

MAŁGORZATA ZDZIŚŁAWA WIŚNIEWSKA^a

JAKOŚĆ JAKO KATEGORIA SPOŁECZNO-EKONOMICZNA ORAZ REGULACYJNO-PRAWNA

QUALITY AS A SOCIO-ECONOMIC AND REGULATORY-LEGAL CATEGORY

Although quality is a market value, it also performs a vital regulatory and legal function. This is because its fundamental feature is safety, the lack of which undermines the significance of the other characteristics that constitute quality. Given the importance of quality, the article aims to present key perspectives on its perception in economic, social and legal terms. The paper employs a review of literature sources, legal acts and standards, alongside desk research, synthesis, and logical inference. It cites key definitions of quality, both historical and contemporary. Particular attention is given to the role of standards in quality development and in the resolution of disputes between suppliers and customers. Attention is also focused on the European harmonized standards and ISO 9001 as key specifications that must be applied by manufacturers or their authorized representatives for selling products in the European Union and affixing CE marking. The article outlines the key benefits and obligations arising from the application of standards and other quality requirements, from the perspective of consumers, manufacturers, and various institutional customers. It is noted that compliance with quality requirements supports stakeholder satisfaction, enhances societal quality of life, contributes to the rationalization of the production process, reduces manufacturing costs, and eliminates or limits material waste.

Keywords: quality; safety; standards; CE marking

Mimo że jakość jest wartością rynkową, pełni także bardzo ważną funkcję regulacyjno-prawną. Wynika to z faktu, że jej podstawową cechą jest bezpieczeństwo, którego brak przekłada się na utratę znaczenia pozostałych cech składających się na jakość. Celem artykułu jest ukazanie istotnych perspektyw postrzegania jakości w ujęciu ekonomicznym, społecznym i prawnym. W artykule zastosowano metodę przeglądu źródeł literaturowych, aktów prawnych oraz norm, metodę desk research, syntezy i wnioskowania logicznego. W pracy przywołano kluczowe definicje jakości, zarówno historyczne, jak i współczesne. Ważne miejsce w rozważaniach zajmuje omówienie roli norm w kształtowaniu jakości oraz w sytuacji rozstrzygania sporów między dostawcą a odbiorcą. Uwagę skoncentrowano również na europejskich normach zharmonizowanych oraz na normie ISO 9001, jako kluczowych specyfikacjach stosowanych obligatoryjnie przez producentów lub ich upoważnionych przedstawicieli przy sprzedaży produktów na rynek Unii Europejskiej i oznakowaniu CE. W artykule zaprezentowano podstawowe korzyści i zobowiązania wynikające ze stosowania norm oraz innych wymagań jakościowych z perspektywy konsumentów, producentów

^a University of Gdańsk, Poland / Uniwersytet Gdański, Polska
malgorzata.wisniewska@ug.edu.pl, <https://orcid.org/0000-0002-5193-2153>

oraz różnych odbiorców instytucjonalnych. Zwrócono uwagę, że zgodność z wymaganiami jakościowymi sprzyja satysfakcji interesariuszy, poprawie jakości życia społeczeństwa, racjonalizacji procesu produkcyjnego, redukcji kosztów wytwarzania, a także eliminacji lub ograniczeniu marnotrawstwa materiałów.

Słowa kluczowe: jakość; bezpieczeństwo; normy; oznakowanie CE

I. WSTĘP

Truizmem jest stwierdzenie, iż jakość to pojęcie i zjawisko wieloaspektowe. Dotyczy każdej sfery życia *Homo sapiens* jako jednostki oraz jako członka zbiorowości społecznej, politycznej i gospodarczej. Korzenie jakości sięgają czasów człowieka pierwotnego, który dzięki metodzie prób i błędów zyskał umiejętność odróżniania tego, co dobre, użyteczne, od tego, co nieprzydatne, złe i niebezpieczne. Ta stara metoda jest stosowana także współcześnie w wielu obszarach jako podstawa rozumienia różnych mechanizmów i uwarunkowań, przyczyn i skutków, będąc ważnym elementem procesu uczenia się (uczenie się na błędach). Nic zatem dziwnego, że w jednej z pierwszych definicji jakości wskazanej przez Platona jakość jawi się jako pewien stopień doskonałości, będąc sądem wartościującym wyrażonym przez użytkownika. Uczeń Platona, Arystoteles, dodaje zaś, iż jakość to to, co sprawia, że rzecz jest rzeczą, jaką jest. Jest bowiem wyróżnikiem, który umożliwia odróżnienie jednej rzeczy od drugiej tego samego rodzaju (Mroczko, 2012, s. 7). Wieki później jeden z klasyków jakości, Juran, wydając w roku 1951 swoją przełomową książkę *Quality Control Handbook*, zdefiniował jakość jako wartość użytkową, podkreślając, że jest to stopień, w jakim dany produkt spełnia oczekiwania określonego użytkownika (nabywcy; Sebastianelli i Tamimi, 2002, s. 442–453). Współcześnie, wedle terminologicznej normy ISO 9000 wydanej przez Międzynarodową Organizację Normalizacyjną (International Organization for Standardization [ISO]), jakość rozumiana jest jako stopień, w jakim zbiór inherentnych właściwości obiektu spełnia wymagania¹. Na te inherentne właściwości, w zależności od specyfiki produktu, składać się mogą: funkcjonalność, nowoczesność, trwałość, niezawodność, estetyka, ergonomiczność, ekologiczność, a także bezpieczeństwo. Celem niniejszego artykułu jest ukazanie istotnych perspektyw postrzegania jakości, z uwzględnieniem jej rozumienia jako kategorii ekonomicznej, społecznej oraz prawnej. Ta ostatnia kategoria wymaga szczególnej uwagi, ponieważ jakość jest wartością determinowaną przez rynek. Niemniej dostrzec należy sytuację i uwarunkowania, gdy m.in. z perspektywy jej najważniejszej cechy, którą jest bezpieczeństwo, ale nie tylko, staje się również elementem uregulowań formalnoprawnych.

¹ PN-EN ISO 9000 (2016).

