



„Kvalitní“ certifikát – co to vlastně znamená?

Jak můžu poznat „kvalitní“ certifikát?

Jaké náležitosti má certifikát mít?

Kde zjistím, že certifikační orgán, který ho vydal, je důvěryhodný?

Bude pro mé odběratele tento certifikát vyhovující?

Na tyto a další otázky bychom Vám rádi odpověděli a dali Vám v souboru základních kroků, návod:

- co má takový certifikát obsahovat,
- kde získáte informace o certifikačním orgánu, který ho vydal a zda je pro jeho vydání kompetentní.

To vše jsou informace, které vám mohou pomoci se vyvarovat, aby Vaši organizaci Váš odběratel vyřadil ze svých dodavatelů, protože certifikát, který mu předkládáte, nesplňuje standardní náležitosti.

Certifikát podle norem systému managementu (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001/ISO 45001 aj.)

Krok 1.:

Základem je vždy vyžadovat certifikát vydaný akreditovaným certifikačním orgánem podle ISO/IEC 17021-1

Krok 2.:

Co všechno má být uvedeno na akreditovaném certifikátu?

- Kdo certifikát vydal – název certifikačního orgánu a jeho adresa
- Odkaz certifikačního orgánu na akreditaci, kterou má udělenou – buď slovně, že je akreditován podle normy ISO/IEC 17021-1 a kým (název nebo zkratka akreditačního orgánu), nebo použitím přidělené akreditační značky daného akreditačního orgánu, který jej akreditoval
- Číslo/číselné označení certifikátu – jednoznačný identifikační kód
- Datum udělení (vydání) certifikátu
- Datum konce platnosti (do kdy je certifikát platný v případě, že je to vhodné)
- Verze certifikátu, případně datovaná změna certifikátu, pokud dojde v průběhu jeho platnosti ke změně
- Název a adresa držitele certifikátu – organizace, pro kterou je certifikát vydán a pokud je certifikováno více lokalit musí být uveden seznam všech dalších lokalit, na které se certifikace vztahuje,
- Uvedení normy, podle které je certifikovaný systém managementu posouzen, a to včetně identifikace roku vydání normy
- Scope – rozsah činností, pro které byl certifikát jeho držiteli vydán. Pokud jsou odlišné obory činnosti na jednotlivých lokalitách, pak i uvedení činností na jednotlivých lokalitách
- Odkaz na přílohu k certifikátu, pokud se vše výše popsání nevejde na jeden list.

Krok 3.:

Chování důvěryhodného certifikačního orgánu při komunikaci se svým budoucím klientem? O co se bude certifikační orgán zajímat pro vytvoření nabídky pro certifikaci?

- Samozřejmě obchodní název a právní subjektivita firmy, adresa sídla, ale také, všechny lokality (pracoviště), které chce žadatel certifikovat, aby mohl naplánovat jejich posouzení v průběhu tříletého certifikačního cyklu.
- Jaký systém managementu a podle jaké normy chce organizace certifikovat.
- Co bude předmětem rozsahu certifikace – obor(y) činností a na kterých lokalitách
- Počet zaměstnanců organizace, a to i včetně počtu zaměstnanců i na jednotlivých lokalitách
- Pokud organizace využila, pro zavedení systému managementu poradenské služby, bude předmětem zájmu certifikačního orgánu její jméno. Tento zájem vychází z povinnosti dodržení principu nestrannosti.
- Pro jednotlivé systémy managementu mohou být ještě požadovány další doplňující informace.

Krok 4.:

Doba trvání auditu – aneb, jak dlouho u Vás auditoři budou.

