

st. kpt. mgr inż. **Jacek ZBOINA**
Jednostka Certyfikująca CNBOP
mł. asp. **Tomasz KIELBASA**
Jednostka Certyfikująca CNBOP

CERTYFIKACJA USŁUG W PRAKTYCE.

Streszczenie

W artykule omówiono zagadnienia formalno-prawne oraz praktyczne certyfikacji podmiotów świadczących usługi w zakresie ochrony przeciwpożarowej.

Abstract

There were described in the article the formal, legal and practical aspects of a certification of services in the scope of fire protection.

W ubiegłym roku Jednostka Certyfikująca CNBOP zidentyfikowała zwiększenie zainteresowanie tematyką certyfikacji usług w zakresie ochrony przeciwpożarowej. Coraz liczniejsze zapytania, zarówno ze strony firm usługodawczych, jak również inwestorów skłoniły do szerszego omówienia tejże tematyki oraz refleksji. Wśród zagadnień związanych z certyfikacją usług znalazły się m.in. wymagania formalno-prawne, korzyści z przeprowadzenia procesu oceny firmy, oraz czynniki wpływające na skomplikowany i długotrwały charakter procesu. Jednocześnie tematyka artykułu wzbogacona została o uwagi własne autorów wynikające z doświadczenia zdobytego w przedmiotowym zakresie. Nadmienić jednak należy, już na wstępie, iż naszym zdaniem zwiększone zainteresowanie nie skutkuje faktem poddawania się dobrowolnemu procesowi certyfikacji przez firmy usługodawcze.

Jednym z podstawowych wymogów stawianych obiektom budowlanym, oraz wyrobom budowlanym, jest spełnienie podstawowych wymagań dotyczących bezpieczeństwa, w tym bezpieczeństwa pożarowego. Wymóg ten wynika z art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (t.j. Dz.U. z 2006 r. Nr 156, poz. 1118 z późn. zm.).

Tak sformułowane obowiązki odnoszą się między innymi do szerokiego zakresu działalności podmiotów świadczących usługi, których między innymi przytoczone postanowienie dotyczy.

W Polsce już od wielu lat funkcjonuje system oceny zgodności wyrobów stosowanych w ochronie przeciwpożarowej, opierający się głównie na weryfikacji właściwości techniczno-użytkowych w zakresie bezpieczeństwa, kompatybilności itp. Ocena wyrobów prowadzona jest przed wprowadzeniem ich do obrotu i użytkowania. Na przestrzeni lat dokumentami potwierdzającymi przeprowadzenie procesu oceny wyrobu przez jego producenta/dostawcę były m.in. atesty, świadectwa dopuszczenia i certyfikaty zgodności CNBOP.

Załączenie dokumentu dopuszczającego do zamówionego wyrobu stanowi informację dla kupującego, że producent/dostawca dołożył wszelkich starań by zamawiane wyroby / urządzenia spełniały swe funkcje użytkowe w sposób gwarantujący wymagany poziom w zakresie bezpieczeństwa pożarowego. Jednakże by tak się stało nie mniej istotne jest przestrzeganie zasad stosowania danego urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem, które ściśle wynika z zaleceń producenta, jak również z regulacji prawnych oraz standardów w zakresie projektowania, instalowania i konserwacji urządzeń, systemów, instalacji itp.

Zgodnie z artykułem 8 ustawy z dnia 24 sierpnia 1991 r. o ochronie przeciwpożarowej (t.j. Dz. U. z 2002 r., Nr 147, poz. 1229 z późn. zm.) „Korzystanie przez właściciela, zarządcę lub użytkownika budynku, obiektu budowlanego lub terenu z usług z zakresu ochrony przeciwpożarowej jest dobrowolne”.

Naszym zdaniem powyższy zapis art. 8 należy rozpatrywać w powiązaniu z art. 4 przytoczonej ustawy, gdzie sformułowane zostały obowiązki właściciela budynku, obiektu lub terenu w zakresie zapewnienia właściwego poziomu ochrony przeciwpożarowej. Wśród nich wyróżnić można m.in.:

- przestrzeganie przeciwpożarowych wymagań instalacyjnych,
- wyposażenie przestrzeni w wymagane urządzenia przeciwpożarowe i gaśnice,
- zapewnienie konserwacji oraz naprawy urządzeń przeciwpożarowych i gaśnic w sposób gwarantujący ich sprawne i niezawodne funkcjonowanie.