II. JAKOŚĆ W UJĘCIU SPOŁECZNO-EKONOMICZNYM

Znaczenie jakości jako kategorii społecznej trafnie oddaje prof. Tadeusz Kotarbiński (1965), słynny polski prakseolog, w swoim haśle „dobrej roboty”, która, zdaniem autora, „obejmuje apel nie tylko do sprawności, lecz także do godziwych, społecznie cennych motywów; nie tylko dokładności i ekonomiczności się domaga, ale i sumienności, np. rzetelnego stosunku do zobowiązań”. Tym samym Kotarbiński wskazuje, iż tylko dobra jakość jest godna gatunku *Homo sapiens* (s. 463–491). Oznacza to, iż powinnością każdego człowieka jest czynić wszystko staranie tak, aby swoją pracą dostarczać dobra odpowiedniej jakości, z których potem z pożytkiem będą korzystali inni. Ponadto jakość, jako efekt, rezultat, a także jako proces (np. odpowiednio – jakość produktu, usługi, zbiór czynności), można uzyskać wyłącznie przez dbałość o samą jakość pracy, tym bardziej że jakość to także ogół różnych jej cech warunkujących zdolność do zaspokojenia stwierdzonych i potencjalnych potrzeb o różnym ich charakterze. Zaspokojenie każdej z tych cech, będących w synergii ze sobą, przyczynia się do rozwoju społecznego. Rozwój społeczny to powiększanie dorobku naukowego i kulturalnego społeczeństwa, to tworzenie coraz lepszych i dogodniejszych warunków, to doskonalenie form współpracy i współistnienia (Pasek, 2019, s. 56–81). Innymi słowy rozwój prowadzi do poprawy jakości życia. Jest ona definiowana przez Światową Organizację Zdrowia (World Health Organization, [WHO]) jako postrzeganie przez jednostkę jej pozycji w życiu, w kontekście uwarunkowań kulturowych, systemu wartości, w którym żyje, w relacji do własnych celów, oczekiwań, standardów i zainteresowań (WHOQOL Group, 1995, s. 1403–1409). Należy także podkreślić, iż poprawa jakości życia jednych jednostek dzięki korzystaniu z dóbr wysokiej jakości, nie może nadwyřęzać jakości życia innych osób i grup społecznych, np. przez współczesne niewolnictwo, dyskryminację czy niszczenie zasobów nieodnawialnych. Nie może także szkodzić rozwojowi przyszłych pokoleń, co wiąże się z ideą odpowiedzialności społecznej i rezygnacją z nadmiernej konsumpcji na rzecz konsumpcji zrównoważonej. Stąd, uwzględniając szeroko rozumiane dobro społeczne obecnego i przyszłego pokolenia, w kształtowaniu jakości produktów i usług, a także ich konsumowaniu winno się uwzględniać paradygmat zrównoważonego rozwoju.

Dobra wysokiej jakości oddziałują na przyspieszenie tempa gospodarczego (Zielińska, 2018, s. 79–93) oraz na zwiększenie produktywności w działaniu (Kłosowski, 2012, s. 32–34). Nacisk na jakość wytwarzania przyczynia się do obniżenia kosztów produkcji (Ratajszczak, 2021, s. 145–159) i poprawy wartości marki (Przybylska, 2010, s. 125–142), a to z kolei ma wpływ na zwiększenie sprzedaży i zysków oraz wzrost konkurencyjności (Pawłowska i Chrobocińska, 2014, s. 151–157), a także zainteresowania konsumentów zarówno lokalnymi (Dhewi i Oktaviani, 2023, s. 139–157; Samir i Saida, 2024, s. 118–138; Walugembe i in., 2023, s. 104–124), jak i eksportowymi produktami (Shahzad i in., 2022, s. 45–51). Wpływa też na satysfakcję personelu, który partycypując w procesie przynoszącym pożądany efekt dla organizacji i jej interesariuszy, silniej się z nią utożsamia.

W ujęciu ekonomicznym jakość to stopień zgodności produktu z wymaganiami odbiorcy, wynikającymi z jego potrzeb i możliwości finansowych. Stąd słuszną jest definicja jakości wskazana przez Deminga, klasyka zarządzania jakością, że jakość to przewidywany stopień jednorodności i niezawodności przy możliwie niskich kosztach i dopasowaniu do wymagań rynku (Skrzypek, 2000, s. 13). W definicji, po pierwsze, klasyk podkreśla znaczenie rynku i oczekiwań klientów, czyli użytkowników. Po drugie, zauważa konieczność regulowania zmienności w procesie, które w konsekwencji prowadzą do wad i zawodności wytwarzanych dóbr, często także odroczonego w czasie. Niezawodność to istotna cecha jakości, rozumiana jako zdolność danego przedmiotu, obiektu lub jego komponentu do bezawaryjnego działania (Zeng i in., 2013, s. 15–27). Cholewicka-Goździk (1984) uznaje, że jakość to stosunek efektu użytkowego do kosztów, według wzoru: $Q = F/K = NURT/K$, gdzie F – *fullfillment*, osiągnięcie zamierzeń, spełnienie zadań; K – koszty wytworzenia i eksploatacji; N – wskaźnik znormalizowania; U – wartość użytkowa; R – *reliability* – niezawodność; T – trwałość. Ze wzoru wyraźnie wynika, iż brak jakości powoduje koszty, co równie trafnie zaznacza Taguchi, klasyk japońskiej szkoły jakości. Badacz wskazuje, że o jakości decyduje strata przekazana przez dany produkt lub usługę od momentu ich wprowadzenia na rynek (Zymonik, 2003, s. 109). Autor zaznacza, że każda cecha jakości ma swoją wartość docelową, a odchylenie od niej, jako niezgodność z wymaganiami i oczekiwaniami, przynosi szkodę dla społeczeństwa, zgodnie z wzorem: $L = K(d - T)^2$, gdzie: L – straty jakości, T – docelowa wartość produktu (pożądana przez klienta), d – odchylenie od wartości docelowej, K – wielkość stała. Ta strata ma charakter wymierny. Społecznymi stratami braku jakości mogą być różne szkody społeczne, ale również zagrożenia wobec środowiska naturalnego, np. zaburzenia w ekosystemie powodowane odpadami, zbędnym zużyciem energii, wody, emisjami do powietrza i gleby, hałasem, powiązanymi z samym faktem dodatkowej produkcji, w tym z koniecznością zatrudnienia personelu, przeróbek, napraw, utylizacji braków itp. Z punktu widzenia konsumenta każda strata naraża go na przykrości, niezadowolenie, dyskomfort psychiczny i fizyczny czy ponoszenie dodatkowych wydatków. W najgorszym razie brak jakości może mieć charakter poważniejszy, np. gdy wiąże się z utratą zdrowia czy życia. Takim przykładem jest tragiczna w skutkach sytuacja związana z wadą samochodów modeli Grand Cherokee i Jeep Liberty, produkowanych przez koncern Fiat Chrysler Automobiles, kiedy to wskutek wybuchu paliwa po uderzeniu innego auta w tył samochodu doszło do śmierci dziecka. Wada polegała na położeniu zbiornika paliwa zbyt blisko tyłu pojazdu, co stanowiło poważne zagrożenie. W wyniku wypadków o podobnym scenariuszu z udziałem tych właśnie samochodów od późnych lat dziewięćdziesiątych XX w. zginęło 75 osób, dopóki nie dokonano stosownych przeróbek konstrukcyjnych (Kazimierzczuk, 2015).

