i Zwierzęcych oraz ich Produktów Ubocznych** dr inż. Teresę Płatek reprezentującą Instytut Biotechnologii Przemysłu Rolno-Spożywczego
- w **KT 112 ds. Przekładni Zębatych** dra hab. inż. Władysława Jakubca reprezentującego Akademię Techniczno-Humanistyczną w Bielsku-Białej
- w **KT 314 ds. Nanotechnologii** Panią Marię Zielecką reprezentującą Instytut Chemii Przemysłowej im. prof. Ignacego Mościckiego.

### Zmiany zastępców przewodniczących w komitetach technicznych

W marcu Prezes PKN powołał na 4-letnią kadencję do pełnienia funkcji zastępcy przewodniczącego:

- w **KT 61 ds. Elektrycznego Wyposażenia Trakcyjnego** mgra inż. Tomasza Beszta reprezentującego PKP Energetyka SA
- w **KT 274 ds. Betonu** prof. dra hab. inż. Zbigniewa Giergicznego reprezentującego Stowarzyszenie Producentów Cementu.

### Zmiany sekretarzy w komitetach technicznych

W marcu Prezes PKN powołał do pełnienia funkcji sekretarza:

- w **KT 79 ds. Transformatorów Energetycznych** inż. Janusza Szymczuka z Polskiego Komitetu Normalizacyjnego
- w **KT 171 ds. Sieci Komputerowych i Oprogramowania** mgra inż. Adama Czyszczenia reprezentującego Politechnikę Wrocławską
- w **KT 185 ds. Ochrony Drewna i Materiałów Drewnopochodnych** mgr Aleksandrę Kropacz reprezentującą Instytut Technologii Drewna.

## Powołania nowych członków komitetów technicznych

W marcu Prezes PKN powołał na członków KT następujące podmioty:

- **Digi Pres Group Sp. z o.o.** do KT 288 ds. Multi-mediów
- **INDIVER SA** do KT 305 ds. Społecznej Odpowiedzialności
- **K-FLEX POLSKA Sp. z o.o.** do KT 211 ds. Wyrobów do Izolacji Ciepłej w Budownictwie
- **Międzynarodowe Centrum Targowe Sp. z o.o.** do KT 239 ds. Jubilerstwa
- **Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji** do KT 11 ds. Telekomunikacji, KT 104 ds. Kompatybilności Elektromagnetycznej i KT 259 ds. Poczty
- **Ministerstwo Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej** do KT 1 ds. Osób Niepełnosprawnych, KT 18 ds. Statków i Techniki Morskiej, KT 55 ds. Instalacji Elektrycznych i Ochrony Odgromowej Obiektów Budowlanych, KT 138 ds. Kolejnictwa, KT 179 ds. Ochrony Ciepłej Budynków, KT 230 ds. Małych Statków, KT 232 ds. Zasad Sporządzania Dokumentacji Projektowej w Budownictwie, KT 270 ds. Zarządzania Środowiskowego, KT 306 ds. Bezpieczeństwa Powszechnego i Ochrony Ludności i KT 307 ds. Zrównoważonego Budownictwa
- **Müller Jelcz-Laskowice Sp. z o.o.** do KT 2 ds. Sportu i Rekreacji
- **POLCEN Sp. z o.o.** do KT 102 ds. Podstaw Projektowania Konstrukcji Budowlanych, KT 195 ds. Prefabrykatów z Betonu i KT 232 ds. Zasad Sporządzania Dokumentacji Projektowej w Budownictwie
- **Polskie Górnictwo Naftowe i Gazownictwo SA** do KT 277 ds. Gazownictwa
- **Polskie Stowarzyszenie Pracowników Dezynfekcji, Dezynsekcji i Deratyzacji** do KT 313 ds. Usług Ochrony przed Szkodnikami
- **Przemysłowy Instytut Motoryzacji** do KT 284 ds. Sprzętu, Narzędzi i Urządzeń Medycznych Mechanicznych
- **SOTRALENTZ Sp. z o.o.** do KT 278 ds. Wodociągów i Kanalizacji.

