



Komunikat

Oczekiwane wyniki akredytowanej certyfikacji według ISO 9001

International Accreditation Forum (IAF) oraz International Organization for Standardization (ISO) zgadzają się z poniższym oświadczeniem dotyczącym oczekiwanych wyników akredytowanej certyfikacji według ISO 9001. Celem oświadczenia jest promowanie wspólnego stanowiska w zakresie całego łańcucha oceny zgodności w celu uzyskania oczekiwanych wyników oraz zwiększenia wartości i znaczenia akredytowanej certyfikacji.

Certyfikacja według ISO 9001 jest często wykorzystywana zarówno w sektorze prywatnym, jak i państwowym w celu 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 dotyczących umów na dostawy.

ISO jest autorem i wydawcą ISO 9001, chociaż nie sama nie prowadzi auditowania i certyfikacji. Usługi te są wykonywane przez jednostki certyfikujące niezależnie od ISO. ISO nie nadzoruje jednostek certyfikujących, lecz opracowuje dobrowolne Normy Międzynarodowe dla wspierania stosowania dobrej praktyki w ich działaniach na całym świecie. Na przykład norma ISO/IEC 17021 określa wymagania dla jednostek prowadzących auditowanie i certyfikację systemów zarządzania.

Jednostki certyfikujące, które chcą zapewnić dodatkowe zaufanie do swoich usług mają możliwość złożenia wniosku o akredytację udzielaną kompetentnym jednostkom przez uznawane przez IAF krajowe jednostki akredytujące. IAF jest stowarzyszeniem międzynarodowym, którego członkami są krajowe jednostki akredytujące prowadzące działalność w 49 systemach gospodarczych. ISO nie nadzoruje tych jednostek, lecz opracowuje dobrowolne Normy Międzynarodowe, takie jak norma ISO/IEC 17011 definiująca ogólne wymagania dotyczące prowadzenia akredytacji.

Uwaga: Akredytowana certyfikacja jest tym jedynym sposobem, w jaki organizacja może wykazać zgodność z ISO 9001. ISO nie wspiera akredytowanej certyfikacji uzyskanej w ramach innej metodyki oceny zgodności.

Oczekiwane wyniki akredytowanej certyfikacji według ISO 9001

(z perspektywy klientów organizacji)

„Organizacja, która posiada certyfikowany system zarządzania jakością, w zdefiniowanym zakresie certyfikacji stale dostarcza wyroby spełniające wymagania klientów oraz właściwe wymagania ustawowe i przepisy, a także dąży do poprawy 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 powszechnej praktyki w danym sektorze gospodarki/przemysłu).
- c. Wymagania dotyczące wyrobu mogą obejmować wymagania dotyczące dostawy lub działań wykonywanych po dostawie.

Co oznacza akredytowana certyfikacja według ISO 9001

Oczekuje się, że, w celu uzyskania wyrobów zgodnych, proces akredytowanej certyfikacji zapewni zaufanie, 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 występują (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 skuteczne procesy 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

- 1) 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 „niezawodnego dostarczania wyrobów, które spełniają wymagania klienta oraz właściwe wymagania ustawowe i przepisy”. Akredytowana certyfikacja według ISO 9001 może **nie** zawsze zapewnić, że organizacja osiągnie 100 % zgodność wyrobów, chociaż z pewnością powinno to być stałym celem.
- 2) Akredytowana certyfikacja według ISO 9001 **nie** oznacza, że organizacja dostarcza pierwszorzędne wyroby, lub, że same wyroby są certyfikowane jako spełniające wymagania normy lub specyfikacji ISO (lub jakiegokolwiek innej).