

# Problemy jakości

PROBLEMS OF QUALITY

2'2017

MIESIĘCZNIK ROK XLIX

Akredytacja – to jeszcze wybór  
czy już konieczność?  
– wywiad z Panią Lucyną Olborską,  
Dyrektor PCA







Szanowni Państwo,

28 marca odbędzie się w Katowicach III Europejski Kongres Jakości, którego uczestnicy podejmą dyskusję na nurtujące nas zagadnienia dotyczące tajemnicy sukcesu firm, inspiracji do dalszego działania, sposobu zarządzania ryzykiem oraz konkurowania jakością. Kongres będzie również okazją do wymiany doświadczeń z najlepszymi menedżerami biznesu oraz nawiązania nowych kontaktów otwierających szersze możliwości rozwoju oraz zwiększenia konkurencyjności naszych organizacji.

Udział w wydarzeniach jakościowych i konferencjach naukowych bywa zwykle inspiracją do działania. Na stronie 35 prezentujemy wykaz wybranych konferencji naukowych. Zapraszamy do zapoznania się z ofertą organizatorów oraz do sukcesywnego uzupełniania naszego wykazu.

W budowaniu przewagi konkurencyjnej coraz większą rolę odgrywa zaufanie klientów i konsumentów do firm i ich marek. Zaufanie budowane jest poprzez świadomość najwyższej jakości produktów i poczucie bezpieczeństwa w kontekście ciągłości i niezmienności warunków wytwarzania. Zapraszamy do lektury artykułów, które podejmują jedne z najważniejszych kwestii decydujących dziś o wyborach konsumenckich.

Redakcja

**Redaktor naczelna:**

Małgorzata Wierzbicka

**Sekretarz redakcji:**

Agata Szurgit

**Redaktor honorowy:** Tomasz Strzelecki

**Stali współpracownicy:**

dr Piotr Rogala, dr hab. inż. Marek Roszak, mgr Jakub Syta

Realizacja graficzno-techniczna i druk:

**Drukarnia Wydawnictwa SIGMA-NOT**

01-595 Warszawa, ul. ks. J. Popiełuszki 21

**Adres redakcji:**

ul. Ratuszowa 11, pok. 730, 00-950 Warszawa, skr. poczt. 1004

tel. 22 654 96 89; e-mail: [problemyjakosci@sigma-not.pl](mailto:problemyjakosci@sigma-not.pl)

**WYDAWNICTWO SIGMA-NOT**

Ratuszowa 11, 00-950 Warszawa, Skr. poczt. 1004

tel.: 22 818 09 18, 22 818 98 32, faks: 22 619 21 87

Internet: <http://sigma-not.pl>

Prenumerata: e-mail: [prenumerata@sigma-not.pl](mailto:prenumerata@sigma-not.pl)

Sekretariat: e-mail: [sekretariat@sigma-not.pl](mailto:sekretariat@sigma-not.pl)

**RADA NAUKOWO-PROGRAMOWA:** prof. Gilmar Ferreira Batalha, prof. dr hab. Tadeusz Borys, prof. Tom Bramorski, prof. dr hab. Marek Bugdol, prof. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk, prof. Su Mi Dahlggaard-Park, ing. Martina Dzubakova, PhD, prof. Sandra Muizniece-Brasava, prof. Jarosław Nenadal, prof. Jiri Plura, dr inż. Mirosław Recha, prof. Jurgita Sekliuckiene, prof. dr hab. Elżbieta Skrzypek, prof. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, prof. dr hab. Maciej Urbaniak

