

SISTEMUL NAȚIONAL DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII ȘI DE PROTEJARE A CONSUMATORILOR

Conf.dr.ing. Nicolae-George DRAGULANESCU
Universitatea Politehnica București, Facultatea de Electronică și Telecomunicații
Auditor al calității (EOQ), Asesor (EFQM), e-mail: nicudrag@artelecom.ro

1. Două concepte de bază: “sistemul (de management al) calității” și “politica referitoare la calitate”

De regulă, o organizație implementează un *sistem de management* pentru „a-și stabili politica și obiectivele precum și pentru a realiza aceste obiective” (conform standardului EN ISO 9000:2000). Unul din tipurile posibile de asemenea sisteme este *sistemul (de management al) calității* adică „un sistem de management prin care se orientează și se controlează o organizație în ceea ce privește calitatea” (conform standardului EN ISO 9000:2000).

Aceste definiții (introduse la nivel *microeconomic* de un standard european deja adoptat ca atare în România) pot fi extinse la nivel *macroeconomic*. În consecință, *sistemul (de management al) calității la nivel național (sau la nivelul Uniunii Europene)* poate fi definit ca fiind acel „sistem de management la nivel național (sau la nivelul Uniunii Europene) prin care se stabilesc politica și obiectivele și se realizează aceste obiective”.

Conform aceluiași standard european adoptat în România, *politica (unei organizații) referitoare la calitate* reprezintă „intenții și orientări generale ale unei organizații, referitoare la calitate, așa cum sunt exprimate oficial de managementul de la cel mai înalt nivel”. Extinzând această definiție la nivel macroeconomic, *politica națională/ europeană a calității (sau politica referitoare la calitate)* poate fi definită ca reprezentând acele „intenții și orientări generale ale unui stat (respectiv ale Uniunii Europene), referitoare la calitate, așa cum sunt exprimate oficial de Guvern (respectiv de Comisia Europeană)”.

În consecință, existența unei *politici referitoare la calitate* implică necesitatea existenței unui *sistem (de management) al calității* care să asigure realizarea ei.

2. Modele de politici naționale de promovare a calității

Majoritatea statelor industrializate dezvoltate au elaborat și aplicat – în general, începând din anii '70-'80 – *planuri de acțiune specifice* vizând **îmbunătățirea calității produselor și serviciilor** realizate de economiile lor naționale.

Aceste planuri au fost inițiate fie de către *administrațiile publice* fie de către anumite *organizații private*, în funcție de condițiile specifice fiecărei țări. Totuși, mai devreme sau mai târziu, ambele părți au descoperit că au un **obiectiv comun: creșterea competitivității anumitor sectoare ori chiar a întregii industrie naționale**.

Cele mai relevante *caracteristici* ale acțiunilor astfel planificate și realizate în țările industrializate dezvoltate sunt următoarele:

-Existența unor preocupări pentru transmiterea ideii privind *relația de cauzalitate* existentă între **cauza** „calitatea produselor/ serviciilor” și **efectul** „competitivitatea furnizorilor acestora” (întreprinderi de toate tipurile)

-Manifestarea **interesului** pentru *îmbunătățirea calității produselor și serviciilor* și pentru *implementarea sistemelor de management al calității*

-Definirea și implementarea unei **politici naționale a calității** orientată în special spre *promovare* și mai puțin spre acordare de subvenții, întrucât beneficiile rezultate din îmbunătățirea calității reprezintă un avantaj direct pentru fiecare întreprindere implicată

-Tendința de **adecvare a proceselor tehnologice** la parametrii specificați în proiecte, pentru a satisface cerințele și nevoile clienților/ consumatorilor/ utilizatorilor

2.1. Modelul francez de politică națională de promovare a calității

2.1.1. Rolul și acțiunile Guvernului francez

Conform *politicii naționale franceze a calității* – așa cum a fost ea formulată în 1998 de *Secretariatul de Stat pentru Industrie* al Republicii Franceze - în Franța, **“Calitatea este problema agenților economici iar Statului îi revine responsabilitatea asigurării unui mediu favorabil soluționării acestei probleme”**.

