



**Systemy managementu
podle norem ISO 9001 a 14001
v lesním hospodářství
České republiky**

Obsah

1 ÚVOD	3
2 SYSTÉM MANAGEMENTU PODLE NOREM ISO 9001 A 14001	4
2.1 Norma ISO 9001	4
2.2 Norma ISO 14001	4
2.3 Instituce pro normalizaci ISO	4
2.3.1 Mezinárodní organizace pro normalizaci.....	4
2.3.2 České národní organizace	5
2.3.2.1 Český normalizační institut (ČNI)	5
2.3.2.2 Český institut pro akreditaci (ČIA).....	5
2.3.2.3 Rada České republiky pro jakost.....	6
2.3.2.4 CENIA, česká informační agentura životního prostředí.....	6
2.3.2.5 Certifikační orgán ISO.....	6
2.4 Informační zdroje a kontakty.....	7
2.4.1 Informační zdroje	7
2.4.2 Kontakty.....	7
3 SYSTÉM MANAGEMENTU JAKOSTI (QMS) PODLE NORMY ISO 9001.....	8
4 SYSTÉM ENVIRONMENTÁLNÍHO MANAGEMENTU (EMS) PODLE NORMY ISO 14001	10
5. PROCES ZAVÁDĚNÍ MANAGEMENTU QMS A EMS	13
5.1 Uzavření smlouvy s poradenskou společností.....	14
5.2 Poskytnutí informací a stanovení termínu návštěvy	14
5.3 Návštěva dodavatele a příprava podkladů	14
5.4 Vytvoření řešitelského týmu žadatele	14
5.5 Zpracování analýzy	14
5.6 Prezentace analýzy.....	14
5.7 Návrh politiky a cílů.....	15
5.8 Školení vrcholového, středního managementu a řešitelského týmu	15
5.9 Mapování procesů a tvorba dokumentace	15
5.10 Zavedení systému managementu do praxe.....	16
5.11 Interní audity	16
6 CERTIFIKAČNÍ PROCES MANAGEMENTU QMS A EMS	18

6.1 Podání žádosti	18
6.2 Sepsání smlouvy	18
6.3 Sestavení týmu auditorů.....	18
6.4 Předcertifikace managementu QMS	19
6.5 Předcertifikační audit pro management EMS	19
6.6 Certifikační audit pro QMS a EMS	19
6.6.1 Posouzení dokumentace systému managementu (audit dokumentace)	20
6.6.2 Posuzování na místě (witness audit)	20
6.7 Závěrečná zpráva z posuzování.....	20
6.8 Rozhodnutí o udělení nebo neudělení certifikátu	21
6.9 Dozorové audity.....	21
6.10 Audit pro obnovení certifikace (recertifikační audit)	22
6.11 Pozastavení a odnětí certifikace	22
6.11.1 Pozastavení platnosti certifikátu	22
6.11.2 Odnětí certifikace	22
7 PRAVIDLA POUŽÍVÁNÍ CERTIFIKAČNÍCH ZNAČEK A LOGA.....	23

1 ÚVOD

Prosazení a udržení se na současném konkurenčním lesnickém trhu vede řadu subjektů v lesním hospodářství k zamyšlení, jak dosáhnout těchto cílů, jak zlepšit konkurenceschopnost své organizace. Jednou z možností je zvýšení důvěryhodnosti u zákazníků zavedením systému managementu jakosti podle normy ISO 9001 a systému environmentálního managementu podle normy ISO 14001.

Podstatou zavedení systému managementu podle norem ISO 9001 a 14001 je zjištění aktuálního stavu systému managementu organizace, určení rozdílů mezi vlastním systémem organizace a požadavky normy a následné odstranění těchto rozdílů. Proces zavádění systému managementu může organizace realizovat buď za pomoci vlastních pověřených zaměstnanců, anebo za pomoci externí poradenské společnosti.

Aby byla záruka, že organizace má zaveden efektivní systém managementu v souladu s požadavky stanovenými v normě, je nutné tento systém certifikovat. Certifikaci systému managementu může provést pouze akreditovaný certifikační orgán.

Certifikace systémů managementu podle mezinárodních norem ISO 9001 a 14001 poskytuje zákazníkovi jistotu, že firma používá systém managementu odpovídající mezinárodním standardům.