**LISTA RECENZENTÓW:** prof. dr hab. Marek Bugdol, prof. dr hab. Krystyna Cholewicka-Goździk, prof. dr hab. inż. Jan Figurski, dr hab. inż. Piotr Grudowski, dr hab. inż. Józef Gruszka, plk dr hab. inż. Tomasz Jałowiec, dr inż. Wiesław Klimczak, prof. dr hab. Krystyna Lisiecka, dr inż. Anna Mazur, dr hab. inż. Agnieszka Misztal, prof. dr hab. inż. Leszek Pacholski, dr hab. inż. Marek Roszak, prof. dr hab. Elżbieta Skrzypek, dr hab. inż. Małgorzata Sławińska, dr hab. inż. Andrzej Świdorski, prof. dr hab. inż. Stanisław Tkaczyk, prof. dr hab. inż. Edwin Tytyk, prof. dr hab. Maciej Urbaniak, dr hab. Małgorzata Z. Wiśniewska, dr hab. Zofia Zymonik, dr Janusz Zymonik

**Reklamy przyjmuje:**

Redakcja: tel.: 22 654 96 89, faks: 22 619 21 87

e-mail: [problemyjakosci@sigma-not.pl](mailto:problemyjakosci@sigma-not.pl)

Dział Reklamy i Marketingu Wydawnictwa

Tel./faks 22 827 43 65; e-mail: [reklama@sigma-not.pl](mailto:reklama@sigma-not.pl)

Za treść ogłoszeń i reklam redakcja nie odpowiada.

Zastrzegamy sobie prawo niezbędnych skrótów w nadesłanych materiałach.

Materiałów niezamówionych redakcja nie zwraca.

Wersja pierwotna czasopisma – papierowa.

nakład do 3000 egz.

ISSN 0137-8651 e-ISSN 2449-9862

# Problemy jakości

2'2017  
MIESIĘCZNIK  
PROBLEMS OF QUALITY

## Spis treści

Artykuły są recenzowane

■ Kategorie, pojęcia, definicje	
Małgorzata Z. Wiśniewska	
Bezpieczeństwo – pojęcie, istota, typologia	2
■ Jakość i bezpieczeństwo wyrobów	
Hanna Golaś, Anna Mazur, Paweł Piasek, Przemysław Czajkowski	
Zastosowanie standaryzacji w procesie kontroli jakości wyrobów	10
Krzysztof Zymonik	
Próba oceny jakości innowacyjnych rozwiązań dotyczących reklamacji w ustawie o prawach konsumenta z 2014 roku	15
■ Wywiad	
Akredytacja – to jeszcze wybór czy już konieczność? – wywiad z Panią Lucyną Olborską, Dyrektorką PCA	21
■ Koncepcje, metody, narzędzia	
Marek Bugdol, Grzegorz Pakuła	
Korzyści wynikające ze stosowania podejścia procesowego zgodnego z nową normą ISO 9001 w realizacji usług administracyjnych	22
■ Jakość w praktyce	
Barbara Maria Deja, Jolanta Harasymiuk	
Analiza jakości zarządzania projektem. Część 2 – Faza wdrażania projektu	28
Witold Pokora	
Doskonalenie procesu oceny zgodności z wymaganiami AQAP w resorcie ON	34
■ Z prasy zagranicznej	
Piotr Rogala	
Czy orientacja na interesariuszy jest odpowiednia dla firm europejskich?	36
■ Felieton	
Jakub Syta	
Rola działów biznesowych podczas tworzenia wymagań dla systemów teleinformatycznych	37
■ Co nowego w Klubie POLSKIE FORUM ISO 9000	
Marek Roszak	
10 marca 2017 r. – Konferencja Jubileuszowa z okazji 25-lecia powstania Klubu POLSKIE FORUM ISO 9000	38
■ Varia	
Elżbieta Skrzypek	
Sprawozdanie z XIX Międzynarodowej Konferencji Naukowej pt. „Jakość i logistyka w procesach zarządzania organizacją w gospodarce sieciowej Quality&Logistics”	39
Magdalena Oronowicz	
Warsztaty studenckie pt. „Modele biznesowe i procesy w zarządzaniu sieciowym” podczas XIX Międzynarodowej Konferencji Naukowej	40

Spis treści podawany jest w internecie – [www.sigma-not.pl](http://www.sigma-not.pl)

Za publikację artykułów w „Problemach Jakości” Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego przyznało 11 punktów.