În consecință, Guvernul francez a stabilit următoarele **direcții de acțiune** :

- ◆ *Asigurarea promovării calității totale*
- ◆ *Sprijinirea întreprinderilor*
- ◆ *Asistarea dezvoltării de metode și instrumente ale calității*

Cele mai importante **acțiuni** în care s-a implicat Guvernul francez au fost (de exemplu, în 1999) următoarele:

-Incitarea **agenților economici** de-a cunoaște și utiliza *conceptele, metodele și instrumentele calității* în scopul dezvoltării proprii lor competitivități

-Stabilirea unor **măsuri adecvate** facilitând agenților economici care au optat pentru proiectarea și implementarea unui *sistem (de management) al calității*, **funcționarea continuă, adaptată și coerentă a următoarelor elemente**, astfel încât acestea să fie capabile să satisfacă toate cerințele identificate:

- 1) educare & instruire,
- 2) consultanță,
- 3) standarde și referențiale,
- 4) metode și instrumente ale calității,
- 5) cercetare

-Crearea unei *rețele naționale de distribuire* a acestor elemente agenților economici

-Recunoașterea **publică** a *nivelului de maturizare a abordării calității* de către agenții economici

2.1.2. Scurtă cronologie a celor mai importante evenimente din istoria calității în Franța (1975-2002)

1975 – **Simpozionul “Sfidările calității”** - organizat la Paris, de AFNOR (Asociația Franceză pentru Standardizare) și AFCIQ (Asociația Franceză pentru Controlul Calității Industriale)

-- **Înființarea SQUALPI** (Serviciul pentru Calitatea Produselor Industriale) - o organizație guvernamentală specializată (în cadrul Ministerului Industriei și Cercetării) având ca atribuții principale: *definirea și implementarea politicii naționale privind calitatea industrială, coordonarea interministerială în problemele calității și verificarea verității informațiilor destinate consumatorilor*.

1978 – **Legea Scrivener** – privind informarea și protejarea consumatorilor

1979 – **Înființarea RNE** (Rețeaua Națională de Încercări) – având misiunea de-a asigura calitatea și omogenitatea serviciilor de încercare a produselor/ serviciilor pe ansamblul

teritoriului francez (prin acreditarea laboratoarelor de încercări, funcționarea în rețea cu laboratoare străine de încercări, etc.)

1980 – **Instituirea Premiului “Industrie și calitate”** (de AFCIQ)

-- **Publicarea standardului NF X 50-110 (referitor la managementul calității)**, ce avea să fie utilizat ca principală bază de elaborare a standardului NF EN ISO 9004

1981 – **Proclamarea anului 1981 ca “An al calității”** (acțiune inițiată de Ministerul Industriei)

-- **Înființarea AFCERQ** (Asociația Franceză a Cercurilor Calității)

1982 – **Înființarea Grupului de Lucru „Educație pentru calitate”** (acțiune inițiată de Ministerul Industriei și realizată în cooperare cu Ministerul Învățământului Superior)

1983 – **Publicarea Rapoartelor** privind **“Politica de standardizare”** și **“Politica referitoare la calitatea produselor și serviciilor pentru consumatori”** (comunicări în Consiliul de Miniștri)

1984 – **Promulgarea Decretului referitor la Standardizare**

-- **Înființarea fondurilor regionale pentru finanțarea acțiunilor de consultanță destinate întreprinderilor mici și mijlocii**

-- **Publicarea Raportului** privind **“Condițiile îmbunătățirii calității în cadrul industriei franceze”**

-- **Publicarea Raportului** privind **“Calitatea produselor industriale”** (comunicare în Consiliul de Miniștri)

1985 – **Înființarea RNPQ** (Rețeaua Națională pentru Promovarea Calității - incluzând AFNOR, AFCIQ, asociațiile profesionale, camerele de comerț, organizații guvernamentale)

-- **Publicarea Raportului** privind **“Utilizarea standardelor și certificărilor în cadrul activităților comerciale”** (comunicare în Consiliul de Miniștri)

-- **Organizarea “Trenului calității”** (expoziție itinerantă în scopul popularizării acțiunilor de promovare a calității) care a avut peste 10.000 vizitatori, în 17 din cele 20 de departamente ale Franței

1986 – **Înființarea IRDQ** (Institutului pentru cercetare-dezvoltare în domeniul Calității) la Besançon