W wielu przypadkach właściciel, zarządca lub użytkownik nie posiada możliwości wykonania powyższych zobowiązań samodzielnie. Często czynności te są podzlecane podmiotom (firmom) zewnętrznym, wyspecjalizowanym w danym zakresie usług. Poziom tej specjalizacji bez wątpienia jest bardzo różny.

W tym miejscu pojawia się pierwszy problem w obliczu którego zostaje postawiony właściciel zarządca lub użytkownik (w tym niejednokrotnie na wcześniejszym etapie inwestor) obiektu: *Która z firm usługowych wykona daną czynność profesjonalnie od strony*

technicznej, zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi, z uwzględnieniem dokumentów normatywnych oraz w sposób gwarantujący zapewnienie prawidłowego funkcjonowania urządzeń i instalacji służących celom przeciwpożarowym? Właściciel, zarządca lub użytkownik (niejednokrotnie inwestor) odpowiedzialny za bezpieczeństwo pożarowe danego obiektu musi dokonać wyboru odpowiedniej firmy usługodawczej. Wybór wykonawcy najczęściej wymaga przeprowadzenia solidnej analizy informacji charakteryzujących oferentów deklarujących chęć wykonania zlecenia, by przeprowadzona weryfikacja umożliwiła wybór firmy wiarygodnej i kompetentnej. Podczas wyboru usługodawcy oczywiście nie bez znaczenia pozostaje aspekt ekonomiczny realizacji przedstawionego zlecenia, choć należy podkreślić, że w przypadku podejmowania decyzji obejmujących swym zakresem aspekty zapewnienia bezpieczeństwa pożarowego budynku, obiektu lub terenu, nie powinien on mieć znaczenia decydującego.

Na tej podstawie można sformułować kolejne pytanie: *Dlaczego firma (usługodawcza) miałaby zabiegać o dobrowolny certyfikat w zakresie usług świadczonych w obszarze ochrony przeciwpożarowej?*

Powyższe pytanie niewątpliwie stawiają sobie firmy aktywne na rynku usług w zakresie ochrony przeciwpożarowej. Nieliczni odpowiedzieli sobie na to pytanie samodzielnie, niemalże natychmiast po wprowadzeniu takiej możliwości, informując, że warto. Na podkreślenie zasługuje tutaj nie tyle sam fakt podjęcia przez firmę decyzji o wnioskowaniu o certyfikację, ale niewątpliwie sprostania wymaganiom zawartym w programach certyfikacji podmiotów świadczących usługi w zakresie ochrony przeciwpożarowej. Programy certyfikacji powstały jako odpowiedź na potrzebę stworzenia i wdrożenia uznanej procedury oceny wiarygodności i kompetencji usługodawcy przez niezależny podmiot (stronę trzecią). Aktualnie wymagania dla firm usługodawczych zawierają następujące programy certyfikacji:

- SITP PCU-01 Program certyfikacji podmiotów świadczących usługi w zakresie systemów sygnalizacji pożarowej i sterowania urządzeniami;
- SITP PCU-02 Program certyfikacji podmiotów świadczących usługi w zakresie stałych urządzeń gaśniczych i hydrantów;
- SITP PCU-03 Program certyfikacji podmiotów świadczących usługi w zakresie wentylacji pożarowej;

- SITP PCU-04 Program certyfikacji podmiotów świadczących usługi w zakresie odporności ogniowej i reakcji na ogień;
- SITP PCU-05 Program certyfikacji podmiotów świadczących usługi w zakresie przegród przeciwpożarowych;
- SITP PCU-06 Program certyfikacji podmiotów świadczących usługi w zakresie gaśnic.

Programy certyfikacji opierają się przede wszystkim na najlepszej wiedzy inżyniersko-technicznej wspieranej postanowieniami dokumentów normatywnych w zakresie projektowania instalacji, oraz instalowania, a także konserwacji urządzeń przeciwpożarowych.

W procesie certyfikacji prowadzonym przez jednostki certyfikujące usługi wyróżnić można zasadnicze etapy oceny usługodawcy:

- ocenę firmy usługowej,
- ocenę prowadzenia usług.