Certifikace systému managementu jakosti podle ISO 9001 garantuje, že organizace používá takové pracovní postupy, systémy evidence a systémy organizace, které podporují udržování a zvyšování kvality produkce firmy.

Certifikace systému environmentálního managementu podle ISO 14001 zajišťuje, že organizace přijímá odpovědnost z hlediska vlivu výroby na životní prostředí, koná šetrně vůči přírodě a věnuje maximální úsilí při vytváření zdravého pracovního prostředí.

Certifikace systémů managementu se stále častěji vyžaduje při dodávkách nejen zahraničním, ale i tuzemským firmám a je dobrou známkou kvality a úrovně obchodního partnera.

Cílem této pracovní metodiky, určené privátním poradcům v lesnictví a vlastníkům lesa, jsou základní informace o systémech managementu podle norem ISO 9001 a 14001, jejich zavádění a certifikaci.

2 SYSTÉM MANAGEMENTU PODLE NOREM ISO 9001 A 14001

Pro normy ISO je charakteristická určitá jednoduchost a univerzálnost. Normy jsou dostupné také pro střední a malé firmy a aplikovatelné na různé obory podnikání v oblasti výroby i služeb. Z těchto důvodů to jsou světově nejznámější a nejvíce používané normy mezi standardy pro systémy managementu. Normy vydává **Mezinárodní organizace pro normalizaci (International Organization for Standardization - ISO)** se sídlem v Ženevě.

Pracovní metodika popisuje systém managementu jakosti podle normy **ISO 9001** a systém environmentálního managementu podle normy **ISO 14001**.

2.1 Norma ISO 9001

Systém managementu jakosti (QMS – Quality Management System) je ve smyslu této normy způsob řízení firmy, zaměřený na spokojenost zákazníka. Norma ISO 9001 specifikuje požadavky na systém managementu jakosti, kdy organizace potřebuje prokázat svoji schopnost trvale poskytovat výrobek, který splňuje požadavky zákazníka a příslušné požadavky předpisů a kdy má v úmyslu zvyšovat spokojenost zákazníka, a to efektivní aplikací tohoto systému, včetně procesů pro jeho neustálé zlepšování.

2.2 Norma ISO 14001

Norma specifikuje požadavky na **systém environmentálního managementu (EMS – Environmental Management System)** tak, aby organizaci umožnila vytvořit a zavést politiku a stanovit cíle, které zahrnou požadavky právních předpisů a jiné požadavky, které se na organizaci vztahují a informace o významných environmentálních aspektech. Týká se těch environmentálních aspektů, které organizace identifikovala a které může řídit a těch, na které může mít vliv.

2.3 Instituce pro normalizaci ISO

2.3.1 Mezinárodní organizace pro normalizaci

Mezinárodní organizace pro normalizaci se sídlem v Ženevě byla založena v roce 1947. Tato nevládní organizace se zabývá tvorbou mezinárodních norem ISO a jiných druhů dokumentů (technických specifikací - TS, technických zpráv - TR a veřejně dostupných specifikací - PAS, dohod o technických trendech – TTA, dohod z pracovní konference průmyslu – IWA, pokynů ISO atd.) ve všech oblastech normalizace kromě elektrotechniky. K 31.12.2005 bylo vydáno 15 649 norem ISO a ostatních normalizačních dokumentů.

ISO je světovou federací národních normalizačních organizací, v současnosti má 156 členů, z toho 100 řádných členů, 46 korespondenčních členů (organizace v zemích s ještě plně nerozvinutou národní normalizační činností) a 10 kandidátů na členství (stav k 31.12.2005).

Členy ISO jsou národní normalizační organizace zastupující danou zemi. Mezi základní povinnosti členů patří informovat zainteresované orgány a organizace ve své zemi o nových normalizačních aktivitách, zajišťovat za danou zemi jednotné stanovisko k předkládaným dokumentům a finančně podporovat činnost ISO. Členové ISO mají právo účastnit se prací v jakékoliv technické komisi a vykonávat veškerá hlasovací práva, mohou být zvoleni do Rady ISO a jsou zastoupeni na generálním zasedání ISO. Za Českou republiku je řádným členem **Český normalizační institut**.

2.3.2 České národní organizace

2.3.2.1 Český normalizační institut (ČNI)

Český normalizační institut je státní příspěvková organizace řízená Ministerstvem průmyslu a obchodu. Náklady Českého normalizačního institutu jsou hrazeny převážně z výnosů získaných prodejem českých technických norem a dalších služeb. Podle zákona č. 22/1997 Sb., ve znění pozdějších předpisů náklady na tvorbu českých technických norem hradí ten, kdo požaduje jejich zpracování.