1987 – **Publicarea Raportului** privind **“Implementarea și certificarea sistemului de asigurare a calității în întreprinderi”** (comunicare în Consiliul de Miniștri) și a **propunerii de creare a unui organism unic de certificare a sistemelor calității**

1988 – **Înființarea AFAQ** (Asociația Franceză pentru Asigurarea Calității)

-- **Înființarea Cluburilor “Inițiativă și competitivitate”** (de AFNOR, în colaborare cu Ministerul Industriei) – în scopul sensibilizării managerilor întreprinderilor mici și mijlocii cu privire la avantajele calității și certificării

1989 – **Publicarea Raportului “Despre direcțiile de acțiune stabilite prin politica de standardizare”** (comunicare în Consiliul de Miniștri)

1991 -- **Înființarea MFQ** (Mișcarea Franceză pentru Calitate) în scopul implementării și administrării *politicii de promovare a calității* în cadrul întreprinderilor și al organizațiilor administrației publice locale și centrale. Alte *instituții* (cum ar fi cele *19 Delegații Regionale și Institutul Național pentru Securitate*) au fost de asemenea înființate în acest an.

1992 -- **Publicarea Raportului “Politica de promovare a calității și a securității industriale”** (comunicare în Consiliul de Miniștri), a **propunerii de instituire a Premiului Național Francez pentru Calitate** și a **Politicii Europene a Calității**

-- **Organizarea primului Seminar Național privind cercetarea în domeniul calității** (implicând ministerele, MFQ, IRDQ, etc.)

1993 -- **Publicarea Rapoartelor “Certificarea – factor esențial al noului progres economic”** și **“Direcții de acțiune stabilite prin politica de promovare a calității”** (comunicări în Consiliul de Miniștri)

-- **Publicarea „Codului Consumului”**

1994 – **Înființarea COFRAC** (Comitetul Francez pentru Acreditare) – organismul național francez de acreditare, o organizație privată no-profit pentru acreditarea organismelor de certificare și a laboratoarelor de încercări, etc

-- **Analiză pe bază de chestionare, la nivel național**, privind « **Imaginea calității produselor și serviciilor franceze** » (efectuată de Ministerul Industriei), în scopul evaluării maturității abordărilor calității în cadrul întreprinderilor

1995 -- **Înființarea “Grupului Interministerial pentru Standarde”** în scopul sprijinirii activității ministerelor și Guvernului francez

-- **Organizarea primei “Luni a Calității Franceze”** (Octombrie 1995) – organizată de Ministerul Industriei și MFQ.

-- **Organizarea primului Seminar interprofesional privind controlul produselor industriale “Marcarea CE și competitivitatea”**

1996 -- **Primirea de către Președintele Franței a celor circa o sută de manageri generali ai întreprinderilor cărora li s-a acordat Premiul Regional/ Național Francez pentru Calitate**

-- **Declarația Președintelui Franței** (“Inițiativele pentru calitate trebuie să reprezinte - atât pentru Stat cât și pentru întreprinderi – o preocupare obligatorie de maximă importanță. (...) Competitivitatea și locurile noastre de muncă se pot asigura doar prin asemenea inițiative!” Jacques Chirac – Președintele Franței)

-- **Serviciile administrației publice locale și centrale sunt invitate să candideze la Premiul Național Francez pentru Calitate**

1997 -- **Înființarea Sistemului Național de Informare privind Calitatea accesibil tuturor agenților economici** (pe situl web al MFQ www.mfq.asso.fr)

-- **Lansarea “Politicii calității” organismelor administrației publice centrale”**

-- **Publicarea “Ghidului Metodologic al calității în administrația publică”**

1999 -- **SQUALPI** (27 funcționari) **are un buget de 280 milioane FF** (la nivel național) **plus 130 milioane FF** (la nivel regional). **Atribuțiile sale sunt următoarele:** implementarea politicii naționale a standardizării (prin AFNOR), promovarea standardizării în cadrul întreprinderilor, facilitarea liberei circulații a produselor, promovarea calității, certificarea și acreditarea, managementul *programului “Acces la calitate, certificare, încercare și standardizare.”*

