

Evropská značka kvality EQTM

Značky kvality mají za cíl usnadnit spotřebitelům výběr kvalitního výrobku či služby. Z pohledu výrobců i poskytovatelů služeb je obdržení značky kvality příležitostí pro zviditelnění se a budování důvěryhodného image. České značky kvality jsou sdruženy zejména v Národním programu Česká kvalita, kam jich spadá více než dvacet. Na evropské úrovni v nedávné době vznikla Evropská značka kvality. Kdo ji může získat? Co její držení znamená?



Evropská značka kvality EQTM (*European Quality Trademark*), kterou zavedla Evropská organizace pro kvalitu (EOQ – *European Organization for Quality*), vznikla za účelem snadné identifikace výrobků a služeb, které mají vysokou a udržitelnou kvalitu. Je též nástrojem pro posílení propagace a prodeje evropských výrobků po celém světě, čímž také napomáhá k dosažení lepších hospodářských výsledků evropských firem.

Je třeba uvést, že v rámci Evropské unie existuje mnoho značek kvality. Některé z nich jsou důvěryhodné, obvykle vydávané odbornými organizacemi v oblasti kvality (asociacemi, institucemi či laboratořemi). Bohužel však existují také tisíce značek kvali-

Bohužel existují také tisíce značek kvality, možná spíše log-obrázků, které mají napomoci prodeji výrobku, ale nejsou podloženy nezávislým a objektivním hodnocením.

ty, možná spíše log-obrázků, které mají napomoci prodeji výrobku, ale nejsou podloženy nezávislým a objektivním hodnocením.

V ZÁJMU DŮVĚRYHODNOSTI

S ohledem na existenci mnoha různých značek s různou důvěryhodností a pověstí vyvinula Evropská organizace pro kvalitu značku kvality EQTM, která:

- upevňuje a zvyšuje svou důvěryhodnost,
- označuje produkty udržující si dlouhodobě stabilní kvalitu,
- splňuje objektivně měřitelná kritéria (není postavena na subjektivním hodnocení),
- má být „tou hlavní“ evropskou značkou kvality

v oblasti dobrovolného hodnocení a označování kvality výrobku či služby.

V rámci hodnocení výrobků či služeb, které mají být označeny značkou EQTM, je hodnocen nejen výrobek (či služba) samotný, z hlediska svých kvalitativních vlastností, ale i výkonnost organizace, což je dobrým předpokladem pro zajištění dlouhodobé spokojenosti zákazníka.

Proces udělování značky je profesionálně řízen Komisí EQTM a také národními zástupci Evropské organizace pro kvalitu, kterým je u nás Česká společnost pro jakost. Proces udělování značky počíná registrací, doložením způsobilosti, přezkoumáním dokladů a končí vydáním značky se odehrává on-line formou. Je však třeba zdůraznit, že Komise EQTM provádí namátkové neohlášené návštěvy v organizacích, aby ověřila oprávněnost používání značky.

Značka EQTM je vydána na tři roky, nicméně každý rok musí držitel doložit, že technické podmínky byly udrženy na požadované úrovni. Po třech letech dochází k úplnému znovuposouzení žadatele a jeho výroků či skupiny výrobků.

Základní kritéria pro získání značky:

- výrobek musí být alespoň tři roky na trhu,
- zdroje použité pro výrobek musejí být ze 60 % evropské,
- výrobek musí být dodáván alespoň třem zákazníkům, přičemž žádný z nich nesmí prezentovat více než 70 % tržeb,
- výrobek nesmí obsahovat prvky či jiné náležitosti, které by mohly uvést zákazníka v omyl,
- míra spokojenosti zákazníků musí dosahovat alespoň 90 %,
- organizace musí mít své sídlo a výrobu v Evropě,
- ekonomické výsledky musejí být pozitivní,
- organizace musí být v souladu s příslušnými právními požadavky,

■ organizace musí mít zaveden a certifikován systém managementu kvality.

Česká společnost pro jakost (ČSJ) je kontaktním místem pro české organizace, které usilují o získání značky EQTM. To znamená, že ČSJ vysvětluje zájemcům případné nejasnosti a zejména kontroluje úplnost poskytnutých údajů v přihlášce. Následně přihlášku předává Komisi EQTM, která rozhoduje o udělení značky.

Poměrně důležitou informací pro zájemce o značku je samozřejmě cena, která činí 1 000 eur za rok, přičemž zahrnuje náklady na schvalova-

Proces udělování značky je profesionálně řízen Komisí EQTM a také národními zástupci Evropské organizace pro kvalitu, kterým je u nás Česká společnost pro jakost.

cí proces, právo k užití značky EQTM, SW nástroj pro generování značky a rovněž zahrnuje propagaci produktu a organizace na webu Evropské organizace pro kvalitu.