Český normalizační institut je odpovědný za:

- tvorbu českých technických norem, jejich jednotnost a vzájemný soulad s právními předpisy,
- včasné zveřejňování oznámení o připravovaných návrzích českých technických norem, jejich vydání, změnách a zrušení ve Věstníku Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví,
- projednávání návrhu české technické normy, její změny nebo zrušení s každým, kdo se ve stanovené lhůtě přihlásí a uplatňování ochrany oprávněného zájmu,
- vydávání českých technických norem a jejich distribuci do dvou týdnů po doručení objednávky,
- poskytování informací o technických normách,
- plnění povinností vyplývajících z členství v mezinárodních a evropských normalizačních organizacích,
- zabezpečování účasti na spolupráci s mezinárodními a evropskými normalizačními organizacemi,
- služby spojené s dobrovolnou certifikací shody výrobků s českými technickými normami.

2.3.2.2 Český institut pro akreditaci (ČIA)

Český institut pro akreditaci, obecně prospěšná společnost, jako národní akreditační orgán založený vládou České republiky, poskytuje své služby v souladu s platnými právními předpisy ve všech oblastech akreditace jak státním, tak privátním subjektům. Princip jednotného evropského akreditačního systému tvořeného národními akreditačními orgány, které fungují podle jednotných pravidel a akreditují podle definovaných mezinárodně uznávaných norem, vychází z postoje ES specifikované v Globální koncepci o přístupu ke zkoušení a certifikaci.

V souladu s požadavky mezinárodních norem a dokumentů ČIA provádí nestranné, objektivní a nezávislé posouzení způsobilosti (akreditaci) pro:

- zkušební laboratoře (ČSN EN ISO/IEC 17025:2005, ČSN EN ISO 15189:2004 – speciálně pro zdravotnické laboratoře),
- kalibrační laboratoře (ČSN EN ISO/IEC 17025:2005),
- certifikační orgány provádějící certifikaci systémů jakosti, systémů managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, systémů managementu bezpečnosti informací, systémů managementu bezpečnosti potravin a **systému trvale udržitelného hospodaření v lesích** (ČSN EN 45012:1998),
- certifikační orgány provádějící certifikaci systémů environmentálního managementu (ISO/IEC Pokyn 66:1999),
- certifikační orgány provádějící certifikaci výrobků a procesů, **včetně certifikace spotřebitelského řetězce dříví**, kvalifikace stavebních dodavatelů a ověřování emisí skleníkových plynů (ČSN EN 45011:1998),
- certifikační orgány provádějící certifikaci osob (ČSN EN ISO/IEC 17024:2003),
- inspekční orgány (ČSN EN ISO/IEC 17020:2005),
- organizátory programů zkoušení způsobilosti (ILAC G – 13, ISO GUIDE 43-1),
- environmentální ověřovatele programů EMAS a dohled nad zahraničními environmentálními ověřovateli (nařízení ES č. 761/2001).

Seznam akreditovaných subjektů včetně certifikačních orgánů je uveden na internetových stránkách institutu (viz 2.4.2 Kontakty).

2.3.2.3 Rada České republiky pro jakost

Národní politika podpory jakosti je souhrn metod a nástrojů ovlivňování jakosti výrobků, služeb, činností v rámci národní ekonomiky a služeb veřejné správy, přijatý usnesením vlády ČR č. 458 ze dne 10.5.2000. Cílem programu Národní politiky podpory jakosti je vytvořit v České republice prostředí, ve kterém je jakost přirozenou součástí života společnosti.

Vrcholným poradním, iniciačním a koordinačním orgánem vlády České republiky, zaměřeným na podporu rozvoje managementu a uplatňování Národní politiky podpory jakosti v České republice je **Rada České republiky pro jakost**. Řízením Rady ČR pro jakost je pověřeno Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR. Statutárními orgány Rady jsou její předseda a místopředseda; sekretariát Rady zajišťují pracovníci MPO - výkonný místopředseda Rady ČR pro jakost a tajemnice Rady.