## Odwołania członków komitetów technicznych

W marcu Prezes PKN odwołał z członka KT:

- **BSP S.C. - Brzezik Bogumił - Sawicki Marek** z KT 244 ds. Sprzętu, Środków i Urządzeń Ratowniczo - Gaśniczych

- **Destylarnię POLMOS w Krakowie SA** z KT 82 ds. Wyrobów Spirytusowych
- **FAMAS SA** z KT 277 ds. Gazownictwa
- **Ministerstwo Infrastruktury** z KT 1 ds. Osób Niepełnosprawnych, KT 11 ds. Telekomunikacji, KT 16 ds. Ciągników i Maszyn Rolniczych i Leśnych, KT 17 ds. Pojazdów i Transportu Drogowego, KT 18 ds. Statków i Techniki Morskiej, KT 55 ds. Instalacji Elektrycznych i Ochrony Odgromowej Obiektów Budowlanych, KT 102 ds. Podstaw Projektowania Konstrukcji Budowlanych, KT 104 ds. Kompatybilności Elektromagnetycznej, KT 138 ds. Kolejnictwa, KT 179 ds. Ochrony Ciepłej Budynków, KT 195 ds. Prefabrykatów z Betonu, KT 230 ds. Małych Statków, KT 232 ds. Zasad Sporządzania Dokumentacji Projektowej w Budownictwie, KT 259 ds. Poczty, KT 270 ds. Zarządzania Środowiskowego i KT 307 ds. Zrównoważonego Budownictwa
- **Narodowy Instytut Zdrowia Publicznego - Państwowy Zakład Higieny** z KT 287 ds. Biotechnologii
- **Polski Związek Producentów Pasz** z KT 40 ds. Pasz
- **Sygnity Technology Sp. z o.o.** z KT 52 ds. Systemów Alarmowych Włamania i Napadu.



### Komitety zadaniowe - marzec 2012 r.

Zgodnie z Zarządzeniem Nr 60 Prezesa PKN z dnia 10 listopada 2011 r. w sprawie Organów Technicznych powoływanych przez Prezesa PKN, podstawy ich powoływania oraz zasad powoływania członków i osób funkcyjnych w tych organach powstała możliwość powoływania Komitetów Zadaniowych (KZ), ciał kolegialnych do wykonania określonego zadania normalizacyjnego (np. opracowania jednego lub kilku projektów norm). Pierwsze KZ zostały powołane w marcu 2012 r..

#### Powołanie komitetów zadaniowych

W marcu Prezes PKN powołał pierwsze komitety zadaniowe:

- KZ 500 ds. Usług Solaryjnych, który jest komitetem wiodącym w zakresie współpracy z Komitetem Technicznym CEN/TC 412 Indoor sun exposure services

o zakresie tematycznym:

*Wymagania niezbędne do świadczenia usług solaryjnych. Kwalifikacja personelu i ich ocena.*

Sekretariat KZ umiejscowiony jest w Polskim Komitecie Normalizacyjnym - Wydział Prac Normalizacyjnych - Sektor Usług.

- KZ 501 ds. Usług w zakresie systemów bezpieczeństwa pożarowego i alarmowych systemów zabezpieczeń, który jest komitetem wiodącym w zakresie współpracy z Komitetem Technicznym CEN/CLC/TC 4 Services for fire safety and security services

o zakresie tematycznym:

*Jakość usług dostarczanych przez firmy i kompetencje ich personelu zaangażowanego w planowanie i projektowanie, instalowanie, odbiór i przekazanie oraz utrzymanie i naprawę systemów bezpieczeństwa pożarowego i alarmowych systemów zabezpieczeń, obejmujących systemy wykrywania pożaru, gaszenia pożaru, dźwiękowe systemy ostrzegawcze, alarmowe systemy sygnalizacji włamania i napadu, kontroli dostępu, systemy CCTV, systemy osobiste, odprowadzania dymu i ognia/ciepła, transmisji alarmu, systemy kontroli wyposażenia wykorzystywanego do*

*ewakuacji i na drogach ewakuacyjnych oraz systemy stanowiące kombinację ww. systemów.*

Sekretariat KZ umiejscowiony jest w Polskim Komitecie Normalizacyjnym - Wydział Prac Normalizacyjnych - Sektor Obronności i Bezpieczeństwa Powszechnego

- KZ 502 ds. Usług Chirurgii Estetycznej, który jest komitetem wiodącym w zakresie współpracy z Komitetem Technicznym CEN/TC 403 Aesthetic surgery services

o zakresie tematycznym:

*Opracowanie normy określającej wymagania i zalecenia dotyczące usług chirurgii estetycznej świadczonych na rzecz pacjenta, w tym ogólne ramy i zasady, przeznaczone do stosowania przez wszystkie placówki - przed, w trakcie i po wykonaniu procedury.*

Sekretariat KZ umiejscowiony jest w Polskim Komitecie Normalizacyjnym - Wydział Prac Normalizacyjnych - Sektor Zdrowia, Środowiska i Medycyny.