2002 – **SQUALPI** (Subdirecția Calității pentru Industrie și Standardizare) – în cadrul MITIP, Ministerul Industriei, Tehnologiei Informației și Poștelor – are misiunea “*de-a stimula, coordona și implementa acțiuni adecvate în scopul îmbunătățirii calității produselor și serviciilor industriale precum și de-a asigura întreprinderilor un mediu tehnic și cultural favorabil promovării calității.*” Partenerii săi sunt AFNOR, AFAQ, MFQ, COFRAC și alții. Astfel, **cultura calității poate fi difuzată în cadrul întreprinderilor franceze, prin acțiunile unitare, corelate și coordonate ale tuturor acestor parteneri.**

Astăzi, **politica franceză de promovare a calității** este orientată spre următoarele **trei direcții principale de acțiune:**

1. **Distribuirea de informații necesare cu caracter uzual întreprinderilor interesate în realizarea unor acțiuni pentru calitate** (prin realizarea și difuzarea de studii, broșuri, pliante, seminarii, expoziții specializate, situri web, etc. în general contra cost)

2. **Sprijinirea inițiativelor colective de inovare** (de exemplu, prin apelul anual de propuneri pentru acțiuni în cadrul programului “*Acces la calitate, certificare, încercare și standardizare*”, AQCEM, permițând finanțarea parțială a unor acțiuni colective de inovare la nivel național)

3. **Sprijinirea inițiativelor pentru calitate ale unor întreprinderi** (ca, de exemplu: **implementarea sistemelor de management în conformitate cu standardele ISO 9000 și ISO**

14000, integrarea diferitelor sisteme de management, implementarea principiilor îmbunătățirii continue, etc. prin elaborarea de metode, ghiduri, instrumente, culegeri de « Ghiduri de bune practici în management », etc.)

2.1.3. Date statistice comparative (Martie 2002)

PARAMETRI	ÎN FRANȚA	ÎN ROMÂNIA
-Numărul standardelor aprobate	>18000	>15000
-Numărul standardelor europene adoptate	>10000	>4000
-Numărul întreprinderilor certificate ISO 9000	>15000	>1500
-Numărul întreprinderilor care au primit marca națională de conformitate	>4400	ZERO
-Numărul laboratoarelor de încercări sau etalonări acreditate	>1300	186+1
-Numărul organismelor acreditate de certificare a sistemelor de management al calității (întreprinderilor) sau a personalului	26	11+2
-Numărul organismelor acreditate de certificare a produselor (industriale sau agricole) și a serviciilor	24 – pentru produse și servicii industriale 28 – pentru produse agricole și alimentare	11
-Numărul organismelor acreditate de certificare a sistemelor de management al mediului	8	ZERO
-Numărul organismelor de educație & instruire și/ sau consultanță specializate în managementul calității	< 50 (doar pentru consultanță, toate fiind calificate ca atare)	>32
-Numărul periodicelor referitoare la calitate și având distribuție regulată la nivel național	4	4
-Numărul rețelelor regionale ale asociațiilor pentru calitate	22	ZERO
-Numărul institutelor naționale specializate în problemele calității	5	ZERO

2.1.4. Reglementări franceze relevante esențiale

- Decretul nr. 84-74* privind statutul standardizării
- Directiva din 7 November 1994* privind elaborarea standardelor
- Legea nr. 94-442* privind certificarea produselor și serviciilor industriale
- Decizia din 30 Martie 1995* privind recunoașterea COFRAC în calitate de organism de acreditare a organismelor de certificare a produselor și serviciilor
- Codul Consumului*

2.1.5. Adrese web relevante

- AFNOR - Asociația Franceză de Standardizare
- AFAQ - Asociația Franceză de Asigurare a Calității

www.afnor.fr
www.afaq.fr

COFRAC - Comitetul Francez pentru Accreditare www.cofrac.fr
MFQ - Mișcarea Franceză pentru Calitate www.mfq.asso.fr
SQUALPI - Subdirecția Calității pentru Industrie și Standardizare
www.industrie.gouv.fr/pratique/certification/squalpi.html
www.minefi.gouv.fr

2.2. Modelul spaniol de politică națională de promovare a calității

2.2.1. Planul Național pentru Calitate Industrială

După mai multe *Campanii Anuale pentru Calitate* inițiate, începând din 1986, de **Ministerul Industriei și Energiei** (MINER) din Spania (MINER), acest minister a lansat, în 1990, un ambițios **Plan Național pentru Calitate Industrială (PNCI)**, aplicat între anii 1990-1993, în scopul **îmbunătățirii competitivității industriei spaniole**. Acest Plan – elaborat în conformitate cu *politica industrială comunitară* – a fost aprobat de Guvernul spaniol în 1990, care i-a alocat un buget de *12.135 milioane de pesetas*. Mai mult, reprezentanții ministerelor spaniole au stabilit că *politica de promovare a calității industriale și politica de promovare a inovărilor tehnologice* reprezintă **vectorii fundamentali ai politicii industriale orizontale a Spaniei**.

