

# СЕРТИФИКАТ И СЕРТИФИКАЦИЯ НА СИСТЕМА ПО КАЧЕСТВОТО

Част от Учебни записки по СУК, използвани от Алфа Куолити Интернешънъл през 1996 - 98 г. за вътрешни обучения на фирми-клиенти и публични семинари

Международните стандарти за организация и управление (стандартите на ISO от серията 9000) почиват на идеята, че качеството на продукта се определя от качеството на управлението на фирмата, която го създава. Една качествено управлявана фирма по-лесно и безпроблемно произвежда качествен продукт. Така качеството на системата за управление на качеството е един вид гаранция за качество на продукта.

Сертификатът за съответствие с изискванията на избран модел за външно осигуряване (ISO 9001, ISO 9002 или ISO 9003) доказва пред търговски и други контрагенти, че фирмата има ефективна система за осигуряване на качеството.

Със сертификата фирмата гарантира, че работата ѝ (също и продуктът ѝ – той е резултат от работата ѝ) удовлетворява всички заложи в избрания модел (ISO 9001, ISO 9002 или ISO 9003) изисквания за постигане и поддържане на качеството, което е идентифицирано като необходимо за клиента.

Сертификат се издава от “трета страна”, Орган за сертификация – независима и компетентна организация, акредитирана да проверява и оценява и да издава и регистрира сертификати на системи по качеството (сертификатор).

Сертификаторът получава акредитация от акредитационен орган.

Сертификат се издава на база на доклад и протокол от одит на системата по качеството. Одитът е относително стандартизирана процедура за проверка и оценка на:

- адекватността на избрания модел ISO 9000;
- документите, които описват системата по качеството;
- практиката на прилагането им.

Има три модела на системи за външно осигуряване на качеството. Съответно три вида са и Сертификатите на система по качеството

1) Модел на система за осигуряване на качеството при проектиране, производство, монтаж и обслужване (ISO 9001).

2) Модел на система за осигуряване на качеството при производство и монтаж (ISO 9002).

3) Модел на система за осигуряване на качеството при контрол и изпитване на крайния продукт (ISO 9003).

Ако се следва замисълът на стандартите на ISO, серия 9000, би трябвало въвеждането на система за външно осигуряване на качеството (по модел ISO 9001, ISO 9002 и ISO 9003) да се извърши паралелно с въвеждане на система за вътрешно осигуряване /система за управление на качеството/ в съответствие с насоките на препоръчителния стандарт ISO 9004, който обхваща всички елементи на системата по качеството, но със силни акценти върху:

- отговорности на ръководството;
- принципи на системата по качеството;
- разходи за качеството (икономика на качеството);
- осигуровки на всеки етап от цялостния възпроизводствен процес;
- качество и човешки ресурс

Сертификационната процедура обикновено се стартира с писмо-заявка за сертификация. Посредством специален въпросник и/или "посещение на място" сертифицикаторът оценява дали и доколко фирмата има готовност за процедура по сертификация по съответно заявения модел (ISO 9001, 9002 или 9003).

Ако "ДА", сертифицикатор и фирма сключват Договор за сертификация и се назначават дати за Предварителен одит.

С предварителния одит, който не е задължителен елемент на процедурата по сертификация, се проверява и оценява:

- първо, дали избраният модел (9001, 9002 или 9003) е адекватен;
- второ, дали документацията на СУК отговаря на избрания модел;
- трето, дали практика и документи си съответстват.

Резултатът от предварителния одит се описва в доклад за констатирани несъответствия и протокол за значимостта на констатираните несъответствия.

Ако няма несъответствия, докладът ще съдържа становище за издаване на сертификат, а предварителният одит придобива характер на официален такъв.

Ако има несъответствия, обикновено се дава срок за отстраняването им и се определят дати за официален /първоначален/ одит.

При официалния одит се проверява и оценява в дълбочина:

- дали документите на СУК съответстват на избрания модел и на вътрешните нужди на фирмата от системно осигуряване на качеството;
- второ, дали практиката съответства на документите.

Резултатите се отразяват в Доклад за несъответствия и Протокол-оценка.

Докладът от официалния одит съдържа "Становище по сертификацията". На база на становището и другите документи, свързани със системата и одита ѝ, Съветът по сертификация на Органа за сертификация взема решение за издаване и регистриране на сертификат на системата по качеството на фирмата.

Сертифицикаторът прави регулярни надзорни одити, целящи да установят дали системата по качеството продължава да действа по начина, демонстриран при официалния одит, и/или дали не са настъпили промени (във фирмата и/или средата ѝ), които подлежат на отразяване в документи и практика на системата.

Оттеглянето на сертификат е временно спиране на действието му върху цялата система или върху отделни нейни елементи докато не бъде предоставено доказателство за изпълнено предписание за пълно отстраняване на всички несъответствия, регистрирани в период на действие на надзорен договор. Основание за оттегляне на сертификата са несъответствия основно поради външни причини, които са отстранени за срок до един-два месеца и във връзка с които фирмата е планирала и приела практически реализуеми мерки.

Анулиране на сертификата, това е дефинитивно спиране на действието му върху цялата система поради груби нарушения, регистрирани нееднократно с одит в срока на надзорния договор. Основание за анулиране са груби несъответствия основно поради вътрешни причини, които не могат да бъдат отстранени за кратък срок или при съществуващата система за управление и във връзка с които фирмата не е в състояние да планира и предприеме реализуеми практически мерки.

Ако през целия надзорен период (три години) фирмата винаги е спазвала безупречно изисквания на съответния модел ISO 9000, след изтичането им сертифициаторът автоматично удължава срока на сертификата с още три години.

Ако в течение на надзорния договор фирмата не винаги е спазвала условията и изискванията на съответния модел ISO 9000, след изтичане на срока му сертифициаторът подлага фирмата на повторна сертификация, която обхваща цялата система по качеството или само отделни нейни елементи