Występowanie wad, czyli odstępstw od założonych wymagań, zarówno w procesie, jak i w produkcji, naraża także przedsiębiorcę na straty i niepotrzebne koszty. Wynikają one z konieczności wdrożenia niezbędnych zmian w projekcie czy w procesie wytwarzania. Wiążą się także z ponoszeniem od-

szkodowań, z utratą wizerunku i w konsekwencji z utratą rynku. Z punktu widzenia produktu koszty te mogą być postrzegane w bardzo wąskiej perspektywie, która ogranicza się tylko do procesu wytwarzania dobra czy świadczenia usługi, ale również w szerszym ujęciu – gdy zakłada się występowanie tych kosztów w ciągu cyklu życia wyrobu (Sadkowski i Kołodziejczak, 2017, s. 364–375).

Zjawisko kosztów jakości pojawiło się w Stanach Zjednoczonych w latach czterdziestych XX w. za sprawą pierwszych analiz związanych z zapewnieniem jakości. Przełomowym momentem stało się opracowanie przez General Electric w 1946 r. *Quality Cost Management System* (systemu zarządzania kosztami jakości), w którym zaprezentowano pierwszy sposób ich rozumienia (Sadkowski i Kołodziejczak, 2017, s. 364–375). W literaturze naukowej pojęcie kosztów jakości zaistniało w latach pięćdziesiątych XX w. dzięki Juranowi, a kolejno teorię kosztów jakości rozwijali Masser, Freeman, Feigenbaum i Bank, akcentując przede wszystkim pojęcie i istotę kosztów związanych z jakością oraz ich klasyfikacją (Zymonik, 2003, s. 7). W Polsce prekursorami badań nad tym zjawiskiem są Kolman, Wasilewski, Cholewicka-Goździk, Kindlarski, Borys, Oyrzanowski, Skrzypek (Zymonik, 2003, s. 7) czy Zymonik. Istnieje wiele definicji kosztów jakości. Dla przykładu, wedle Amerykańskiego Stowarzyszenia Sterowania Jakością (American Society for Quality), jest to wyodrębniona z ogólnej kwoty suma kosztów i strat ponoszonych na działalność prewencyjną, ocenę i kontrolę oraz wadliwość (Skrzypek, 2000, s. 231). Można je także rozumieć jako pewne wydatki związane z zapewnieniem produktom przydatności do użytku Juran oraz Gryna; Skrzypek, 2000, s. 231), koszty uzyskania pewności, że do konsumenta trafią tylko te produkty, które wykonano w pełnej zgodności ze specyfikacją wymagań (Nixon; Skrzypek, 2000, s. 231), czy też jako miarę efektywności działań związanych z funkcjonującym systemem zarządzania jakością – Skrzypek (2003, s. 415–439). Koszty jakości zatem to nie tylko koszty błędów, lecz także koszty wszelkich czynności, które mają tym błędom przeciwdziałać. Stąd koszty dzielone są na kilka kategorii, a najpopularniejszy podział uwzględnia ich klasyfikację na²:

1. Koszty wewnętrznego zapewnienia jakości, uwzględniające koszty zgodności (oceny, zapobiegania) oraz niezgodności (koszty wewnętrzne – wydatki w sytuacji wykrycia błędu, zanim produkt trafi na rynek, np. gdy wada produktu została wykryta w magazynie; koszty zewnętrzne – wydatki w sytuacji wykrycia błędu, gdy produkt trafi już na rynek, np. koszty wycofania z rynku);
2. Koszty zewnętrznego zapewnienia jakości, w tym koszty prezentacji wyrobu (np. nakłady na promocję) i koszty oceny zgodności przez niezależne ośrodki opiniodawcze (np. koszty związane z uzyskaniem certyfikatu na wyrób).

Społeczno-ekonomiczna perspektywa jakości oraz kosztów jakości wiąże się bardzo silnie ze zjawiskiem normalizacji, którą, zgodnie z ustawą z 12 wrześ-

² PN-ISO 9004-2 (1994). Zarządzanie jakością i elementy systemu jakości. Wytyczne dotyczące usług, Polski Komitet Normalizacyjny, Warszawa. (Norma wycofana, ale nadal stanowi źródło odniesienia przy klasyfikacji kosztów).

nia 2002 r. o normalizacji³ jest „działalność zmierzająca do uzyskania optymalnego, w danych okolicznościach, stopnia uporządkowania w określonym zakresie, poprzez ustalanie postanowień przeznaczonych do powszechnego i wielokrotnego stosowania, dotyczących istniejących lub mogących wystąpić problemów” (art. 2 ust. 1 u.n.). Normą, zgodnie z tym aktem, jest „dokument przyjęty na zasadzie konsensu i zatwierdzony przez upoważnioną jednostkę organizacyjną, ustalający – do powszechnego i wielokrotnego stosowania – zasady, wytyczne lub charakterystyki odnoszące się do różnych rodzajów działalności lub ich wyników i zmierzający do uzyskania optymalnego stopnia uporządkowania w określonym zakresie” (art. 2 ust. 4 u.n.). Wedle ustawy stosowanie norm jest dobrowolne. Jedną z podstawowych zasad normalizacji jest uwzględnienie interesu publicznego, sama zaś normalizacja prowadzona jest w celu:

- racjonalizacji produkcji i usług przez stosowanie uznanych reguł technicznych lub rozwiązań organizacyjnych;
- usuwania barier technicznych w handlu i zapobiegania ich powstawaniu;
- zapewnienia ochrony życia, zdrowia, środowiska i interesu konsumentów oraz bezpieczeństwa pracy;
- poprawy funkcjonalności, kompatybilności i zamienności wyrobów, procesów i usług oraz regulowania ich różnorodności;
- zapewnienia jakości i niezawodności wyrobów, procesów i usług;
- działania na rzecz uwzględnienia interesów krajowych w normalizacji europejskiej i międzynarodowej;
- ułatwiania porozumiewania się przez określanie terminów, definicji, oznaczeń i symboli do powszechnego stosowania (Polski Komitet Normalizacyjny, b.d.a).

Rangę normalizacji podkreśla fakt, iż jak dotąd ISO opublikowało ponad 25 tysięcy norm, przeznaczonych dla różnych branż (ISO, b.d.). Są one na bieżąco przeglądane i uaktualniane.