De remarcat că anul **1993** a fost foarte important pentru Spania întrucât el a marcat atât *inaugurarea Pieței Unice Europene* cât și *sfârșitul perioadei de tranziție* solicitate de Guvernul spaniol pentru a deveni capabil să integreze industria spaniolă în Comunitatea Economică Europeană. Întrucât Spania devenise membru cu drepturi depline al CEE la data de 1 Ianuarie **1986**, structurile calității existente la data respectivă în Spania s-au adaptat din mers noilor tendințe și au decis să *abandoneze vechile moduri de organizare și funcționare devenite contra-productive*.

Planul Național pentru Calitate Industrială viza atât *dezvoltarea competitivității industriei spaniole* (prin îmbunătățirea calității produselor și întreprinderilor acesteia) cât și *promovarea unei noi culturi a calității* în cadrul organizațiilor, în scopul creării unui **mediu favorabil dezvoltării competitivității**.

Conform MINER, *promovarea calității* înseamnă, în special, *promovarea asigurării calității* pentru a permite pătrunderea produselor spaniole pe piața europeană, o piață caracterizată de numeroase *reglementări, standarde și proceduri* specifice. Abordarea „asigurarea calității” este mult mai efektivă și eficientă decât abordarea “controlul calității”.

Obiectivul general fundamental al acestui Plan constă în **crearea unui mediu care să faciliteze dezvoltarea conștientizării - de către întreaga populație activă - a rolului și importanței fundamentale a managementului calității, în cadrul întreprinderii, ca factor determinant al competitivității**. Pe baza acestei conștientizări se pot în continuare elabora și implementa *politici și strategii adecvate privind calitatea*, în cadrul întreprinderii.

Acest **Plan Național pentru Calitate Industrială** a avut patru **obiective detaliate** esențiale:

a) Promovarea și stimularea cererii consumatorilor pentru produse și servicii de calitate. Este evident că, din acest punct de vedere, *evaluarea conformității produselor/serviciilor și sistemelor calității* este esențială pentru **generarea încrederii** necesare.

b) Promovarea și recunoașterea pe plan internațional a produselor spaniole în cadrul diferitelor piețe externe, în colaborare cu alte organizații implicate (camere de comerț, asociații de promovare a exporturilor, AENOR – Asociația Spaniolă pentru Standardizare, etc.), atât în cadrul relațiilor comunitare cât și al celor bilaterale.

c) Stimularea implementării sistemelor de management al calității, în special în cadrul întreprinderilor mici și mijlocii, în scopul implementării abordării “asigurarea calității” (în

principal, prin dezvoltarea conștientizării, educație & instruire, consultanță, ca și prin evaluări cantitative și calitative, îmbunătățirea sistemului național de informare în domeniul calității, etc.)

d) Dezvoltarea și îmbunătățirea infrastructurii calității (incluzând toate organismele implicate în standardizare, certificare, încercare, metrologie, inspecție, etc. – pentru evaluări și certificări ale *calității și securității*).

Toate aceste obiective detaliate au fost realizate prin intermediul unor *strategii și direcții de acțiune* adecvate. Planul a fost gestionat de *Directoratul General pentru Politica Tehnologică* din cadrul MINER.