Z těchto obdržovaných informací pak certifikační orgán stanovuje dobu trvání auditu (podle pravidel vycházejících z mezinárodních norem nebo dokumentů vydaných IAF (International Accreditation Forum – Mezinárodní akreditační



Sekce kvality HK ČR

fórum) - minimální počet auditodní, a to jak pro certifikační audit, tak pro audity dozorové. Tyto mezinárodní dokumenty jsou pro všechny akreditované certifikační orgány závazné. Pokud certifikační orgán stanovil počet auditodní podezřele nízko v porovnání s jinými konkurenčními nabídkami, je to pro Vás varování, že by mohl tento certifikační orgán „šidit, podbízet se cenou“ a takto získaný certifikát by pak nemusel být pro Vaše odběratele či partnery důvěryhodný. Takový audit vám rovněž nemusí přinést žádnou přidanou hodnotu a nemusí vést k žádnému zlepšování Vašeho systému řízení. Tedy „vyhozené peníze“ pouze za „certifikát“ na zeď.

Krok 5.:

Uzavření smlouvy o certifikaci.

Krok 6.:

Komunikace certifikačního orgánu při plánování auditu:

- Po uzavření smlouvy o certifikaci s Vámi certifikační orgán komunikuje, kdo k Vám přijde na audit – jmenuje tým auditorů. Auditní tým by měl být plně kvalifikovaný a zkušený pro Váš obor, ve kterém požadujete certifikaci.
- Vedoucí týmu auditorů připraví plán auditu, komunikuje s Vámi, které provozy či lokality tým auditorů navštíví, které Vaše odpovědné zástupce bude k tomu potřebovat. Zde to vyžaduje součinnost s Vaší organizací. Vedoucí auditor plán auditu nemůže sestavit, pokud nemá k dispozici od Vás potřebné a aktuální informace. Plán auditu byste měli obdržet vždy před auditem.

Krok 7.:

Průběh auditu a vydání certifikátu:

- Na základě odsouhlaseného Plánu auditu tým auditorů (pro malé organizace může být i pouze jeden auditor) začne prověřovat Vaši organizaci.
- Auditní tým prověřuje připravenost organizace podle požadavků konkrétní normy s ohledem na praktické a efektivní uplatňování nastavených postupů.
- Každý audit se provádí na základě metody vzorkování.
- Auditní tým s Vámi v průběhu auditu komunikuje, dotazuje se, zjišťuje skutečnosti o Vaší úrovni systému managementu.
- V průběhu auditu Vám sdělují svá zjištění.
- Na závěr auditu shrnou svá zjištění – kladná i negativní a upozorní na příležitosti pro zlepšení vašeho systému managementu, pokud jsou některá zjištění nejasná, musí Vám je vysvětlit do ukončení auditu u Vás.
- Na základě auditu auditní tým zpracuje zprávu z auditu, kterou Vám zasílá certifikační orgán včetně rozhodnutí o udělení případně neudělení certifikátu.
- Při kladném výsledku certifikace obdržíte certifikát, který má platnost 3 roky za podmínky, že minimálně 2x za toto období podstoupíte dozorový audit, který je v zhruba v třetinovém rozsahu certifikačního auditu.

Kde získáte informace o certifikačním orgánu, který ho vydal a zda je pro jeho vydání kompetentní?

Na stránkách národních akreditačních orgánů v jednotlivých státech si můžete ověřit, pro jaké normy a oblasti je certifikační orgán kompetentní. V České republice vyhledejte stránky Českého institutu pro akreditaci, o.p.s.: <http://www.cai.cz> (záložka Akreditované subjekty).

Závěrem:

Vybíráte certifikační orgán?

- Dávejte si pozor na neetické nebo podbíživé chování certifikačních orgánů, jejichž cílem není provést důkladný audit, ale primárně prodat certifikát. Základním poznávacím znakem takových certifikačních orgánů je, že nejsou akreditovány a nedodržují pravidla pro provádění auditů – ve svém výběru se vyvarujte takového certifikačního orgánu - získáte sice certifikát, Vaší firmě to nic nepřinese, dokumentace popisující Váš systém managementu pro Vás nebude použitelná nebo pro Vás a Vaše zaměstnance bude špatně srozumitelná. Vše v duchu Nabízí služby na klíč: „Certifikovaný systém nejdříve připravím s Vámi, dodám Vám dokumentaci, zavedeme systém a pak ocertifikujeme“.

Za své peníze chtějte odpovídající službu s přidanou hodnotou!