Znaczenie normy w życiu społeczno-ekonomicznym podkreślił w swej definicji jakości Crosby, uznając, że jakość to zgodność ze specyfikacją, sam zaś standard jakości, według klasyka, to „zero usterek” (Bellows, 2004, s. 82–95). Teorii zerowych defektów nie należy jednak mylić z perfekcjonizmem, ponieważ, co do zasady, w każdym systemie zdarzają się błędy (*Errare humanus est*). Niemniej organizacje nie powinny pracować z założeniem, że taka sytuacja jest akceptowalna. Jak bowiem wskazuje Deming, koszty (złej) jakości wynikają z tolerowania błędów pomyłek, opóźnień i przeoczeń (Skrzypek, 2000, s. 234). Pamiętać jednak należy, iż jakość kształtuje się w całym cyklu życia i wynika ze sposobu zarządzania organizacją. W starym podejściu do jakości liczyła się jakość wyrobu gotowego, jego cechy techniczne, mechanizmy kontrolne pozwalające zidentyfikować braki, natomiast w podejściu nowym, współczesnym jakość dotyczy całej organizacji. Jest sposobem zarządzania,

³ Ustawa z 12 września 2002 r. o normalizacji, t.jedn.: Dz. U. 2015, poz. 1483 (dalej jako: u.n.).

poczawszy od badania rynku, poprzez przygotowania projektu wyrobu czy usługi, jego weryfikację, planowanie, produkcję, aż po dostawę. Sprzyja temu właściwe zarządzanie ludźmi, procesami, dobór dostawców, a także zaangażowanie pracowników, na czele z kierownictwem. Jest też kluczowym czynnikiem kształtowania reputacji dostawcy. Niemniej mając na uwadze rolę standaryzacji w tym procesie, to – jak wskazują Jain i in. (2023, s. 49–69) – jakość towarów lub usług może zostać zaakceptowana lub odrzucona na podstawie specyfikacji lub wytycznych/protokołów określonych zgodnie z normami krajowymi lub międzynarodowymi.

III. JAKOŚĆ W UJĘCIU FORMALNOPRAWNYM

Jakość, jak wykazano, jest zjawiskiem rynkowym. Jej zapewnienie wynika przede wszystkim z wymagań klientów, zarówno indywidualnych, jak i instytucjonalnych, a także związane jest ze spełnieniem potrzeb społecznych o różnym charakterze.

W gospodarce centralnie sterowanej jakość definiowana w normach również była sterowana, zatem nie miała charakteru rynkowego, a prawny. Normy były bowiem powszechnie obowiązujące, co regulowała wówczas ustawa z 27 listopada 1961 r. o normalizacji⁴. Brak zgodności z normą (wówczas dzieloną na Polską, branżową i zakładową) groził karą aresztu lub karą grzywny, a w przypadku powstania poważnej szkody dla interesów gospodarczych państwa, w zależności od charakteru przewinienia, także karą więzienia.

Niemniej w obecnym stanie prawnym istnieją takie sytuacje, gdy norma staje się wykładnią wiążącą. Pierwszym takim przypadkiem jest sytuacja, w której norma jest przywołana w umowie między stronami, np. pomiędzy dostawcą a odbiorcą wyrobu. Fakt takiego przywołania wynika z kilku powodów. Pierwszym jest konieczność zabezpieczenia interesów odbiorcy przed konsekwencjami związanymi z brakiem surowców, podzespołów o właściwej jakości, których potencjalna wadliwość wpływać może na pojawienie się wad w produkcie finalnym danego producenta. Wskazując zatem w umowie jako warunek współpracy konieczność dostarczenia wyrobu odpowiadającego uznanej powszechnie normie o określonym numerze, symbolu (np. europejskiej, krajowej), odbiorca daje sobie możliwość dochodzenia swoich praw z tytułu naruszenia warunków umowy. Drugim jest fakt, iż, co do zasady, normalizacja bazuje na wykorzystywaniu sprawdzonych osiągnięć nauki i techniki, a także opiera się na racjonalności. Oznacza to, że przyjęte rozwiązania opisane w danej specyfikacji można uznać za najlepsze w danym momencie z punktu widzenia technologicznego i ekonomicznego. Jeżeli zatem odbiorca ma zastrzeżenia, podstawą jego roszczeń będzie wówczas umowa, zgodnie z zapisami Kodeksu cywilnego⁵ (art. 471): „Dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wyni-

⁴ Ustawa z 27 listopada 1961 r. o normalizacji, Dz. U. Nr 52, poz. 297, 298.

⁵ Ustawa z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, t.jedn.: Dz. U. 2023, poz. 1610 (dalej jako: k.c.).

klej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi”. Kodeks cywilny zabezpiecza odbiorcę także w sytuacji, gdy ten zapomniał zawrzeć w umowie powyższe zobowiązania. Reguluje to art. 357 k.c. [Jakość rzeczy oznaczonych co do gatunku]: „Jeżeli dłużnik jest zobowiązany do świadczenia rzeczy oznaczonych tylko co do gatunku, a jakość rzeczy nie jest oznaczona przez właściwe przepisy lub przez czynność prawną ani nie wynika z okoliczności, dłużnik powinien świadczyć rzeczy średniej jakości”. Zobowiązanie może mieć za przedmiot świadczenie rzeczy oznaczonych co do tożsamości (rzeczy oznaczone ze względu na swoje cechy w sposób indywidualny) lub co do gatunku (rzeczy, których określenie następuje przez ich zliczenie, zważenie lub zmierzenie, czyli takie, które określane są ilością, wagą i miarą (Dereń, 2008, s. 66)). W piśmiennictwie i orzecznictwie „średnią jakość” przedmiotu umowy pojmuje się jako „przeciętną” lub „typową w obrocie” dla przedmiotu danego rodzaju. Niektórzy, jak pisze Szostak (2018, s. 166–167), przywołując głosę Katnera (2005) do wyroku Sądu Najwyższego z 16 kwietnia 2004 r., słusznie utożsamiają „jakość średnią” wprost z pojęciem „dobrej jakości”. Referencję w tym przypadku stanowi właściwa norma dotycząca przedmiotu umowy.

W tym kontekście należy także przywołać postępowanie związane z zamówieniami publicznymi, gdy mowa o kryteriach oceny ofert. Najkorzystniejsza oferta, zgodnie z ustawą z 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych⁶, może zostać wybrana na podstawie (art. 242, ust. 1): 1) kryteriów jakościowych oraz ceny lub kosztu; 2) ceny lub kosztu. W ust. 2 tego samego artykułu wskazano, że: „Kryteriami jakościowymi mogą być w szczególności kryteria odnoszące się do: 1) jakości, w tym do parametrów technicznych, właściwości estetycznych i funkcjonalnych takich jak dostępność dla osób niepełnosprawnych lub uwzględnianie potrzeb użytkowników; 2) aspektów społecznych, w tym integracji zawodowej i społecznej osób [...]; 3) aspektów środowiskowych, w tym efektywności energetycznej przedmiotu zamówienia; 4) aspektów innowacyjnych; 5) organizacji, kwalifikacji zawodowych i doświadczenia osób wyznaczonych do realizacji zamówienia, jeżeli mogą one mieć znaczący wpływ na jakość wykonania zamówienia; 6) serwisu posprzedażnego, pomocy technicznej, warunków dostawy takich jak termin, sposób lub czas dostawy, oraz okresu realizacji”. Powyższe zatem ogranicza sposobność wykorzystywania tylko kryterium cenowego, co oznacza, że uwzględnienie cech jakościowych w procesie wyboru kontrahentów, dostawców, jest kluczowe i obligatoryjne. To czyni normę, co do zasady nieobowiązkową, specyfikacją konieczną w stosowaniu. Mając zaś na uwadze fakt, iż wspomniane kryteria dotyczą także kwestii organizacyjnych, oprócz zgodności ze specyfikacjami technicznymi, charakterystycznymi dla wyrobów czy usług, zamawiający może domagać się od wykonawcy dowodów spełnienia wymagań zawartych w normie ISO 9001, pt. System zarządzania jakością. Wymagania (polskie wydanie – PN-EN ISO 9001,