#### Powołanie sekretarzy w komitetach zadaniowych

W marcu Prezes PKN powołał do pełnienia funkcji sekretarza:

w KZ 500 ds. Usług Solaryjnych mgr inż. Izabelę Grodek z Polskiego Komitetu Normalizacyjnego

w KZ 501 ds. Usług w Zakresie Systemów Bezpieczeństwa Pożarowego i Alarmowych Systemów Zabezpieczeń inż. Joannę Skwarek z Polskiego Komitetu Normalizacyjnego

w KZ 502 ds. Usług Chirurgii Estetycznej mgr inż. Martę Krejpowicz z Polskiego Komitetu Normalizacyjnego.

#### Powołania członków komitetów zadaniowych

W marcu Prezes PKN powołał na członków KZ następujące podmioty:

- do KZ 500 ds. Usług Solaryjnych zostały powołane:
  - JK SOLARIA Sp. z o.o.

- MAXIMUS A. DOMALIK Spółka Jawna
- PROFI STANIEK NIEMIEC Spółka Jawna
- PROFIL-SOLAR ZOFIA GARCON, GRZEGORZ GARCON Spółka Jawna
- TRI-STAR SOLAR Zbigniew Polakow
  
- do KZ 501 ds. Usług w zakresie systemów bezpieczeństwa pożarowego i alarmowych systemów zabezpieczeń zostały powołane:
  - Centrum Naukowo-Badawcze Ochrony Przeciwpożarowej im. Józefa Tuliszkowskiego - Państwowy Instytut Badawczy
  - CERBEX Sp. z o.o.
  - Komenda Główna Państwowej Straży Pożarnej
  - NOMA 2 Sp. z o.o.
  - Ogólnopolskie Stowarzyszenie Inżynierów i Techników Zabezpieczeń Technicznych i Zarządzania Bezpieczeństwem POLALARM
  - Polska Izba Systemów Alarmowych
  - Stowarzyszenie Inżynierów i Techników Pożarnictwa
  - Zakład Rozwoju Technicznej Ochrony Mienia TECHOM Sp. z o.o.
  
- do KZ 502 ds. Usług Chirurgii Estetycznej zostały powołane:
  - Fundacja Leczenia Oparzeń „COMBUSTIONIS”
  - Gabinet Lekarski Henryk Witmanowski
  - Gdański Uniwersytet Medyczny
  - Indywidualna Praktyka Lekarska Ryszard Jan Mądry
  - Indywidualna Praktyka Lekarska Chirurgia Plastyczna na prof. dr hab. med. Jerzy Strużyna
  - Medyczne Centrum Nałęczów Sp. z o.o.
  - Polskie Towarzystwo Chirurgii Plastycznej, Rekonstrukcyjnej i Estetycznej
  - Polskie Towarzystwo Medycyny Estetycznej i Anti-Aging - Polskie Towarzystwo
  - Lekarskie Oddział w Warszawie
  - Sankowski i Syn Sp. z o.o.
  - Stowarzyszenie Lekarzy Dermatologów Estetycznych.

# System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji w praktyce

## Zasady wyboru zabezpieczeń

to przegląd rozwiązań niezbędnych przy wdrażaniu  
Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji  
według normy PN-ISO/IEC 27001

### ADRESOWANY DO:

- osób zajmujących się problematyką bezpieczeństwa informacji organizacji,
- pracowników instytucji planujących wdrożenie Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji według normy PN-ISO/IEC 27001.

### ZAWIERA M.IN. ZASADY:

- opracowania polityki i organizacji bezpieczeństwa informacji,
- zarządzania aktywami i ryzykiem,
- bezpiecznego zarządzania systemami informacyjnymi,
- kontroli dostępu,
- wdrażania i serwisu systemów informacyjnych,
- pomiarów Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji.

### PREZENTUJE CZYTELNIKOWI:

- wytyczne do opracowania własnych zabezpieczeń, praktyczne wskazówki, porady, zalecenia dla osób odpowiedzialnych za bezpieczeństwo informacji od strony technicznej (informatycy) w jednostce,
- przykłady dokumentów niezbędnych przy wdrażaniu Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji.

Zapraszamy do strefy klienta na [www.pkn.pl](http://www.pkn.pl)

