

## CELE I ZAKRES AUDITU W FIRMIE UBIEGAJĄCEJ SIĘ O CERTYFIKAT JAKOŚCI, ROLA CERTYFIKATU W UTRZYMANIU JAKOŚCI

Tomasz KAŁACZYŃSKI

Katedra Maszyn Roboczych i Pojazdów  
Wydział Mechaniczny ATR  
ul. Prof. S. Kaliskiego 7, 85-796 Bydgoszcz

### Streszczenie

Firma, która wdrożyła system zarządzania jakością może ubiegać się o certyfikat. Potwierdzeniem, że system zarządzania jakością funkcjonuje jest pozytywny wynik auditu, jakiego dokonuje jednostka certyfikująca w obszarze działania firmy. Raport z takiego auditu zawiadamia, iż nie stwierdzono niezgodności systemu z normą ISO 9001 i zawiera wniosek o przyznanie certyfikatu.

Słowa kluczowe: system zarządzania jakością, certyfikat, audit, procedury, jednostka certyfikująca

### THE AIMS AND RANGE VERIFICATION THE SYSTEM OF MANAGEMENT THE QUALITY IN APPLYING ABOUT CERTIFICATE OF QUALITY COMPANY, THE PART OF CERTIFICATE IN MAINTENANCE THE QUALITY

### Summary

Company which initiated the system of management the quality can apply about certificate. The confirmation, that the system of management is functions with quality the positive result the verification the system of management the quality, what it makes the certificating in area unit of working of company. It report from such verification notifies it, that the incompatibility of system was not affirmed was with norm ISO 9001 and it contains -conclusion about acknowledgement certificate.

Keywords: the system of management the quality, certificate, verification the system of management the quality, procedure, the certificating unit

## 1. WSTĘP

Aby firma mogła uzyskać certyfikat ISO 9001 musi skutecznie wdrożyć system zarządzania jakością zgodnie z wymaganiami tej normy, a następnie potwierdzić jego funkcjonowanie poprzez zlecenie auditu jednostce certyfikującej, podczas którego nie zostaną stwierdzone niezgodności systemu z normą.

Jakość jest tu rozumiana jako zgodność wyrobu lub usługi z wymaganiami klienta. System zarządzania, który dopuszcza, że do klienta zostanie dostarczony wyrób niezgodny z jego wymaganiami, nie może być uznany za zgodny z wymaganiami normy dotyczącej systemu zarządzania jakością.

W systemie zarządzania jakością możemy mówić o trzech podstawowych rodzajach auditu. Możemy tu wyróżnić audit strony pierwszej czyli inaczej mówiąc audit wewnętrzny prowadzony w firmie w celu potwierdzenia działania systemu zarządzania jakością. Wyniki auditów strony pierwszej powinny być brane pod uwagę podczas auditu strony trzeciej lub drugiej.

Audit strony drugiej jest to audit prowadzony u dostawców (potencjalnych lub aktualnych) czyli firm dostarczających elementy wyrobów wytwarzanych przez firmę - nabywcę. Ma na celu określenie stopnia pewności co do wyrobów nabywanych u dostawcy i wykorzystanych do wytwarzania wyrobów w firmie audytującej.

Audit strony trzeciej jest to audit prowadzony przez jednostkę certyfikującą w stosunku do firmy ubiegającej się lub posiadającej certyfikat. System auditów trzeciej strony ISO 9001 został zaprojektowany również po to, aby zmniejszyć lub wyeliminować potrzebę prowadzenia auditów strony drugiej. Jeżeli nasz dostawca posiada zapewnienie strony trzeciej o zgodności z normą ISO 9001, możemy oprzeć się na tym zapewnieniu i nie przeprowadzać auditu jako strona druga. Certyfikat może być przyznany firmie tylko na podstawie pomyślnego wyniku auditu strony trzeciej[1].

## 2. PRZYGOTOWANIE FIRMY DO AUDITU

Ogólnie możemy powiedzieć, że przygotowanie firmy do auditu polega na pełnym wdrożeniu

systemu zarządzania jakością, wystąpieniu do jednostki certyfikującej o przeprowadzenie auditu oraz umożliwieniu działania zespołowi auditorów.