⁶ Ustawa z 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych, t.jedn: Dz. U. 2023, poz. 1605, 1720 (dalej jako: p.z.p.).

z roku 2016). Praktyka potwierdza, że dzieje się tak bardzo często. Niemniej odwołanie się do postanowień normy w przypadku postępowań tego rodzaju nie jest jedynym sposobem zagwarantowania odpowiedniego „średniego” poziomu jakości. Zamawiający może bowiem stworzyć swoją własną specyfikację, wskazując na konkretne cechy jakości (np. usługi, które winny być spełnione przez dostawcę). Dostosowanie się do nich jest zatem warunkiem wstępnym i swoistą obligacją, co oznacza, że w takiej sytuacji, tak jak w przypadku norm ujętych w warunkach przetargu, jej zapisy stają się również obowiązkowe.

Z punktu widzenia bezpieczeństwa konsumenta kolejną i bardzo ważną okolicznością, w której postępowanie zgodnie z normami wpisuje się w kontekst formalnoprawny, jest wprowadzanie produktów na rynek Unii Europejskiej. Zgodnie z preambułą rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/988 z 10 maja 2023 r.⁷ podmioty gospodarcze powinny być zobowiązane do wprowadzania do obrotu wyłącznie produktów bezpiecznych. Zgodnie z art. 3 cytowanego rozporządzenia produkt bezpieczny to „każdy produkt, który w zwykłych lub dających się racjonalnie przewidzieć warunkach używania, w tym w rzeczywistym czasie używania, nie stwarza jakiegokolwiek ryzyka lub jedynie minimalne ryzyko zgodne z jego używaniem, uważane za dopuszczalne i odpowiadające wysokiemu poziomowi ochrony zdrowia i bezpieczeństwa konsumentów” (pkt 2), a podmiot gospodarczy oznacza producenta, upoważnionego przedstawiciela, importera, dystrybutora, dostawcę usług realizacji zamówień lub każdą inną osobę fizyczną lub prawną podlegającą obowiązkom związanym z wytwarzaniem produktów lub udostępnianiem ich na rynku zgodnie z niniejszym rozporządzeniem” (pkt 13). Kluczowy jest w tym względzie kolejny akt UE – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1020 z 20 czerwca 2019 r. w sprawie nadzoru rynku i zgodności produktów⁸. Rozporządzenie to zapewnia bowiem ramy kontroli produktów wprowadzanych na rynek Unii. Ma zastosowanie do ponad 70 rozporządzeń i dyrektyw, które harmonizują na poziomie UE wymagania dotyczące produktów niezwykłościowych w celu ochrony konsumentów, zdrowia i bezpieczeństwa, środowiska i innych interesów publicznych. W Polsce kluczowa w tym względzie jest ustawa z 13 kwietnia 2016 r. o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku⁹. Jej celem jest: „1) zapewnienie konkurencyjności i innowacyjności gospodarki; 2) eliminowanie zagrożeń stwarzanych przez wyroby dla zdrowia i bezpieczeństwa, w tym w miejscu pracy, w celu ochrony konsumentów, mienia, środowiska

⁷ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/988 z 10 maja 2023 r. w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów, zmieniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1025/2012 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/1828 oraz uchylające dyrektywę 2001/95/WE Parlamentu Europejskiego i Rady i dyrektywę Rady 87/357/EWG, Dz. Urz. UE L 135 (dalej jako: rozporządzenie 2023/988).

⁸ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1020 z 20 czerwca 2019 r. w sprawie nadzoru rynku i zgodności produktów oraz zmieniające dyrektywę 2004/42/WE oraz rozporządzenia (WE) nr 765/2008 i (UE) nr 305/2011, Dz. Urz. UE L 169/1 (dalej jako: rozporządzenie 2019/1020).

⁹ Ustawa z 13 kwietnia 2016 r. o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku, t.jedn.: Dz. U. 2022, poz. 1854 (dalej jako: u.s.z.n.r.).

i bezpieczeństwa publicznego; 3) znoszenie barier technicznych w handlu i ułatwianie obrotu towarowego” (art. 2 u.s.z.n.r.). Przez ocenę zgodności, wedle Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 765/2008 z 9 lipca 2008 r. rozumie się „proces wykazujący, czy zostały spełnione określone wymagania odnoszące się do produktu, procesu, usługi, systemu, osoby lub jednostki” (art. 2, pkt 12)¹⁰. W tym samym rozporządzeniu, w jego preambule, podkreślono, iż zapewnienie swobodnego przepływu towarów we Wspólnocie jest warunkowane spełnieniem wysokich wymagań w zakresie ochrony interesów publicznych, takich jak zdrowie i bezpieczeństwo ogólne, zdrowie i bezpieczeństwo w miejscu pracy, ochrona konsumentów, środowiska i bezpieczeństwa publicznego. Gwarantem tego spełnienia jest przestrzeganie przepisów dotyczących zasad akredytacji, nadzoru rynku, kontroli produktów pochodzących z krajów trzecich oraz oznakowania CE. W art. 30 (pkt 1, 2 i 3) rozporządzenia 765/2008 zaznacza się, iż oznakowanie CE może zostać umieszczone wyłącznie przez producenta lub jego upoważnionego przedstawiciela i tylko na takich produktach, dla których jest to przewidziane na mocy szczegółowych wspólnotowych przepisów harmonizacyjnych. Przez umieszczenie oznakowania CE, lub zlecając jego umieszczenie, producent wskazuje, że przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zgodność produktu ze wszystkimi obowiązującymi wymaganiami określonymi w odnośnym wspólnotowym prawodawstwie harmonizacyjnym, określającym warunki takiego znakowania. Wiąże się to z tzw. nowym podejściem (*New Approach*), zgodnie z którym wymagania techniczne zawarte w zharmonizowanym prawie zostały ograniczone do wymagań zasadniczych. Oznacza to, że szczegółowe wymagania obejmujące poszczególne produkty zastąpił nowo utworzony katalog Dyrektyw Nowego Podejścia (DNP), obejmujący grupy wyrobów. Dyrektywy Nowego Podejścia są dyrektywami całkowitej harmonizacji, a ich postanowienia zastępują wszystkie odpowiednie przepisy krajowe. Przyjęto ponadto, że umieszczane na rynku UE i oddawane do użytku mogą być tylko wyroby spełniające wymagania zasadnicze. Opracowanie szczegółowych specyfikacji technicznych zgodnych z wymaganiami zasadniczymi zawartymi w prawie powierzone zostało europejskim organizacjom normalizacyjnym. Przyjęto również, że stosowanie norm zharmonizowanych lub innych norm pozostaje dobrowolne i wytwórca może zawsze zastosować inne specyfikacje techniczne w celu spełnienia wymagań zasadniczych. Niemniej wyrobom wykonanym zgodnie z normami zharmonizowanymi przysługuje przywilej domniemania zgodności z odpowiednimi wymaganiami zasadniczymi (Urząd Komitetu Integracji Europejskiej, 2005, s. 8–10). Normy zharmonizowane to Normy Europejskie opracowane przez europejskie organizacje normalizacyjne (np. Comité Européen de Normalisation/European Committee for Standardization [CEN], Comité Européen de Normalisation Électrotechnique/