◆ **Partenerii Ministerului Industriei și Energiei (MINER) au fost:**

a. AENOR (Asociația Spaniolă pentru Standardizare și Certificare) – care elaborează standardele naționale spaniole UNE și participă la lucrările de elaborare a standardelor în cadrul CEN și CENELEC. Înființarea AENOR a fost inițiativa întreprinderilor industriale din Spania. În prezent, AENOR - recunoscută oficial de MINER în 1986 - administrează sistemul de *certificare voluntară*.

b. RELE (Rețeaua Spaniolă a Laboratoarelor de Încercări) – o organizație neguvnamentală no-profit ce are misiunea de-a acredita laboratoarele de încercări

c. SCI (Sistemul de Etalonare Industrială) – o rețea de laboratoare de etalonare organizată de MINER în 1992.

d. AENICRE (Asociația Spaniolă a Organismelor de Inspecție și Control Reglementar) – recunoscută de MINER

e. Organisme de consultanță

Ulterior a fost înființată *AEC* (Asociația Spaniolă pentru Calitate) ce a devenit de asemenea un partener al MINER.

◆ **Beneficiarii acțiunilor realizate în cadrul PNCI:**

a. Consumatorii și utilizatorii

b. Întreprinderile industriale (clasificate în 4 grupe, în funcție de mărimea lor, publice sau private)

c. Organismele infrastructurii calității

2.2.2. Premiile Naționale Spaniole pentru Calitate

În 1992, în cadrul Planului Național pentru Calitate Industrială (PNCI), *Ministerul Industriei, Comerțului și Turismului* din Spania a înființat - în colaborare cu *Asociația Spaniolă pentru Calitate (AEC)* - un **Premiu Național pentru Calitate**, destinat întreprinderilor (fie mari, fie mici și mijlocii). AEC și a asumat responsabilitatea organizării și funcționării Secretariatului Premiului precum și cea a administrării Premiului.

Obiectivele de bază ale Premiului constă în conștientizarea personalului întreprinderilor în legătură cu importanța *asigurării calității*, în scopul îmbunătățirii competitivității acestor întreprinderi. Referențialul ales în acest scop a fost *standardul EN 29004* iar motto-ul său a fost: *”Calitatea este rezultanta eforturilor fiecăruia”*.

În 1993, Ministerul Industriei, Comerțului și Turismului din Spania a înființat **Premiul de Excelență “Principe Felipe”** organizat în 6 categorii (fiecare reprezentând câte un factor determinant al competitivității): *Calitatea industrială, Design-ul industrial, Efortul tehnologic, Eficiența proceselor și utilizării energiei, Managementul mediului, Internaționalizarea*.

Alte două Premii naționale stabilite concomitent au fost: **Premiul “Principe Felipe” pentru Antreprenariat în Turism** și **Premiul “Principe Felipe” pentru Competitivitate în Antreprenariat**. Acest ultim premiu se acordă întreprinderilor care au reușit să implementeze

cu succes *cel puțin doi factori determinanți ai competitivității*. Pentru **Premiul de Excelență “Principe Felipe” pentru Calitate Industrială**, referențialul adoptat a fost *standardul EN 29004*.

2.2.3. Modelul portughez de politică națională de promovare a calității

Primele acțiuni în direcția definirii și implementării unei politici naționale de promovare a calității au demarat cu evaluarea a peste 200 de sisteme ale calității din întreprinderile portugheze. Această evaluare a vizat atât dezvoltarea conștiinței calității cât și cunoașterea situației reale a calității în cadrul întreprinderilor. Rezultatele evaluărilor au indicat necesitatea de-a planifica și realiza o Campanie Națională pentru Calitate orientată în special spre întreprinderile mici și mijlocii.

În 1990, *Ministerul Industriei și Energiei* din Portugalia – în colaborare cu asociațiile patronale, sindicale și profesionale portugheze – a început să implementeze un **“Program Special pentru Dezvoltarea Industriei Portugheze”** incluzând șase programe specifice:

- 1) Infrastructurile tehnologice
- 2) Educație & instruire tehnică
- 3) Stimulente pentru inițiative productive
- 4) Inginerie financiară
- 5) Dezvoltarea productivității
- 6) Calitate industrială și design

Ultimul program a inclus acțiuni necesare pentru a permite produselor portugheze accesul pe Piața Unică Europeană, după 1993.

