



## ČESKÝ INSTITUT PRO AKREDITACI obecně prospěšná společnost

### Komuniké

#### Očekávané výstupy akreditované certifikace podle ISO 9001

Mezinárodní akreditační fórum (International Accreditation Forum – IAF) a Mezinárodní organizace pro normalizaci (International Organization for Standardization – ISO) podporují následující krátké prohlášení o očekávaných výstupech akreditované certifikace podle ISO 9001. Záměrem je prosazovat společný postup v rámci celého řetězce posuzování shody tak, aby bylo možné docílit očekávaných výstupů a zvýšit hodnotu a relevantnost akreditované certifikace.

Certifikace podle ISO 9001 je často používaná jak soukromým, tak veřejným sektorem za účelem prohloubení důvěry zainteresovaných stran ve výroby a služby poskytované organizacemi, mezi obchodními partnery, při výběru dodavatelů v dodavatelských řetězcích a při možnosti ucházet se o zakázky ve výběrových řízeních.

Mezinárodní organizace pro normalizaci ISO vytvořila a vydala normu ISO 9001, ale sama o sobě neprovádí ani audity, ani certifikace. Tyto služby jsou realizovány certifikačními orgány, nezávisle na organizaci ISO. Mezinárodní organizace pro normalizaci ISO takové orgány neřídí, ale vytváří dobrovolné mezinárodní normy tak, aby celosvětově podpořila dobrou praxi při činnosti certifikačních orgánů. ISO/IEC 17021 například specifikuje požadavky na orgány provádějící audit a certifikaci systémů managementu.

Jedna z možností pro certifikační orgány, které si přejí posílit důvěru svých zákazníků v poskytované služby, je nechat se akreditovat národním akreditačním orgánem uznávaným Mezinárodním akreditačním fórem IAF. Mezinárodní akreditační fórum je mezinárodní asociací, jejímiž členy jsou národní akreditační orgány ze 49 států. ISO tyto orgány neřídí, ale vytváří dobrovolné mezinárodní normy, jako například ISO/IEC 17011, jenž stanoví obecné požadavky pro provádění akreditace.

POZNÁMKA: Akreditovaná certifikace je jedním ze způsobů, jak organizace mohou prokázat shodu s normou ISO 9001. ISO nepropaguje akreditovanou certifikaci na úkor jiných metod posuzování shody.

#### Očekávané výstupy akreditované certifikace podle ISO 9001 (z hlediska zákazníků jednotlivých organizací)

„Organizace s certifikovaným systémem managementu kvality ve stanoveném rozsahu certifikace trvale poskytuje produkty, které splňují požadavky zákazníků a příslušné požadavky zákonů a předpisů s cílem zvýšit spokojenost zákazníků.“

- a) „Produkty“ rovněž zahrnují „služby“.
- b) Požadavky zákazníka na výrobek mohou být buď výslovně uvedené (například ve smlouvě nebo odsouhlasené specifikaci), nebo všeobecně předpokládané (například z propagačního materiálu organizace nebo díky běžné praxi pro daný průmyslový sektor).
- c) Požadavky na výrobek mohou zahrnovat požadavky na dodávku a činnosti po dodávce výrobku.

## Co znamená akreditovaná certifikace podle ISO 9001

Za účelem dosažení produktů plnících požadavky, se od procesu akreditované certifikace očekává, že poskytne důvěru v to, že organizace **má** zavedený takový systém managementu kvality, který je ve shodě s příslušnými ustanoveními ISO 9001. Konkrétně se očekává, že:

- A. Organizace zavedla takový systém managementu kvality, který je vhodný pro její produkty a procesy a udržuje ho v plném rozsahu udělené certifikace.
- B. Organizace analyzuje a chápe potřeby a očekávání zákazníků a rovněž tak příslušné požadavky zákonů a předpisů.
- C. Organizace zajišťuje, že vlastnosti produktů byly specifikovány tak, aby plnily požadavky zákazníků a požadavky zákonů a předpisů.
- D. Organizace stanovila a řídí své procesy, potřebné pro dosažení očekávaných výsledků (produkty plnící požadavky a dosahující zvýšené spokojenosti zákazníků).
- E. Organizace zajišťuje dostupné zdroje nutné pro podporu své činnosti a monitoring těchto procesů.
- F. Organizace sleduje a řídí stanovené vlastnosti produktů.
- G. Organizace se snaží předcházet neshodám a má zavedeny systematické procesy zlepšování, které
  1. napravují veškeré vzniklé neshody (včetně produktů, jejichž neshody byly zjištěny až po dodávce);
  2. analyzují příčiny neshod a zajišťují přijetí opatření k nápravě, které zabrání jejich opětovnému vzniku;
  3. řeší stížnosti zákazníků.
- H. Organizace zavedla účinný systém interních auditů a přezkoumání systému managementu.
- I. Organizace sleduje, měří a neustále zlepšuje efektivitu svého systému managementu kvality.

## Co akreditovaná certifikace podle ISO 9001 *neznamená*

- 1) Je důležité si uvědomit, že ISO 9001 stanovuje požadavky pro systém managementu kvality organizace, nikoliv pro její výrobky. Akreditovaná certifikace podle ISO 9001 má poskytnout důvěru ve schopnost organizace „trvale poskytovat produkty, které plní požadavky zákazníků a příslušné požadavky zákonů a předpisů“. ISO 9001 **nemusí nutně zajistit**, že organizace vždy docílí 100% shody výrobků, ačkoliv o to má organizace samozřejmě usilovat.
- 2) Akreditovaná certifikace podle ISO 9001 **nenaznačuje**, že organizace poskytuje vysoce kvalitní produkty, nebo že samotný produkt je certifikovaný jako produkt, jenž plní požadavky ISO (či jakékoliv jiné) normy nebo specifikace.