V působnosti Rady ČR pro jakost pracuje při České společnosti pro jakost Národní informační středisko pro podporu jakosti (NIS-PJ), které zabezpečuje realizaci aktivit pořádaných v rámci Národní politiky podpory jakosti. NIS-PJ je také provozovatelem informačního serveru Národní politiky podpory jakosti. Veřejnosti jsou zde bezplatně přístupné informace o všech aktivitách, které NIS-PJ trvale shromažďuje, zpracovává a aktualizuje. Součástí je i databáze certifikačních orgánů a poradenských subjektů s možností výběru podle oborů působnosti, tedy i zemědělství a lesnictví. Více informací na http://www.npj.cz/poradenske_subj/vyhledani.asp.

2.3.2.4 CENIA, česká informační agentura životního prostředí

CENIA, česká informační agentura životního prostředí, vznikla k 1. dubnu 2005 transformací Českého ekologického ústavu, příspěvkové organizace MŽP.

Účelem vzniku CENIA je soustředování, vyhodnocování, zhodnocování a poskytování průřezových informací z životního prostředí a souvisejících oblastí s cílem vytvořit ucelený obraz o stavu a udržitelnosti prostředí, ve kterém žijeme.

CENIA funguje jako centrální vstupní brána resortu (centrální ohlašovna) i jako soustředěný výstup (portál informací o životním prostředí). Je základním kamenem Jednotného informačního systému o životním prostředí, za který je podle § 19 odst. 4 zákona č. 2/1969 Sb., kompetenční zákon, odpovědné Ministerstvo životního prostředí.

V databázi CENIA http://www.cenia.cz/www/webapp.nsf/webitems/ONas_DatabazeCENIA je uveden seznam organizací pro poradenství a vzdělávání v oblasti EMS, certifikačních orgánů, společností s certifikovaným ISO 14 001 aj.

2.3.2.5 Certifikační orgán ISO

Certifikaci na základě kritérií a požadavků ISO může provádět pouze akreditovaný, nestranný a nezávislý certifikační orgán.

Akreditaci certifikačních orgánů v České republice provádí **Český institut pro akreditaci**.

Český institut pro akreditaci je plnoprávným členem mezinárodních organizací zabývajících se akreditací certifikačních orgánů. V rámci těchto mezinárodních organizací uzavírají národní akreditační orgány mnohostranné dohody o vzájemném uznávání výsledků činnosti akreditačních orgánů.

Akreditací se rozumí posouzení a potvrzení způsobilosti certifikačního orgánu k výkonu specifické činnosti, v tomto případě k certifikaci systému managementu jakosti a certifikaci systému environmentálního managementu podle příslušných norem či normativních dokumentů.

Certifikace systému managementu od akreditovaného certifikačního orgánu poskytuje záruku, že organizace prokazující se tímto certifikátem má zaveden efektivní systém managementu v souladu s požadavky stanovenými v předepsané normě.

Osvědčení o akreditaci se vydává pouze právnickým osobám.

Certifikační orgán nesmí provádět konzultační ani jiné činnosti vedoucí ke střetu zájmů (aktivní účast na tvorbě systému managementu, příprava a vypracování manuálů, postupů apod.).

Cena za audit a certifikační činnost se liší podle výběru certifikačního orgánu.

2.4 Informační zdroje a kontakty

2.4.1 Informační zdroje

Český normalizační institut (ČNI) - základní ČSN pro systémy managementu:

ČSN EN ISO 9001:2001 - *Systémy managementu jakosti – Požadavky,*

ČSN EN ISO 14001:2005 - *Systémy environmentálního managementu – Požadavky s návodem pro použití,*

ČSN EN ISO 19011:2002 - *Směrnice pro auditování systému managementu jakosti a/nebo systému environmentálního managementu.*

Pozn.: Normy jsou chráněny copyrightem Českého normalizačního institutu. Všechny technické normy lze buď zakoupit přímo v sídle institutu, anebo objednat na webových stránkách institutu <http://eshop.cni.cz/iPopWeb>.

Ostatní informační zdroje:

Příbek, J.: Systémy managementu jakosti, NPJ, Praha, 2004.

(Zdroj: http://www.npj.cz/publikace_vyhledavani.asp)

2.4.2 Kontakty

Mezinárodní organizace pro normalizaci se sídlem v Ženevě

Web: <http://www.iso.org/>

Český normalizační institut (ČNI)

Biskupský dvůr 5

110 02 Praha 1

Tel.: +420 221 802 802

Fax: +420 221 802 301

E-mail: info@cni.cz

Web: <http://www.cni.cz/>

Český institut pro akreditaci (ČIA), o.p.s.