¹⁰ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 765/2008 z 9 lipca 2008 r. ustanawiające wymagania w zakresie akredytacji i nadzoru rynku odnoszące się do warunków wprowadzania produktów do obrotu i uchylające rozporządzenie (EWG) nr 339/93 (Tekst mający znaczenie dla EOG), Dz. Urz. UE L 218 (dalej jako: rozporządzenie 765/2008).

European Committee for Electrotechnical Standardization [CENELC], European Telecommunications Standards Institute [ETSI]) w celu wsparcia prawodawstwa harmonizacyjnego Unii. Jak wspomniano, są one częścią prawa Unii Europejskiej, korzystając z nich, producent może produkować wyrób i sprawdzać jego zgodność bezpośrednio z dyrektywą/rozporządzeniem lub może produkować wyrób zgodnie z wymaganiami zasadniczymi zawartymi w normach zharmonizowanych. Znajomość norm zharmonizowanych jest zalecana nawet w przypadku rezygnacji producenta z ich stosowania (Polski Komitet Normalizacyjny, b.d.b).

Oprócz Nowego Podejścia funkcjonuje także tzw. Globalne Podejście ([GP], *Global Approach*) do certyfikacji i badań. Opiera się m.in. na przyjęciu określonych etapów oceny produktów (tzw. modułów), obejmujących fazy projektowania i wytwarzania, na określeniu kryteriów stosowania określonych procedur zgodności, zasad działalności jednostek wykonujących te procedury oraz kryteriów stosowania oznakowania CE. Globalne Podejście w niektórych przypadkach wymaga także zastosowania normy z zakresu zarządzania jakością (ISO 9001), ustalenia i przyjęcia wymagań stawianych jednostkom oceniającym zgodność, jak również promowania systemu ich akredytacji i wzajemnego uznawania przyznanych certyfikatów (Urząd Komitetu Integracji Europejskiej, 2005, s. 8–10). Mając powyższe na uwadze, można potwierdzić, że ważną rolę w procesie oceny zgodności odgrywają normy.

Rodzaj modułu, czyli przewidzianej dla produktu drogi i procedury oceny, jaką powinien „przejsć”, by producent lub jego upoważniony przedstawiciel mógł na wyrobie i/lub jego opakowaniu umieścić oznakowanie CE, a także rodzaje i liczbę norm zharmonizowanych określa stosowna dyrektywa, mająca zastosowanie. Aktualnie lista DNP wymagających znakowania CE dotyczy określonych grup wyrobów, które regulują: dyrektywa wyrobów niskonapięciowych LVD (dyrektywa LVD / dyrektywa niskonapięciowa), dyrektywa urządzeń elektronicznych EMC (dyrektywa EMC / dyrektywa kompatybilności), rozporządzenie w sprawie baterii i zużytych baterii, dyrektywa prostych zbiorników ciśnieniowych SPV, dyrektywa urządzeń podlegających pod ekoprojekt (eco design), dyrektywa zabawek (dyrektywa zabawkowa), rozporządzenie w sprawie wyrobów budowlanych CPR (rozporządzenie CPR), dyrektywa maszynowa (maszyny), dyrektywa środków ochrony indywidualnej PPE (dyrektywa PPE / dyrektywa środków ochrony indywidualnej), dyrektywa wyrobów medycznych, dyrektywa wyrobów in vitro, dyrektywa wyrobów medycznych aktywnego osadzenia, dyrektywa RoHS (ograniczenie stosowania niebezpiecznych substancji w sprzęcie elektrycznym i elektronicznym), dyrektywa nieautomatycznych urządzeń ważących NAWI, dyrektywa urządzeń emitujących hałas emitowany na zewnątrz pomieszczeń, dyrektywa środków wybuchowych do użytku cywilnego, dyrektywa ATEX (urządzeń pracujących w atmosferze wybuchu), dyrektywa łodzi i jachtów rekreacyjnych, dyrektywa wind (dźwigi), dyrektywa urządzeń ciśnieniowych PED, dyrektywa urządzeń radiowych RED, dyrektywa kolei linowych, dyrektywa przyrządów pomiarowych MID (dyrektywa MID), dyrektywa spraw-

ności wodnych kotłów grzewczych, dyrektywa urządzeń spalających paliwa gazowe, dyrektywa wyrobów pirotechnicznych / fajerwerków (dyrektywa fajerwerków; CeCe Polska, b.d.).

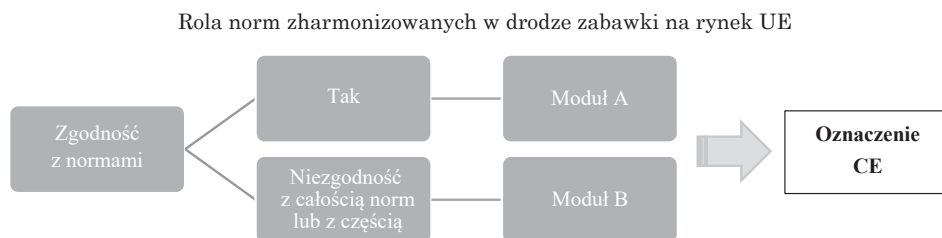
Wspomniane moduły oceny zgodności są umownie określone symbolami, od A do H, przy czym: A, to wewnętrzna kontrola produkcji, obejmująca projektowanie i wytwarzanie; B – to badanie typu WE, które musi być uzupełnione modulem dotyczącym oceny w fazie wytwarzania; C – zgodność z typem, dotyczy fazy wytwarzania i uzupełnia moduł B, obejmując zapewnienie zgodności z typem opisanym w świadectwie badania typu WE wystawionym w ramach modułu B; D – zapewnienie jakości produkcji, dotyczy fazy wytwarzania i uzupełnia moduł B, przewiduje konieczność zgodności z normą ISO 9001; E – zapewnienie jakości wyrobu, dotyczy fazy wytwarzania i uzupełnia moduł B, przewiduje konieczność zgodności z normą ISO 9001; F – weryfikacja wyrobu, dotyczy fazy wytwarzania i uzupełnia moduł B; G – weryfikacja jednostkowa, obejmuje fazy projektowania i wytwarzania; H – pełne zapewnienie jakości, dotyczy faz projektowania i wytwarzania oraz wymaga wdrożenia postanowień normy ISO 9001. Dodatkowo w przypadku realizacji modułów D, E, G i H przewidziany jest udział tzw. jednostki notyfikowanej, czyli jednostki odpowiadającej za przeprowadzenie oceny zgodności pod kątem wymagań konkretnych dyrektyw, zgłoszonej do Komisji Europejskiej i umieszczonej przez nią w wykazie jednostek uprawnionych.