Kiedy możemy uważać, że system zarządzania jakością został wdrożony? Przede wszystkim muszą być spełnione podstawowe warunki funkcjonowania systemu zarządzania jakością, a mianowicie:

- Istnieje w firmie i jest sformułowana określona polityka jakości.
- Opracowana jest Księga Jakości.
- W najwyższym kierownictwie firmy jest osoba odpowiedzialna za system zapewniania jakości (pełnomocnik dyrektora do spraw jakości - zwykle o bardzo szerokim zakresie uprawnień decyzyjnych).
- Wszyscy pracownicy firmy znają politykę jakości sformułowaną przez kierownictwo i jej cele, utożsamiają z nimi swój a działalność w firmie.
- Działalność firmy rozpisana jest na procesy np. projektowania, pomiaru osnowy geodezyjnej, kartograficznego opracowania mapy itp.) Procesy te powinny być opisane oraz powinny być określone powiązania pomiędzy nimi.
- Określone są kryteria i metody skutecznego nadzoru.
- Określony jest sposób monitorowania, prowadzenia pomiarów i czynności kontrolnych i analiz tych procesów.
- Wdrażane są działania ciągłego doskonalenia.
- Wszystkie te działania są udokumentowane.

System zarządzania jakością wymaga istnienia odpowiednich dokumentów, wśród których najistotniejszymi będą:

- Polityka jakości i celów jakości.
- Księga Jakości.
- Udokumentowane procedury (podlegają aktualizacji).
- Dokumenty dla planowania, funkcjonowania i nadzorowania procesów.
- Zapisy (dowody wykonania określonych zadań nie są zmieniane, powinny być dobrze zabezpieczone).

Wśród procedur koniecznymi dla funkcjonowania systemu będą następujące:

- Nadzór nad dokumentacją (ISO 9001:2000, pkt.:4.2.3),
- Nadzór nad zapisami (ISO 9001:2000, pkt.:4.2.4),
- Działania korygujące (ISO 9001:2000, pkt.:8.5.2),
- Działania zapobiegawcze (ISO 9001:2000, pkt.:8.5.3),
- Nadzorowanie wyrobu niezgodnego (ISO 9001:2000, pkt.:8.3),
- Audyty wewnętrzne (ISO 9001:2000, pkt.:8.2.2), oraz inne procedury wynikające z asortymentu wykonywanych prac, stosowanych technologii i materiałów oraz parametrów wyrobu [5].

Jako przykład opracowano procedurę przeprowadzenia auditu wewnętrznego w formie

graficznej, która w przejrzysty sposób ukazuje odpowiedzialności oraz przebieg działań (rys.1). Jest bardziej czytelna i łatwiejsza do analizy przez pracowników. Dodatkowo uzupełniono je opisem przebiegu działań, celem uzupełnienia informacji oraz wykluczenia złych interpretacji.

Procedury należą do grupy dokumentów, które mogą ulegać zmianie w wyniku zmian narzędzi, technologii, stosowanych materiałów, wymagań prawa i przepisów ogólnych itp.

Zapisy są dokumentami nieulegającymi zmianie. Stanowią bardzo istotny składnik systemu zapewniania jakości, pozwalają bowiem na odtworzenie historii wyrobu. Odtwarzalność historii wyrobu, nawet po długim odstępie czasu od jego wytworzenia jest niezbędną cechą poprawnie funkcjonującego systemu jakości.

Po stwierdzeniu, że system zarządzania jakością funkcjonuje w firmie, kierownictwo firmy zwraca się do jednostki certyfikującej o dokonanie auditu i przyznanie certyfikatu.

### 3. PRZEBIEG AUDITU

Audit przeprowadza zespół auditorów, któremu firma certyfikująca powierzyła takie zadanie. Pracą zespołu auditorów kieruje auditor wiodący, będący również organizatorem prac tego zespołu. Auditor powinien nawiązać kontakt z firmą i ewentualnie złożyć wizytę wstępną w firmie, zaś kierownictwo firmy powinno udostępnić mu Księgę Jakości, obejmującą opis procesów objętych Systemem Zarządzania Jakością oraz ich wzajemne powiązania. Zespół przygotowuje program auditu, wskazujący kiedy i jakie komórki organizacyjne i procesy będą oceniane. W skład zespołu auditorów może wchodzić specjalista z dziedziny, w której prowadzi działalność firma auditowana.