Opletalova 41

110 00 Praha 1 - Nové Město

Tel.: +420 221 004 501

Fax: +420 221 004 408

E-mail: mail@cai.cz

Web: <http://www.cai.cz/>

Národní informační středisko pro podporu jakosti (NIS-PJ)

Novotného lávka 5

116 68 Praha 1

Tel.: +420 221 082 636

E-mail: info.npj@npj.cz

Web: <http://www.npj.cz/>

CENIA, česká informační agentura životního prostředí

Kodaňská 10

100 10 Praha 10

Tel.: +420 267 225 232,

Fax: +420 271 742 306,

E-mail: info@cenia.cz

Web: <http://www.cenia.cz/>

3 SYSTÉM MANAGEMENTU JAKOSTI (QMS) PODLE NORMY ISO 9001

Systém managementu jakosti (QMS – Quality Management System) je ve smyslu normy ISO 9001 způsob řízení firmy, zaměřený na spokojenost zákazníka.

V této normě jsou specifikovány požadavky na systém managementu jakosti v případech, kdy organizace potřebuje prokázat svoji schopnost trvale poskytovat výrobek, který splňuje požadavky zákazníka a příslušné požadavky předpisů a kdy má v úmyslu zvyšovat spokojenost zákazníka, a to efektivní aplikací tohoto systému, včetně procesů pro jeho neustálé zlepšování.

Je světově nejznámější a nejvíce používanou normou mezi standardy pro systém managementu. Po celém světě bylo vystaveno přes 700.000 certifikátů. Vyniká určitou jednoduchostí a univerzálností, dostupností pro střední a malé firmy a aplikovatelností na různé obory podnikání v oblasti výroby i služeb.

Organizace si může systém managementu buď vytvořit nebo převzít některý z celé řady již vytvořených a ověřených. Jedním z řešení je systém managementu jakosti podle norem ISO řady 9000.

Mezinárodní organizace pro normalizaci (ISO) vydala již v roce 1987 sadu pěti norem, které se zabývaly systémem managementu jakosti. Normy prošly do současnosti dvěma zásadními revizemi (poslední v roce 2000) a uvádí se jako normy řady ISO 9000. Podle těchto norem si mohou organizace své systémy managementu jakosti vytvářet.

Důvody pro zavedení systému managementu jakosti podle norem ISO řady 9000:

- vyhovění zákazníkům vyžadujícím systém ISO 9001,
- konkurenceschopnost na domácích a světových trzích, včetně trhu Evropské unie,
- zdokonalení vlastního systému jakosti,
- minimalizace četnosti auditů,
- zlepšení výkonnosti dodavatelů.

Výhody norem ISO řady 9000:

- mají univerzální charakter, tzn. nezávisí ani na druhu procesů či produktů, jsou aplikovatelné v organizacích typu výrobních či služeb bez ohledu na jejich velikost,
- stále širší uznávání norem po celém světě,
- celosvětová dostupnost norem v mnoha jazycích, což podporuje komunikaci mezi nadnárodními zákazníky a dodavateli,
- systém oficiální certifikace sloužící zákazníkům jako mezinárodně platný důkaz o spolehlivosti a důvěryhodnosti dodavatele.

Uplatnění norem ISO řady 9000 je základem:

- lepšího pochopení a důslednosti všech přístupů k jakosti v celé organizaci,
- zajištění trvalého uplatňování požadovaného systému jakosti,
- zlepšování dokumentace,
- zvyšování kvalifikace zaměstnanců,
- zlepšování uvědomění k jakosti,
- posilování důvěry a vztahů mezi organizací a zákazníkem,
- zajišťování úspor nákladů a zlepšování ziskovosti,
- přežití organizace,
- vytvoření základu a rámce pro zlepšování systému managementu jakosti.

Po několika novelizacích dále platí následující normy řady ISO 9000:

- **ISO 9000:2005 (česká verze ČSN EN ISO 9000:2005)**

V této mezinárodní normě jsou popsány základy a zásady systémů managementu jakosti, které jsou předmětem norem řady ISO 9000 a jsou definovány související termíny.