Dla przykładu, zgodnie z dyrektywą 2009/48/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 18 czerwca 2009 r. w sprawie bezpieczeństwa zabawek¹¹, jeśli producent zastosował normy zharmonizowane, to stosuje procedurę wewnętrznej kontroli produkcji określoną w module A. W przypadku zabawek, zgodnie z Decyzją wykonawczą Komisji (UE) 2023/740 z 4 kwietnia 2023 r., wskazanych zostało 11 norm zharmonizowanych, opracowanych na potrzeby dyrektywy 2009/48/WE¹², m.in.: EN 71-1:2014+A1:2018. Bezpieczeństwo zabawek – Część 1: Właściwości mechaniczne i fizyczne, EN 71-2:2020. Bezpieczeństwo zabawek – Część 2: Palność, EN 71-4:2020. Bezpieczeństwo zabawek – Część 4: Zestawy do wykonywania doświadczeń chemicznych i podobnych. Jeżeli zaś właściwe normy zharmonizowane nie istnieją lub jeśli istnieją, a producent nie zastosował się do nich lub zastosował je częściowo, lub jeśli jedna lub więcej norm zharmonizowanych mających zastosowanie zostało opublikowanych z ograniczeniem, lub jeśli producent uważa, że charakter, projekt, konstrukcja lub zastosowanie zabawki wymagają weryfikacji przez stronę trzecią (jednostkę notyfikowaną) – to ocena zgodności przebiega zgodnie z modulem B (badanie typu WE), co dodatkowo zilustrowano na rysunku 1.

¹¹ Dyrektywa 2009/48/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 18 czerwca 2009 r. w sprawie bezpieczeństwa zabawek (tekst mający znaczenie dla EOG), Dz. Urz. UE L 170/1 (dalej jako: dyrektywy 2009/48/WE).

¹² Decyzja wykonawcza Komisji (UE) 2023/740 z 4 kwietnia 2023 r. w sprawie norm zharmonizowanych dla zabawek, opracowanych na potrzeby dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/48/WE, Dz. Urz. UE, L 96.

Rysunek 1



Źródło: opracowanie własne.

Jak zatem wykazano, wymagania jakościowe, w tym te dotyczące bezpieczeństwa, zostały objęte sferą regulacyjno-prawną. Jej ulokowanie w prawie unijnym stwarza warunki po temu, aby produkty spełniały wymagania klientów, a nade wszystko były bezpieczne w użytkowaniu. Regulujący bezpieczeństwo produktów system oceny zgodności nie może jednak funkcjonować bez norm zharmonizowanych. Podobnie jak w określonych przypadkach modułów oceny zgodności nie może pomijać wdrożenia systemu zarządzania jakością według normy ISO 9001, także co do zasady dobrowolnej. Niemniej brak ich stosowania przez producenta nie pozwala na dopuszczenie produktu na rynek UE.

IV. PODSUMOWANIE

Jakość jako przydatność do użycia oraz stopień, w jakim dany wyrób lub usługa spełniają wymagania odbiorców, jest ważnym czynnikiem w podejmowaniu decyzji, zarówno przez konsumenta, jak i przez organizacje zainteresowane budowaniem gwarantowanych łańcuchów dostaw. Subiektywność tego zjawiska i różnorodny sposób jej postrzegania i doświadczania przez różnych interesariuszy sprawiają, że jakość ma charakter wielowymiarowy i niejednoznaczny. Dlatego niezwykle istotną rolę odgrywa normalizacja. Pozwala ona uporządkować zasady i reguły postępowania, cechy i charakterystyki dóbr, wpisując się w różne obszary zainteresowania i zapotrzebowania społeczno-gospodarczego. Jakość towarów oraz usług może zostać zaakceptowana lub odrzucona na podstawie specyfikacji lub innych wytycznych określonych w stosownych normach krajowych lub międzynarodowych. Dobrowolność tych standardów sprzyja rozwojowi wymiany handlowej i wolnego rynku, a cechy i charakterystyki jakościowe stają się także swoistym jego regulatorem. Z punktu widzenia społeczno-ekonomicznego dostosowanie się do wymagań jakościowych niesie z sobą wiele korzyści: sprzyja na przykład wzrostowi zadowolenia interesariuszy, poprawie ich jakości życia, racjonalizacji procesu produkcyjnego, redukcji kosztów, eliminacji lub ograniczeniu odpadów powstałych z tytułu defektów i marnotrawstwa materiałów lub pracy, a także zmniejszeniu zapaś-
sów, zarówno surowców, jak i gotowych produktów. Z punktu widzenia produ-

centów, usługodawców czy odbiorców instytucjonalnych przyjęte i zaakceptowane wymogi jakościowe (zarówno w formie norm, jak i innych uzgodnionych kryteriów) są wygodne w rozwiązywaniu ewentualnych sporów z dostawcami. Ze względu zaś na dobro społeczne, którego zasadniczym uwarunkowaniem jest szeroko rozumiane bezpieczeństwo, podporządkowanie się powszechnie uznanym specyfikacjom jakościowym, w szczególności normom zharmonizowanym, chroni rynek, konsumenta i społeczeństwo przed różnymi zagrożeniami. Bezpieczeństwo, jako inherentna cecha jakości, determinuje też możliwość korzystania z produktu. Z drugiej zaś strony jest to pierwotna, egzystencjalna i naczelna wartość oraz potrzeba każdego człowieka, warunkująca przeżycie oraz rozwój jednostek (Skrabacz, 2012, s. 26). Jest też czynnikiem decydującym o rozwoju organizacji i szerzej – gospodarki. Stąd jakość jako kategoria społeczno-ekonomiczna oraz regulacyjno-prawna jawi się nie tylko jako ważny paradygmat w gospodarce, lecz także jako kluczowa platforma formalnego porozumienia między różnymi interesariuszami.

Author contributions / Indywidualny wkład autora (CRediT): Małgorzata Zdzisława Wiśniewska – 100% (Conceptualization / Konceptualizacja; Investigation / Przeprowadzenie badań; Writing – original draft / Pisanie – pierwszy szkic; Writing – review & editing / Pisanie – recenzja i edycja).

Conflict of interest / Konflikt interesów: The author declares no conflict of interest. / Autorka nie zgłosiła konfliktu interesów.

Funding / Finansowanie: The author declares no institutional funding. / Autorka oświadczyła, że nie korzystała z finansowania instytucjonalnego.