ALTERNATIVA PRO ČESKÝ TRH

Závěrem je vhodné uvést, že Česká společnost pro jakost je také správcem značky Czech Made. O jakou značku by měl tedy zájemce usilovat? Zjednodušeně se dá říci, že pro organizace, které působí zejména na českém trhu, je vhodnější značka Czech Made. Pro organizace exportující do Evropy, a především do ostatních kontinentů je vhodnější značka kvality EQTM. Kritéria použitá v obou programech se do jisté míry překrývají, přičemž EQTM více akcentuje podíl evropských zdrojů ve výrobku, značka Czech Made vyžaduje lokaci výroby na území ČR, podíl českých komponent však není pevně stanoven. V rámci udělování značky Czech Made je vyžadováno hodnocení na místě vždy, nikoliv namátkově. V každém případě jsou oba programy postaveny na nezávislém hodnocení plnění kritérií s důrazem na ověření vysoké míry spokojenosti zákazníků.

Petr Koten, Česká společnost pro jakost

Značka kvality Czech Made je vhodná i pro technologické produkty. Výborným příkladem je firma Satturn Holešov, rodinný podnik se sídlem ve Zlínském kraji věnující se oboru elektronických komunikací a informačních technologií ve spojení s projekty v oblasti ochrany životního prostředí a čerstvý držitel značky. Nejen o značce Czech Made jsme hovořili s jejím manažerem Ing. Štěpánem Smejkallem.

Značka Czech Made je i pro moderní technologie

■ Nakolik je značka Czech Made vhodná i k označení výrobků z průmyslového odvětví?

Výrobci z průmyslových oborů jsou zvyklí na systematické zajišťování kvality, a je pro ně proto i jednodušší projít procesem hodnocení v rámci udělení značky Czech Made. Výrobci z technických oborů totiž přesně vědí, co je v rámci ověření kvality produktu potřeba splnit, a na celý proces jsou tak většinou velmi dobře připraveni. Zároveň jsou v technicky zaměřených firmách v podstatě vždy přítomni manažeři kvality, kteří systémům kvality perfektně rozumějí a nemají problém pružně reagovat na všechny podmínky a kritéria hodnocení.

Úspěšným a v poslední době často oceňovaným držitelem značky je např. společnost Satturn Holešov, která se svým inovativním produktem Enceladus sbírá vavříny nejen v České republice. Jedná se o komplexní systém zahrnující technologie pro vzdálené monitorování a řízení soustav domovních čistíren odpadních vod.

■ Můžete čtenářům telemetrii Enceladus více přiblížit?

Systémová telemetrie Enceladus je modulární sestavou zařízení a programovaného vybavení, které umožňuje vzdálené sledová-

dosud bez účinného kanalizačního systému.

■ V kterých oblastech vynikají výrobci kvalitou nejčastěji?

Hodně záleží na požadavcích v celém dodavatelsko-odběratelském řetězci. Pokud má firma osvědčené vedení a zájem se



prosadit kvalitou, může to být v jakémkoli oboru, stejně jako v případě Satturn Holešov.

Jsou ale odvětví, kde je kvalita častěji zmiňovaným tématem. Tím je například strojírenství v čele s automobilovým průmyslem, kde je kvalita rozhodujícím faktorem. Je však třeba zdůraznit, že čeští výrobci se ve světě s kvalitou uplatňují napříč obory.

■ Co značka kvality garantuje?

Důvěryhodná značka kvality garantuje, že výrobek nebo služba prošly hodnocením, v rámci něhož byla podle předem stanovených a měřitel-

■ Jak náročné je značku Czech Made získat?

Aby se firma mohla o značku Czech Made ucházet, musí splnit dvě zásadní podmínky, kterými jsou registrace a výroba nebo poskytování služby v tuzemsku. Poté musí počítat s tím, že bude její produkt prověřen ze všech mož-

ných stran. Firma tak dobrovolně vstoupí do procesu hodnocení kvality, kterým ji provedeme. Po důkladném a úspěšném prošetření získá právo užívat značku na dobu dvou let. Poté proběhne proces ověřování znovu jako v počátku. Celý proces získání důvěryhodné značky kvality není otázkou několika málo dnů, ale spíše týdnů či měsíců.

■ Co značka přinese jejímu držiteli?

Značka Czech Made je vnímána jako symbol a punc kvality. Držiteli přináší kromě potvrzení kvality i vhodný



ní provozu a případně i ovládnutí malých mechanicko-biologických čistíren odpadních vod. Jejím hlavním úkolem je poskytovat provozovatelé základní informace o stavu čistírny a napomáhat k zajištění jejího plynulého chodu. Jedná se o velmi inovativní a ekologický produkt přinášející ekonomicky rozumné potenciální řešení pro cca 1,5 milionu obyvatel České republiky, kteří jsou

ných kritérií kvalita posuzována. Garantuje, že výrobek byl kontrolován třetí nezávislou stranou, kontrolovala se stabilita procesu výroby, a to v souladu s platnou legislativou. Nedílnou součástí je hodnocení spokojenosti zákazníků s produktem.

Stejně tak je tomu u naší značky Czech Made, u které dochází také k ověření kvality výrobku nebo služby přímo ve výrobě nebo provozovně.

způsob, jak se vymezit vůči konkurenci. Zvyšuje důvěryhodnost v očích zákazníků a tím pádem je možné ji vhodně marketingově využít a poskytnout zákazníkům jasný důkaz, že kupují kvalitní produkt. Značka je zároveň součástí Národního programu Česká kvalita, který sdružuje důvěryhodné značky a je zaštiťován Ministerstvem průmyslu a obchodu. /dk/