Działania auditowe rozpoczynają się od spotkania otwierającego, które jest spotkaniem pomiędzy zespołem auditorów a przedstawicielami najwyższego kierownictwa firmy. Na podstawie zlecenia przeprowadzenia auditu, oraz stosownie do zakresu działalności firmy, a także udostępnionych wcześniej takich dokumentów jak Polityka Jakości, Księga Jakości, struktura organizacyjna firmy i podstawowych danych dotyczących obszaru auditowanego, w czasie spotkania otwierającego dokonywane są najważniejsze uzgodnienia dotyczące auditu. Ustalany jest m. in. plan auditu mówiący, kiedy, o której godzinie i w jakiej komórce organizacyjnej będzie prowadzony audit. Kierownictwo firmy powinno wskazać auditorom pomieszczenie, w którym będzie mógł pracować zespół auditujący, przedstawić przewodników, w towarzystwie których auditorzy będą mogli poruszać się po terenie firmy oraz określić elementy logistycznego zabezpieczenia działalności auditorów (transport, odzież ochronna, możliwość spożycia posiłku, pokój do pracy itp.).

Należy pamiętać, że audit jest sprawą poufną pomiędzy stronami auditu: firmą auditowaną

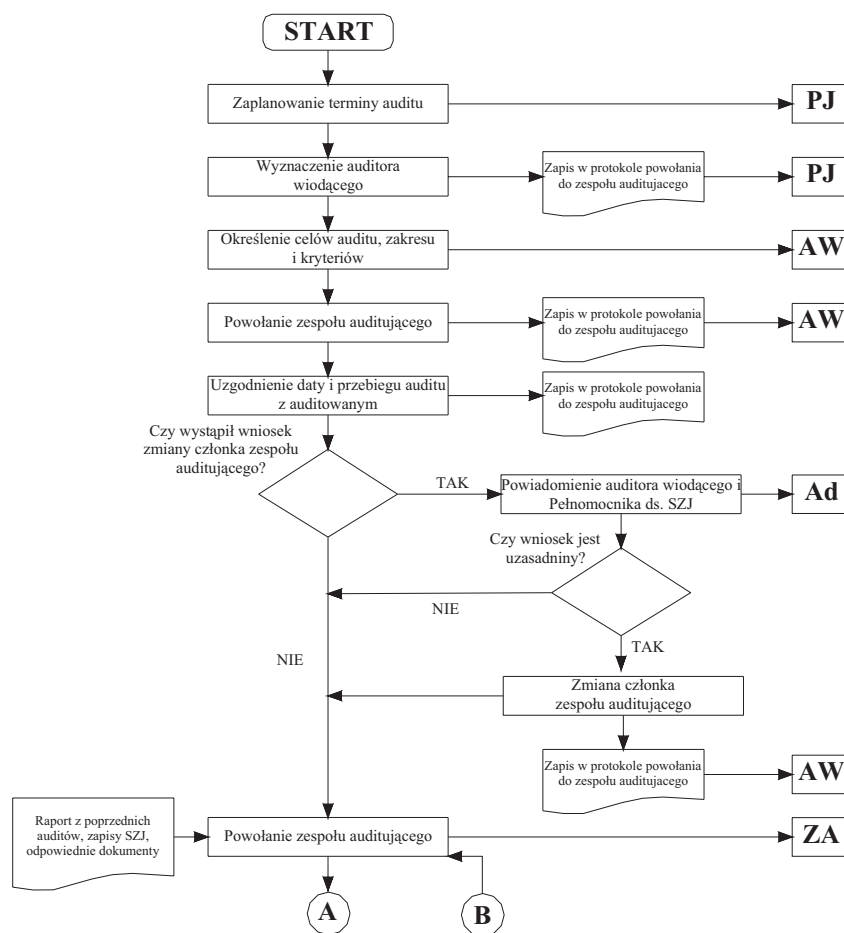
a zespołem auditorów i dotyczy to zarówno samego auditu jak i informacji otrzymanych przed i po audicie. Zwykle oświadczenie o poufności auditu składa lider zespołu auditującego na spotkaniu otwierającym.