The use of AI tools / Wykorzystanie narzędzi AI: The author declares no use of AI tools. / Autorka oświadczyła, że nie korzystała z narzędzi AI.

Data availability / Dostępność danych: Not applicable. / Nie dotyczy.

References / Bibliografia

- CeCe Polska. (b.d.). *Dyrektywy Nowego Podejścia. Znak CE*. Pobrane 21 marca 2024, z: <https://www.ce-polska.pl/dyrektywy-nowego-podejscia-znak-ce>
- Bellows, W. J. (2004). Conformance to specifications, zero defects and six sigma quality – a closer look. *International Journal of Internet and Enterprise Management*, 2(1), 82–95. <https://doi.org/10.1504/IJIEEM.2004.004402>
- Cholewicka-Goździk, K. (1984). *Kompleksowa ocena jakości*. Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Dhewi, T. S., i Oktaviani, R. (2023). Does perceived quality mediate the effect of generation Z's consumer ethnocentrism on local sneakers purchase intention? *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, 15(2), 139–157. <https://doi.org/10.26740/bisma.v15n2.p139-157>
- International Organization for Standardization. (b.d.). Standards catalogue. Pobrane 12 marca 2024, z: <https://www.iso.org/standards-catalogue/browse-by-ics.html>
- Jain, A. Rab, S., Yadav, S., i. Singh, P. (2023). Quality: Introduction, relevance, and significance for economic growth. W: D. K. Aswal, S. Yadav, T. Takatsui, P. Rachakonda i H. Kumar (red.). *Handbook of metrology and applications* (s. 49–69). Springer.
- Katner, W. J. (2005). Glosa do wyroku SN z dnia 16 kwietnia 2004 r., I CK 599/03. *Orzecznictwo Sądów Polskich*, 4, poz. 57.
- Kazimierzczuk, A. (2015, 3 kwietnia). 150 mln dolarów odszkodowania za śmierć czterolatka. *Rzeczpospolita*. <https://www.rp.pl/swiat/art11860301-150-mln-dolarow-odszkodowania-za-smierc-czterolatka>

- Kłosowski, A. (2012). Produktywność i jakość usług a produktywność firmy. *Problemy Jakości*, 2, 32–34.
- Kotarbiński, T. (1965). *Traktat o dobrej robocie*. Zakład Narodowy im. Ossolińskich – Wydawnictwo Ossolineum.
- Mroczo, F. (2012). *Zarządzanie jakością*. Wałbrzyska Wyższa Szkoła Zarządzania i Przedsiębiorczości.
- Pasek, A. (2019). Potrzeby społeczne związane z rozwojem społeczeństwa. *Zeszyty Naukowe Zbliżenia Cywilizacyjne*, 15(1), 56–81. <http://dx.doi.org/10.21784/ZC.2019.004>
- Pawłowska, B., i Chrobocińska, K. (2014). Doskonalenie jakości zarządzania warunkiem konkurencyjności w agrobiznesie. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*, 360, 151–157. <https://doi.org/10.15611/pn.2014.360.16>
- Polski Komitet Normalizacyjny. (b.d.a). O PKN. Czym się zajmujemy? Pobrane 12 marca 2024, z: <https://www.pkn.pl/o-pkn/czym-sie-zajmujemy>
- Polski Komitet Normalizacyjny. (b.d.b). Polskie Normy. Normy, prawo UE. Normy Zharmonizowane. Pobrane 12 marca 2024, z: <https://www.pkn.pl/polskie-normy/normy-zharmonizowane>
- Przybylska, K. (2010). Jakość produktu a wartość marki jako determinanty lojalności klienta. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie*, 815, 125–142.
- Ratajszczak, K. (2021). Weryfikacja przydatności metod i narzędzi zarządzania jakością w procesie produkcji wyrobów medycznych – studium przypadku. *Zeszyty Naukowe Politechniki Poznańskiej. Organizacja i Zarządzanie*, 84, 145–159. <https://doi.org/10.21008/j.0239-9415.2021.084.09>
- Sadkowski, W., i Kołodziejczak, J. (2017). Przegląd klasyfikacji kosztów jakości – ujęcie teoretyczne. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego We Wrocławiu*, 472, 364–375. <https://doi.org/10.15611/pn.2017.472.33>
- Labiad, S., i Marso, S. (2024). How the concept of buying local products impact organic food products purchasing decisions in emerging markets: A theoretical perspective. *International Journal of Applied Management and Economics*, 2(07), 118–138. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11110282>
- Sebastianelli, R., i Tamimi, N. (2002). How product quality dimensions relate to defining quality. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 9(4), 442–453. <https://doi.org/10.1108/02656710210421599>
- Skrabacz, A. (2012). *Bezpieczeństwo społeczne. Podstawy teoretyczne i praktyczne*. Dom Wydawniczy Elipsa.
- Skrzypek, E. (2000). *Jakość i efektywność*. Wydawnictwo UMCS.
- Skrzypek, E. (2003). Koszty jakości jako narzędzie oceny efektywności organizacji. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska, Sectio H, Oeconomia*, 37, 415–439.
- Shahzad, U., Madaleno, M., Dagar, V., Ghosh, S., i Doğan, B. (2022). Exploring the role of export product quality and economic complexity for economic progress of developed economies: Does institutional quality matter? *Structural Change and Economic Dynamics*, 62, 40–51. <https://doi.org/10.1016/j.strueco.2022.04.003>
- Szostak, R. (2018). *Umowy o zamówienia publiczne w zarysie*. Urząd Zamówień Publicznych.
- Urząd Komitetu Integracji Europejskiej. (2005). *Oznakowanie CE. Przewodnik dla przedsiębiorców*. Urząd Komitetu Integracji Europejskiej.
- Walugembe, A., Mutebi, H., Tweyongyere, M., i Kusemererwa, C. (2023). Compliance with Quality Standards, Firm Ethical Orientation, and Usage of Locally Made Products in Uganda. *Operations Research Society of Eastern Africa Journal*, 13(1), 104–124. <https://doi.org/10.56279/orseaj.v13i1.7>
- WHOQOL Group. (1995). The World Health Organisation quality of life assessment (WHOQOL): Position paper from the World Health Organization. *Social Science & Medicine*, 41(10), 1403–1409. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(95\)00112-K](https://doi.org/10.1016/0277-9536(95)00112-K)
- Zeng, Z., Wen, M., i Kang, R. (2013). Belief reliability: A new metrics for products' reliability. *Fuzzy Optimization and Decision Making*, 12, 15–27. <https://doi.org/10.1007/s10700-012-9138-5>
- Zielińska, J. B. (2018). Korzyści zewnętrzne związane z utworzeniem wspólnego rynku na przykładzie jednolitego rynku europejskiego. *Przedsiębiorstwo & Finanse*, 1, 79–93.
- Zymonik, Z. (2003). *Koszty jakości w zarządzaniu przedsiębiorstwem*. Oficyna Wydawnicza Politechniki Wrocławskiej.