Wymagania wynikające z opracowanych programów certyfikacji obejmują wybrane zagadnienia funkcjonowania firmy usługodawczej podlegające ocenie przez jednostkę certyfikującą usługi. Wśród nich znalazły się przede wszystkim:

- zdolność firmy do prawidłowego wykonywania usług,
- organizacja firmy,
- personel,
- system jakości,
- dokumentacja wykonawcza,
- rejestr instalacji,
- audyty i przeglądy,
- serwis,
- referencje,
- ubezpieczenie,
- inne wymagania (specyficzne dla każdego z programów certyfikacji).

Zawarte w programach wymagania dla firm świadczących usługi w zakresie ochrony przeciwpożarowej są wysokie. Niewątpliwie z uwagi na dużą intensyfikację prac podczas tworzenia przedmiotowych programów certyfikacji nie ustrzeżono się pewnych nieścisłości zapisów. Dodatkowo bieżące, intensywne prace normalizacyjne powodują, iż dokumenty

odniesienia stanowiące podstawę certyfikacji należy poddawać aktualizacji. Niemniej jednak wprowadzane modyfikacje nie powinny mieć znaczącego wpływu na pierwotnie postawiony poziom wymagań.

Wśród jednostek, które uzyskały akredytację PCA na prowadzenie procesów certyfikacji w zakresie oceny firm usługodawczych znalazła się Jednostka Certyfikująca CNBOP. Obszar działań Jednostki skupia się na 4 programach spośród wyżej wymienionych, a są to kolejno SITP-PCU 01, 02, 04, oraz 06.

Z przedstawionych powyżej informacji jednoznacznie wynika, iż w chwili obecnej istnieją dokumenty odniesienia do prowadzenia oceny zgodności podmiotów świadczących usługi w zakresie ochrony przeciwpożarowej. Istnieją również jednostki prowadzące certyfikację usługodawców. *Dlaczego zatem firm, które poddały się dobrowolnemu procesowi weryfikacji jest wciąż tak niewiele?*

Nawiązując do postawionego pytania poniżej zidentyfikowane zostały podstawowe przyczyny obecnej sytuacji związanej z brakiem większego zainteresowania certyfikacją usług:

- proces certyfikacji usług jest w pełni dobrowolny;
- proces certyfikacji ma na celu potwierdzenie spełnienia przez firmę usługową wszystkich wymagań zawartych w programach certyfikacji, które są wysokie;
- podczas oceny dokonywana jest bardzo szczegółowa weryfikacja samej firmy, a w szczególności jakość realizowanych usług;
- wymagania postawione w programach certyfikacji są rygorystyczne i niewiele firm, bez starannego przygotowania, jest w stanie im sprostać;
- proces oceny jest szczegółowy, tym samym niejednokrotnie pozostaje długotrwały i przez to niewątpliwie kosztowny;
- znaczenie potwierdzenia kompetencji firmy usługowej poprzez certyfikat jest niewielkie;
- wciąż brakuje bezpośrednich, wymiernych korzyści dla firmy usługowej wynikających z poddania się dobrowolnej certyfikacji.

Następujące argumenty przemawiają natomiast za poddaniem się dobrowolnemu procesowi certyfikacji w zakresie wykonywanych usług:

- programy certyfikacji są dokumentami jawnymi, ogólnodostępnymi, zatem firma usługowa zna wymagania stawiane w procesie oceny prowadzanego przez Jednostkę Certyfikującą CNBOP;

- wprawdzie wymagania postawione w programach certyfikacji są wysokie, jednakże w przypadku systematycznego podnoszenia poziomu świadczonych usług firma wykonawcza jest w stanie spełnić wszystkie wymagania stawiane w procesie certyfikacji;
- coraz częściej potwierdzenie kompetencji firmy usługowej poprzez certyfikat, ma wpływ na wybór wykonawcy - informacja o posiadaniu certyfikatu CNBOP przez firmę usługową jest rekomendacją dla inwestora, Państwowej Straży Pożarnej, towarzystw ubezpieczeniowych oraz innych podmiotów aktywnych na rzecz ochrony przeciwpożarowej, iż wskazana firma świadczy usługi w określonym zakresie na najwyższym poziomie co zostało zweryfikowane na etapie procesu certyfikacji i jest monitorowane poprzez nadzór nad certyfikatem wydanym przez CNBOP;
- domniemać można, iż z czasem wzorem krajów Europy Zachodniej certyfikacja usług stanie się bardzo istotnym elementem eliminacji usług o najniższej jakości, co niewątpliwie znajdzie swoje odzwierciedlenie w stałym podnoszeniu poziomu ochrony przeciwpożarowej w Polsce.

