



Certyfikowany raz –  
akceptowany wszędzie

## Oczekiwane wyniki akredytowanej certyfikacji według ISO 9001



International Accreditation Forum (IAF) oraz International Organization for Standardization (ISO) wydały wspólne oświadczenie dotyczące oczekiwanych wyników akredytowanej certyfikacji według ISO 9001. Celem wydania tego oświadczenia była potrzeba zaprezentowania jednolitego stanowiska odnośnie całego łańcucha systemu oceny zgodności oraz promocja roli i znaczenia akredytowanej certyfikacji.

Certyfikacja według ISO 9001 jest często wykorzystywana zarówno w sektorze prywatnym, jak i państwowym, dla zwiększenia zaufania do wyrobów i usług dostarczanych przez organizacje, pomiędzy partnerami w relacjach biznesowych, przy wyborze dostawców w łańcuchu dostaw oraz w związku z prawem do składania ofert na dostawy towarów i usług.

## International Organization for Standardization (ISO)

ISO jest autorem i wydawcą ISO 9001, jednak sama nie prowadzi auditowania i certyfikacji. Usługi te są wykonywane przez niezależne od ISO jednostki certyfikujące. ISO nie nadzoruje jednostek certyfikujących, lecz opracowuje dobrowolne normy międzynarodowe, w celu wspierania stosowania na całym świecie dobrej praktyki działań. Na przykład norma ISO/IEC 17021 określa wymagania dla jednostek prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania.

## International Accreditation Forum (IAF)

IAF jest międzynarodową organizacją zrzeszającą krajowe jednostki akredytujące. Jednostki certyfikujące, które chcą, aby ich usługi były poparte większym zaufaniem ze strony rynku, mają możliwość ubiegania się o akredytację, udzielaną kompetentnym jednostkom przez uznawane w IAF krajowe jednostki akredytujące. ISO nie nadzoruje jednostek akredytujących, lecz opracowuje dobrowolne normy międzynarodowe, takie jak norma ISO/IEC 17011, definiująca ogólne wymagania dotyczące prowadzenia akredytacji.

## Oczekiwane wyniki akredytowanej certyfikacji według ISO 9001 (z perspektywy klientów organizacji)

*„Organizacja, która w zdefiniowanym zakresie posiada certyfikowany system zarządzania jakością, stale dostarcza wyroby spełniające wymagania klientów oraz właściwe wymagania prawne i ustawowe, a także dąży do zwiększenia zadowolenia klientów.”*

Uwagi:

- A. „Wyroby” obejmują także „usługi.”
- B. Wymagania klienta dotyczące wyrobu mogą być albo ustalone (na przykład w umowie lub uzgodnionej specyfikacji), albo ogólnie przyjęte (na przykład w materiałach promocyjnych organizacji lub w ramach praktyki powszechnie stosowanej w danym sektorze gospodarki/przemysłu).
- C. Wymagania dotyczące wyrobu mogą obejmować dostawę lub działania wykonywane po dostawie.

## Co oznacza akredytowana certyfikacja według ISO 9001

Oczekuje się, że w celu uzyskania wyrobów zgodnych, proces akredytowanej certyfikacji zagwarantuje, że organizacja posiada system zarządzania jakością, który spełnia właściwe wymagania ISO 9001. W szczególności oczekuje się, że organizacja:

- A.* ustanowiła system zarządzania jakością, który jest odpowiedni do jej wyrobów i procesów oraz właściwy do jej zakresu certyfikacji;
- B.* analizuje i rozumie potrzeby i oczekiwania klientów oraz stosowne wymagania statutowe i ustawowe związane z jej wyrobami;
- C.* zapewnia, że właściwości wyrobów zostały wyspecyfikowane w celu spełnienia wymagań klienta oraz wymagań statutowych/ustawowych;
- D.* zdefiniowała i zarządza procesami niezbędnymi do uzyskania oczekiwanych wyników (wyroby zgodne i poprawa zadowolenia klienta);
- E.* zapewniła dostępność zasobów, które są niezbędne do wspierania funkcjonowania i monitorowania tych procesów;
- F.* monitoruje i nadzoruje zdefiniowane właściwości wyrobu;
- G.* ma na celu zapobieganie występowaniu niezgodności oraz posiada wdrożone procesy ciągłego doskonalenia w celu:
  - 1.* skorygowania wszelkich niezgodności, które wystąpiły (w tym niezgodności związanych z wyrobem, które zostały wykryte po dostawie);
  - 2.* analizowania przyczyny niezgodności i podjęcia działań korygujących dla uniknięcia ich ponownego wystąpienia;
  - 3.* rozpatrzenia skarg klientów.
- H.* wdrożyła skuteczny proces auditu wewnętrznego i przeglądu zarządzania;
- I.* monitoruje, wykonuje pomiary i ciągle doskonali skuteczność swojego systemu zarządzania jakością.

## Czego *nie* oznacza akredytowana certyfikacja według ISO 9001

- A.** Ważne jest, aby uznać, że ISO 9001 definiuje wymagania dotyczące systemu zarządzania jakością organizacji, a nie wymagania odnośnie jej wyrobów. Akredytowana certyfikacja według ISO 9001 powinna zapewnić zaufanie do zdolności organizacji do „stałego dostarczania wyrobów, które spełniają wymagania klienta oraz właściwe wymagania ustawowe i przepisy”. Akredytowana certyfikacja według ISO 9001 *nie* zawsze zapewnia, że organizacja osiągnie stuprocentową zgodność wyrobów, chociaż z pewnością powinno to być jej stałym celem.
- B.** Akredytowana certyfikacja według ISO 9001 *nie* oznacza, że organizacja dostarcza pierwszorzędne wyroby lub że same wyroby są certyfikowane jako spełniające wymagania normy albo specyfikacji ISO (bądź też jakiegokolwiek innej).