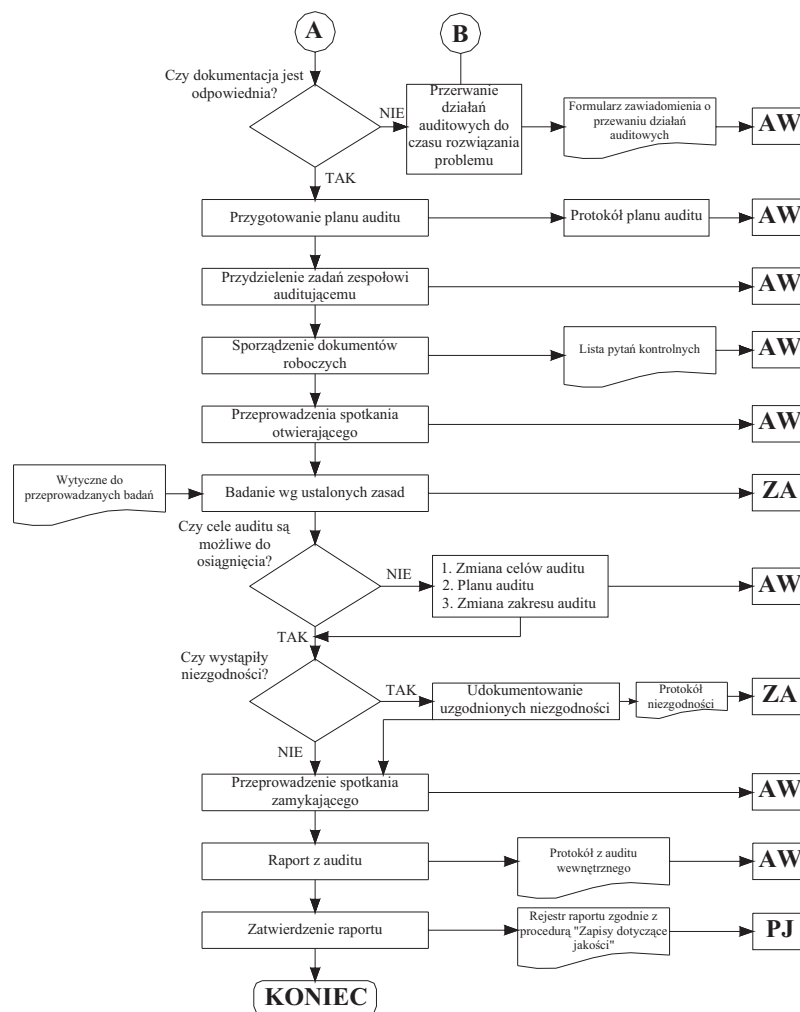
Jeżeli w obszarze działalności firmy mogą wystąpić ograniczenia dostępności auditorów do pewnych działów, pomieszczeń czy dokumentów wynikające np. z powodu tajności dokumentów lub procesów albo stref dużego zagrożenia bezpieczeństwa, powinno być to omówione na spotkaniu otwierającym (lub wcześniej), oraz powinny być zaproponowane takie rozwiązania prowadzenia auditu w tych obszarach działalności aby mogły być przyjęte przez auditujących.

Należy zdawać sobie sprawę, że audit jest działalnością opartą na kontroli wrywkowej - nie

wszystkie wyroby, półprodukty, czynności lub dokumenty będą mogły być zbadane. Zwykle auditor określa liczebność i zasadę wyboru "próbek", które będą badane. Na ogół audytor kieruje się zasadą, że jeśli nie została stwierdzona niezgodność w badanej, określonej wcześniej liczbie "próbek" to audit przechodzi do następnego etapu. Może się okazać, że nieprzewidziane przez auditora aspekty badanego procesu powodują potrzebę poświęcenia większej uwagi jego zbadaniu i poświęcenia większej ilości czasu tym aspektem. Na ogół jednak czynności audytowe w całości są zakończone w czasie przewidzianym i ustalonym na spotkaniu otwierającym.

### PROCEDURA PRZEPROWADZENIA "Auditu wewnętrznego"





Rys. 1. Schemat blokowy procedury przeprowadzania auditu wewnętrznego

Istotną częścią działań auditowych są informacje o realizacji procesów pochodzące z rozmów z pracownikami - wykonawcami poszczególnych elementów procesu a jednocześnie użytkownikami lub autorami istniejących i powstających dokumentów, procedur, zapisów itd. Wynika z nich również, w jakim stopniu znana jest im polityka jakości. Auditorzy podczas swoich czynności sporządzają notatki, które stanowią część dokumentacji przeprowadzanego auditu a ich forma zależy od wyboru audytora.