2.2.4. Modelul olandez de politică națională de promovare a calității

După 1976, Guvernul olandez a inițiat anumite **activități la nivel național privind calitatea industrială**. Aceste activități - ce au fost realizate între anii 1978-1982 - au pregătit lansarea **“Programului Național pentru Calitate”** implementat între anii 1984-1987. **Obiectivele** acestui program au inclus:

- a) *Îmbunătățirea infrastructurilor calității* (standardizare, certificare, informarea referitoare la calitate, etc.)
- b) *Sprijinirea difuzării cunoștințelor referitoare la calitate în cadrul întreprinderilor mici și mijlocii*
- c) *Implicarea administrației publice, în calitatea sa de client foarte important, în problematica promovării calității* (mai ales în ceea ce privește relațiile sale cu furnizorii de produse și servicii)

Acțiunile necesare au fost planificate și realizate de către **Ministerul Economiei din Olanda**, în colaborare cu anumite organizații publice și private (ca, de exemplu: Asociația Olandeză pentru Calitate - DQA, sindicatele, asociațiile patronale, asociațiile consumatorilor, etc.). Aceste **acțiuni** au inclus:

- *Campanii de informare* a asociațiilor patronale și a altor organizații implicate
- Implementarea *sistemelor de asigurare a calității* în 20.000 de întreprinderi din 20 sectoare industriale. (Guvernul olandez a finanțat 65% din costuri în prima fază și 40% din costuri în fazele următoare)
- Instituirea unui *sistem de recunoaștere a laboratoarelor de încercări*
- Instituirea unui *Centru Național pentru Difuzarea Informațiilor privind Calitatea*
- Publicarea unei *reviste trimestriale privind calitatea* precum și a unor *pliante și broșuri* referitoare la cele mai importante subiecte din managementul calității (toate având difuzare la nivel național).

Concluzii

1. Așa cum la *nivel microeconomic* există, în România, tot mai multe organizații (în special întreprinderi) care au implementat un **sistem de management al calității** în scopul realizării propriei **politici referitoare la calitate**, este necesar ca și la *nivel macroeconomic* să fie definită o **politică națională referitoare la calitate**, având în vedere existența a numeroase componente ale **sistemului național de management al calității** (componente care, în absența unei asemenea politici, funcționează actualmente în mod *necorelat, incoerent* și, de regulă, *ineficient*).
2. Având în vedere **rolul esențial al consumatorilor** în economia de piață pentru stabilirea *cererii pe piață pentru anumite produse și servicii* precum și pentru *orientarea furnizorilor de produse și servicii*, sunt necesare și în România acțiuni adecvate și eficiente în scopul *dezvoltării cererii consumatorilor pentru CALITATE*, de exemplu, prin stabilirea, implementarea și realizarea unei **politici naționale de educare¹ a consumatorilor**.
3. Având în vedere necesitatea *informării fiabile și complete a consumatorilor* înainte ca aceștia să ia decizia achiziționării unui produs/ serviciu, este necesar să se realizeze și în România **testări comparative credibile de produse și servicii ale căror rezultate să fie larg difuzate consumatorilor**. Continuarea inducerii deciziei de achiziționare exclusiv prin publicitate poate fi *nocivă* pe termen mediu și lung pentru consumatori (deși, pe termen scurt, poate fi foarte profitabilă pentru furnizori !), mai ales atunci când nivelul educației acestora în calitate de consumatori este relativ scăzut...România dispune deja de numeroase *laboratoare de încercări* și de *organisme de certificare* acreditate ce ar putea realiza asemenea testări comparative, de mult timp așteptate ...
4. Adoptarea Acquis-ului comunitar în România nu ar trebui să însemne doar copierea – mai mult sau mai puțin fidelă – a unor reglementări și instituții existente în statele membre ale Uniunii Europene. Având în vedere necesitatea asigurării *competitivității produselor și serviciilor românești pe piața europeană*, dar și existența în România a numeroase *prejudecăți, atitudini și comportamente contra-productive*, sunt necesare atât parcurgerea **unor etape istorice prin care au trecut anumite state membre ale Uniunii Europene** (de exemplu, Franța și Spania) pentru a putea ajunge la actualele performanțe, cât și implementarea unor măsuri adecvate în scopul **educării, instruirii și training-ului populației**, în condițiile și în conformitate cu noul cadru legislativ și instituțional.

¹ **“Educarea consumatorilor”** nu trebuie să fie confundată cu **„informarea consumatorilor”** (așa cum continuă să procedeze *Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor*, în principal datorită confuziei terminologice introduse în legislația românească prin Ordonanța 21/ 1992 privind protecția consumatorilor).