W podsumowaniu należy jeszcze raz podkreślić, iż w Polsce zostały podjęte działania dotyczące stworzenia odpowiednich warunków do podnoszenia poziomu ochrony przeciwpożarowej, poprzez położenie nacisku na jakość usług świadczonych w zakresie ochrony przeciwpożarowej. Niestety zaistnieniu skutecznego mechanizmu weryfikacji usługodawców niewątpliwie nie sprzyja brak wymiernych korzyści dla firmy usługodawczej wynikający z faktu posiadania certyfikatu w zakresie świadczonych usług. Powstały mechanizm oparty na dobrowolnym systemie certyfikacji usług napotyka na istotne przeszkody, w szczególności z uwagi na znaczące koszty procesu certyfikacji. Z drugiej zaś strony koszty te są efektem wysokiego poziomu wymagań postawionych w programach certyfikacji, bez których spełnienia trudno mówić o oczekiwanym poziomie usług w zakresie ochrony przeciwpożarowej.

Tym samym nasuwa się konkluzja, iż zapewnienie stałego wzrostu poziomu bezpieczeństwa w aspekcie rozpatrywanych zagadnień certyfikacji usług jest bez wątpienia konieczne, ale kosztowne. Wobec tego warto pamiętać, aby przy dążeniu do rozwoju bardzo słusznej inicjatywy jaką jest certyfikacja podmiotów świadczących usługi w ochronie przeciwpożarowej przyświecała zasada, iż certyfikaty otrzymują najlepsze firmy w Polsce, które spełniają wysokie wymagania stawiane przez właściwe programy certyfikacji. Istotą jest natomiast nie liczba firm, która przedmiotowy certyfikat otrzymała, ale najwyższa jakość

usług przez nie świadczonych, co ma niewątpliwie coraz bardziej znaczące przełożenie na poziom bezpieczeństwa w zakresie ochrony przeciwpożarowej. Dzięki temu podmioty świadczące usługi w zakresie objętym udzieloną certyfikacją CNBOP, będą mogły być postrzegane jako firmy profesjonalne i wiarygodne, posiadające doświadczoną i kompetentną kadrę zarówno zarządzającą jak i wykonawczą, odpowiedzialną za realizację powierzonych zadań. Certyfikaty CNBOP informują również, że ich posiadacze odbierani mogą być jako firmy na europejskim poziomie, które rozumieją potrzeby swoich klientów i dążą do ich zaspokojenia, przede wszystkim poprzez ciągłą poprawę jakości funkcjonowania na rynku usług z zakresu ochrony przeciwpożarowej. Powyższymi zasadami kieruje się Jednostka Certyfikująca CNBOP prowadząc dobrowolne procesy certyfikacji firm usługowych.

Informacje dotyczące procedury dobrowolnej certyfikacji usług dostępne są na naszej stronie internetowej www.cnbop.pl w dziale „Certyfikacja” (zakładka „Certyfikacja usług”).

Bibliografia:

1. Ustawa z dnia 7 lipca 1994 r. Prawo budowlane (t.j. Dz.U. z 2006 r. Nr 156, poz. 1118 z późn. zm.),
2. Ustawa z dnia 24 sierpnia 1991 r. o ochronie przeciwpożarowej (t.j. Dz. U. z 2002 r., Nr 147, poz. 1229 z późn. zm.),
3. Ustawa z dnia 30.08.2002 r. o systemie oceny zgodności (t.j. Dz.U. z 2004 r., Nr 204, poz. 2087 z późn. zm.),
4. PN-EN 45011:2000 *Wymagania ogólne dotyczące jednostek prowadzących system certyfikacji wyrobów*,
5. Przewodnik ISO/Guide 53:2005 *Conformity assessment – Guidance on the use of an organization's quality management system in product certification*,
6. Informator dla Klienta Jednostki Certyfikującej CNBOP, wyd. 9, Józefów, dnia 01.04.2006 r.