Zakończenie czynności auditowych następuje na spotkaniu zamykającym. Na spotkaniu tym audytor omawia z kierownictwem firmy przebieg i wyniki auditu. Najistotniejszą informacją wynikającą z auditu jest oczywiście wniosek, czy firma może otrzymać certyfikat ISO 9001. Jeżeli w wyniku auditu nie stwierdzono niezgodności z normą ISO 9001 lub z Księgą Jakości oraz innymi elementami systemu jakości, wniosek audytora dotyczy przyznania firmie certyfikatu. Jeżeli podczas auditu stwierdzono niezgodności i zostały one przedstawione kierownictwu firmy to:

- jeżeli są to niezgodności małe, wniosek będzie dotyczył przyznania certyfikatu po

wprowadzeniu działań korygujących przebieg procesów bądź systemie jakości,

- jeżeli są to niezgodności duże, wniosek będzie dotyczył nie przyznawania firmie certyfikatu.

Niezgodność jest to warunek przeciwstawny jakości, jest to niespełnienie konkretnych wymagań również niespełnienie warunków umowy, warunków normy jakości, warunków księgi jakości, niespełnienie procedur lub instrukcji wykonywania pracy. Którakolwiek z wymienionych cech świadczy o tym, iż mamy do czynienia z niezgodnością. Zakwalifikowanie niezgodności - mała czy duża - wynika ze stopnia zagrożenia, które powoduje, iż w jej wyniku do klienta może trafić produkt niezgodny z wymaganiami.

Konsekwencją wystąpienia niezgodności małej jest konieczność przeprowadzenia działań korygujących, po dokonaniu których firmie może być przyznany certyfikat.

Konsekwencją niezgodności dużej jest konieczność poprawienia organizacji pracy, systemu zarządzania jakością a następnie ponowne wystąpienie o przeprowadzenie auditu certyfikującego. W przypadku, gdy duża niezgodność będzie dotyczyła jednego określonego

procesu albo obszaru działalności i zostanie ona w niezbyt odległym czasie usunięta z systemu zarządzania jakością, ponowny audit może być auditem częściowym, obejmującym tylko obszar, w którym poprzednio taka niezgodność wystąpiła [4].

#### **4. CERTYFIKAT I JEGO ROLA W UTRZYMANIU JAKOŚCI**

Po wdrożeniu systemu zarządzania jakością i pomyślnym przebiegu auditu, firma otrzymuje certyfikat ISO 9001. Od tej chwili ma prawo używania odpowiedniego oznaczenia na swoich dokumentach, pismach, folderach, opakowaniach, szyldach, etykietach, plakatach itd. oznajmującego ten fakt użytkownikom, klientom, konkurentom i innym. W przypadku składania ofert dotyczących zamówień publicznych firma powinna wyraźnie podkreślać fakt posiadania certyfikatu. Jeżeli w myśl odpowiedniej ustawy z roku 2000 jednostka certyfikująca, która przyznała firmie certyfikat jest notyfikowana przez właściwego ministra kierującego danym resortem (branżą), certyfikat ten będzie uznawany i rozpatrywany we wszystkich działaniach dotyczących zakresu działalności tego resortu.

Posiadanie certyfikatu umożliwia uzyskanie zamówień od przedsiębiorstw, dla których nasza firma będzie podwykonawcą (poddostawcą) odpowiednich "półproduktów" (czy dokumentów) dla ich procesów produkcyjnych a czasami jest warunkiem rozpatrywania oferowanej kooperacji.

Warto podkreślić jednak, że sam fakt otrzymania certyfikatu nie jest dokonaniem jednorazowym. Certyfikat stwierdza bowiem funkcjonowanie w firmie systemu zarządzania jakością. Funkcjonowanie systemu zarządzania jakością w działalności firmy ma charakter ciągły, jest też procesem, "dzianiem się", "happeningiem". Można powiedzieć, że poza oczywistymi zaszczytami jakich dostarcza jego posiadanie, jest przede wszystkim zobowiązaniem. Nigdy więc nie jest tak, że zdobyliśmy certyfikat i mamy wreszcie spokój. Potrzeba utrzymania certyfikatu wymaga, aby system zarządzania jakością w firmie był również utrzymywany, ale nie tylko utrzymywany. Obecna, znowelizowana norma ISO 9001:2000 stawia wręcz wymaganie aby był on doskonały. Aby doskonałe były również procesy wytwarzania wyrobów, aby ciągle było monitorowane i analizowane zadowolenie klienta i ono wносиło do naszego systemu zarządzania jakością modyfikowanie i udoskonalanie wyrobów pod kątem stwierdzonych i przewidywanych oczekiwań klienta [2].

