

Šedá zóna při certifikaci jakosti dle ISO 9001

Pokud organizace zavede systém řízení jakosti podle normy ISO 9001, tak ho zpravidla chce certifikovat. Certifikaci v České republice neupravuje žádný zákon, tedy certifikovat smí kdokoliv. Situace je podobná jako ve vzdělávání – vzdělávat smí kdokoliv, ale obecně se uznává pouze vysvědčení z akreditovaných škol.

Akreditaci certifikačních orgánů systémů jakosti provádí a dozoruje v České republice výhradně Český institut pro akreditaci (ČIA), ale na území ČR také operují pobočky zahraničních certifikačních orgánů. Certifikát akreditované organizace se od ostatních certifikátů odlišuje jediným řádkem s odkazem na číslo certifikace. Nic ostatního na certifikátu nerozhoduje, spíše certifikáty neakreditovaných organizací hýří hologramy a podobnými znaky. Zejména je třeba dát pozor na certifikáty vystavené českými firmami s názvem skoro shodným s nějakou zahraniční uznávanou certifikační společností, protože v těchto případech je akreditována zahraniční společnost, ale ne český vystavovatel certifikátu. Již z uvedeného vyplývá, že proces a požadavky při certifikaci se mohou u různých certifikačních společností lišit a tím vzniká tzv. šedá certifikační zóna, kdy v extrémním případě stejný systém jedna společnost bez problémů odcertifikuje a druhá před udělením certifikátu vyžaduje řadu změn a doplňků.

Norma ISO 9001 předepisuje sadu požadavků, které standardizují interní procesy v organizaci. Prvořadým cílem normy ISO 9001 ve verzi 2000 je standardizovat interní procesy tak, aby jejich výstupy měly garantovanou kvalitu. Přitom se předpokládá, že když budou interní procesy zakončeny kvalitně, tak bude celá organizace chápána svými partnery jako kvalitní organizace. S cílem posílit tento předpoklad norma ISO 9001:2000 povinně zavádí kromě povinných interních kontrol produkčních procesů také nevýrobní procesy typu „měření spokojenosti zákazníka“, „komunikace se zákazníky“ a ukládá vedení, že výsledky získané z těchto procesů musí povinně vyhodnocovat a využívat pro interní zlepšování. Vlastní metody interních kontrol a postupy nevýrobních procesů již norma nepředepisuje, ale ponechává je na úvaze vedení organizace. Při procesu certifikace pak seriózní auditoři pouze kontrolují existenci těchto procesů a pravidla pro využívání jejich výstupů, ale jejich věcným obsahem se zabývají pouze z pohledu zda nejsou v rozporu s některým požadavkem normy. Praxe bohužel ukazuje, že někteří auditoři z certifikačních orgánů postupují odlišně a snaží se vytýkat žadatelům o certifikaci i technické nebo právní aspekty obsažené v interních postupech. Například jsem se setkal s případem, kdy certifikační auditor sám ze své vůle stanovil nikde v interní dokumentaci nebo požadavcích zákazníků nezminěný technický parametr (teplota) uvnitř produkčního procesu a blokoval vydání certifikátu, dokud si organizace nezakoupila kalibrovaný speciální měřicí přístroj pro měření teploty. Anebo když auditor certifikačního orgánu kontroloval svářečské průkazy (nejednalo se o tlakové nádoby, ale o kovový nábytek) a zjistil, že je u jednoho pracovníka propadlý, tak hned vystavil závažnou neshodu. V poslední době certifikační auditoři občas různě hodnotí způsobilosti interních auditorů, kdy někteří auditoři zaměňují požadavky uvedené v normě ISO 9001 platné pro certifikační auditory za povinný minimální požadavek i pro interní auditory a odmítají respektovat, že o způsobilosti interního auditora s konečnou platností rozhoduje vedoucí organizace a že mají při certifikaci hodnotit pouze funkčnost interních auditů.

Tuto příklady tzv. šedé zóny výkladu normy ISO 9001 se Český institut pro akreditaci (ČIA) snaží při školeních co nejvíce zúžit, ale jedná se o dlouhodobý proces. Navíc ne všechny certifikační orgány aktivní na teritoriu České republiky spadají pod jeho akreditační pravidla a výklady některých českých zástupců v zahraničí akreditovaných certifikačních orgánů jsou někdy pozoruhodné. Například jsem viděl certifikát ISO 9001 vystavený na fakticky neexistující organizaci (kvůli výběrovému řízení) anebo certifikáty vystavené na živnostníky, kteří zaměstnávají pouze sami sebe.

Podhoubím pro rozdílné výklady požadavků normy je rozdílná kvalifikace auditorů z certifikačních orgánů. V této souvislosti je nutné zmínit ekonomické aspekty jejich činnosti. Aby se auditor při platných cenách certifikačními audity uživil, musí ve svém oboru věnovat certifikaci alespoň polovinu své pracovní kapacity. Pokud certifikační orgán chce pokrýt hodně oborů a přitom nemá dostatek

zakázek z každého akreditovaného oboru, může tento rozpor řešit tím, že si auditory zajišťuje smluvně podle přijatých zakázek. Je logické, že řízení externích smluvních auditorů je komplikovanější než u vlastních zaměstnanců a že tím je zvětšen prostor pro jejich individuální výklady či v horším případě upřednostňování jiných zájmů externích auditorů. V takových případech se obvykle nedá prokázat příčinná souvislost mezi průběhem certifikačního řízení a „jiným zájmem“ auditorů a tudíž ČIA nemůže takové neetické chování postihovat. Prakticky takové auditory může pouze vedoucí certifikačního orgánu vyřadit, ale to by se to musel osobně dohlížet na průběh certifikačního řízení a to je u externích auditorů a teritoriálně vzdálených subjektů certifikace prakticky nereálné.

Z výše uvedeného důvodu doporučujeme při výběru certifikačního orgánu vzít v úvahu kdo certifikační orgán akreditoval a tudíž v něm provádí dozor, rozsah seznamu akreditovaných oborů (a tedy množinu spolupracujících auditorů) a počtu udělených certifikátů a z těchto informací odvodit názor, jak asi při praktickém výkladu požadavků normy ISO 9001 tento certifikační orgán kontroluje své auditory a potažmo klade požadavky na žadatele o certifikaci.

Ing. Zdeněk Vaněk, DCIT
Listopad 2003