Warto podkreślić, że auditowanie nie odbywa się raz na trzy lata, bo certyfikat traci ważność i trzeba go odnowić. Auditowanie właściwie towarzyszy nam ciągle. Są to albo audyty wewnętrzne, albo audyty strony drugiej albo audyty częściowe, wynikające zarówno z rutynowych

działań związanych z funkcjonowaniem systemu zarządzania jakością, ale i z powodu np. zmiany asortymentu produkcji, zmiany zakresu działalności firmy, zmian wynikających z modyfikowania wyrobu, z innowacji technicznych, z wprowadzania nowych technologii i materiałów lub zmian wynikających z wymagań kształtowanych przez nowelizowane przepisy ogólne i prawo. Aby nie rozwijać omawiania zdarzeń negatywnych nie będę przytaczał wizji dotyczących firmy, która utraciła certyfikat. W krajach gdzie systemy zarządzania jakością są bardzo upowszechnione, a społeczeństwo jest świadome znaczenia certyfikacji wyrobów, usług, wykonawców itd. firma, która utraciła certyfikat musi ponieść tak znaczne nakłady aby go odzyskać, że często kalkulacja podpowiada, iż jedynym wyjściem jest zaprzestanie działalności w tej branży, w tym kraju czy regionie świata, na tym rynku.

Posiadanie certyfikatu powinno być utożsamiane z ciągłym utrzymaniem jakości i jej ciągłym doskonaleniem. Tylko wtedy obie strony będą odczytywały posiadanie certyfikatu jakości przez firmy, jako podnoszenie poziomu jakości życia w ogóle. Bo taka jest idea i cel wprowadzania systemów zarządzania jakością! systemów zapewniania jakości.

#### **5. WARUNKI ZAWIESZENIA, COFNIECIA WAŻNOŚCI CERTYFIKATÓW ORAZ OGRANICZENIA ZAKRESU CERTYFIKATÓW**

Z uwagi, że Certyfikaty systemu zarządzania jakością wydawane są na okres trzech lat. Certyfikat może być zawieszony, cofnięty lub można ograniczyć jego zakres przed upływem terminu ważności.

*Zawieszenie* certyfikatu następuje w przypadku nie wywiązania się posiadacza certyfikatu ze zobowiązań określonych w zawartej umowie w sprawie zasad stosowania certyfikatu systemu zarządzania jakością, a w szczególności, gdy posiadacz certyfikatu:

- uniemożliwia jednostce przeprowadzenie auditu,
- nie wykonał w uzgodnionym terminie działań korygujących wynikających z niezgodności ujawnionych w trakcie auditów,
- nie podjął w uzgodnionym terminie działań dla wprowadzenia zmian w systemie zarządzania jakością wynikających ze zmiany wymagań zawartych w normach stanowiących odnośnik systemu,
- nie poinformował Biura Certyfikacji o wprowadzeniu w systemie zarządzania zmian, które mogą wpłynąć na zgodność,
- nie spełnia zobowiązań finansowych wobec Biura,
- na wniosek posiadacza certyfikatu.

Decyzja o zawieszeniu przekazywana jest pisemnie posiadaczowi certyfikatu wraz

z podaniem daty określającej okres zawieszenia certyfikatu.

W okresie zawieszenia certyfikatu posiadacz nie może powoływać się na certyfikat. Posiadacz ma prawo złożyć odwołanie do Dyrektora jednostki certyfikującej.

*Okres zawieszenia nie może być dłuższy niż 1 rok.*

*Przywrócenie ważności certyfikatu następuje po sprawdzeniu przez Biuro, czy spełnione zostały ustalone warunki. O przywróceniu ważności certyfikatu dostawca jest powiadamiany pisemnie, listem poleconym.*

*Cofanie ważności certyfikatu następuje w przypadku:*

- gdy system zarządzania jakością nie spełnia wymagań potwierdzonych certyfikatem,
- nadużycia przez organizację uprawnień wynikających z posiadania certyfikatu systemu zarządzania jakością,
- niespełnienia w ustalonym terminie warunków postawionych przez jednostkę sertyfikującą przy zawieszeniu ważności certyfikatu (jeśli posiadacz nie uzgodnił zmiany terminu),
- rezygnacji przez posiadacza z certyfikatu.

W przypadku ponownego ubiegania się o certyfikat, po jego cofnięciu, Jednostka certyfikująca przeprowadza ponownie proces certyfikacji.

*Ograniczanie ważności certyfikatu następuje w przypadku:*

- negatywnego wyniku auditu (w danym obszarze) przeprowadzonego w ramach nadzoru,
- na wniosek posiadacza certyfikatu.

*Przedłużenie ważności certyfikatu realizowane jest na podstawie wniosku o przeprowadzenie procesu certyfikacji systemu zarządzania jakością złożonego w Biurze Certyfikacji. Tryb rozpatrywania wniosku i postępowania certyfikacyjnego jest identyczny z trybem przyjmowania wniosku po raz pierwszy.*

Po przeprowadzeniu postępowania certyfikacyjnego z wynikiem pozytywnym certyfikat zostaje przedłużony na okres 3 lat.

Posiadacz certyfikatu ma obowiązek informowania jednostki certyfikującej o dokonywanych zmianach w systemie zarządzania jakością. W każdym przypadku posiadacz przesyła do jednostki opis zmian oraz dokumentację, w której dane zmiany wprowadzono.

W razie potrzeby jednostka certyfikująca może zalecić przeprowadzenie dodatkowego auditu mającego na celu ocenę wpływu dokonanych zmian na funkcjonowanie systemu jakości.

Wszystkie opłaty związane z certyfikacją ponosi posiadacz certyfikatu na podstawie. Dokładną wysokość opłat podaje cennik, stanowiący odrębny dokument udostępniany do wglądu dostawcom [3].

## 6. WNIOSKI

Określając cele i zakres auditu w firmie ubiegającej się o certyfikat określa się również zakres certyfikatu.

Zadaniem przeprowadzenia każdego rodzaju auditu w firmie jest potwierdzenie, weryfikacja działania systemu zarządzania jakością. Dlatego też jeżeli po przeprowadzeniu auditu w firmie ubiegającej się o certyfikat wykryte zostaną małe niezgodności, to przyznanie certyfikatu odbędzie się po wprowadzeniu działań korygujących. Duże niezgodności powodują utratę możliwości ubiegania się o certyfikat.

Posiadanie w przedsiębiorstwie wdrożonego systemu zarządzania jakością oraz uzyskanie certyfikatu jest gwarantem wykonywania usług o określonej jakości.

## LITERATURA

- [1] Bank J.: Zarządzanie przez jakość. Seria wydawnicza. Podstawy zarządzania, Gebethner & S-ka, Warszawa 1997.
- [2] Jazdon A.: Doskonalenie zarządzania jakością. Oficyna Wydawnicza Ośrodka Postępu Organizacyjnego, Bydgoszcz 2001.
- [3] Szczutkowski M.: Dokumentowanie systemów jakości wg PN-ENISO 9001:2001. Materiały szkoleniowe Auditorów Wewnętrznych i Pełnomocników ds. Jakości BDT NOT Spółka zoo.: Centrum jakości, Bydgoszcz 2003.
- [4] Szymańska J.: Materiały szkoleniowe Instytutu Kształcenia Zawodowego „Ekologus” Sp. zoo., Audit systemu zarządzania i kompetencji technicznych, Ustroń 2002
- [5] PN-EN ISO 9000:2001.: System zarządzania Jakością – Wymagania.



Mechanicznym ATR w Bydgoszczy

Mgr inż. Tomasz  
KAŁACZYŃSKI –  
absolwent Wydziału  
Mechanicznego ATR w  
Bydgoszcz, kierunek  
Mechanika i Budowa  
Maszyn, specjalność  
Samochody i Ciągniki.  
Doktorant Katedry  
Maszyn Roboczych i  
Pojazdów na Wydziale