Tato mezinárodní norma se týká:

- a) organizací, které se snaží získat výhody uplatňováním systému managementu jakosti,
- b) organizací, které se snaží získat důvěru, že jejich dodavatelé požadavky na produkty splní,
- c) uživatelů produktů,
- d) všech, kteří mají zájem na vzájemném pochopení terminologie používané v managementu jakosti (např. dodavatelé, zákazníci, kompetentní orgány),
- e) všech osob, jak interních, tak externích vůči organizaci, které posuzují systém managementu jakosti nebo provádějí jeho audit z hlediska shody s požadavky ISO 9001 (např. auditori, kompetentní orgány, certifikační/registrační orgány),
- f) všech osob, jak interních, tak externích vůči organizaci, které poskytují poradenství nebo školení/výcvik týkající se systému managementu jakosti, který je vhodný pro tuto organizaci,
- g) zpracovatelů souvisejících norem.

- **ISO 9004:2000 (ČSN EN ISO 9004:2000)**

Tato norma poskytuje směrnice nad rámec požadavků uvedených v ISO 9001, aby se vzala v úvahu jak efektivnost, tak účinnost systému managementu jakosti a tedy potenciál pro zlepšování výkonnosti organizace. Ve srovnání s ISO 9001 jsou cíle, týkající se spokojenosti zákazníka a jakosti výrobku, rozšířeny tak, aby zahrnovaly spokojenost zainteresovaných stran a výkonnost organizace. Norma je použitelná pro procesy organizace, takže zásady managementu jakosti, sloužící jako základ, lze rozvinout v celé organizaci. Záměrem této normy je dosažení pokračujícího zlepšování měřeného spokojeností zákazníků a jiných zainteresovaných stran. Tato norma obsahuje návod a doporučení a není určena pro účely certifikace, pro vypracování předpisů nebo pro smluvní účely, ani jako pokyn pro uplatňování ISO 9001.

K těmto normám je nutno přiřadit i normu:

- **ISO 19011:2002 (ČSN EN ISO 19 011:2002)**

Tato mezinárodní norma stanovuje návod k zásadám auditování, řízení programů auditu, provádění auditů systému managementu jakosti a systému environmentálního managementu, stejně tak jako návod k získávání odborné způsobilosti auditorů systému managementu jakosti a systému environmentálního managementu.

ISO 9001 je norma určující požadavky, co se musí udělat, aby systém managementu jakosti fungoval. Normy ISO 9000, ISO 9004 a ISO 19011 jsou návody.

Uvedené normy tvoří dohromady ucelený soubor norem na systémy managementu jakosti, usnadňující vzájemné porozumění ve vnitrostátním a mezinárodním obchodě.

Normy jsou pouze souborem minimálních požadavků, které musí být v organizacích implementovány. Z důvodů zvýšení požadavků si proto některé obory vytvářejí samostatné oborové normy pro QMS.

Normy nejsou závazné, ale pouze doporučující. Teprve v okamžiku podepsání příslušné obchodní smlouvy se dodavatel může zavázat odběrateli, že bude aplikovat QMS, se uvedená norma stává závaznou.

4 SYSTÉM ENVIRONMENTÁLNÍHO MANAGEMENTU (EMS) PODLE NORMY ISO 14001

Systém environmentálního managementu (EMS – Environmental Management System) podle normy ISO 14001 se týká všech činností organizace k životnímu prostředí.

EMS je část celkového systému managementu, která zahrnuje organizační strukturu, plánovací činnosti, odpovědnosti, praktiky, postupy, procesy a zdroje k vyvíjení, zavádění, dosahování, přezkoumávání a udržování environmentální politiky. Přístup k systému spočívá ve vytvoření, zavedení a udržování vhodného řídicího systému. EMS zavádí pořádek a důslednost do konání organizace tím způsobem, že určuje přidělování zdrojů, rozděluje odpovědnosti a neustále vyhodnocuje praxi, postupy a procesy, systémovými nástroji upřednostňuje prevenci vzniku znečišťování a odpadů.

Organizace zavedením systému získá možnost spojovat ekonomické a environmentální zájmy a tím zajistit příslušné zdroje tam, kde přinášejí největší užitek jak z finančního hlediska tak i z hlediska životního prostředí.

Základní cíle, které organizace zavedením EMS sleduje:

- zavedení pořádku,
- dodržení úplného souladu s právními požadavky,
- snížení provozních nákladů, úspory energie, surovin a dalších zdrojů,
- snížení rizika environmentálních havárií, za které nese odpovědnost organizace,
- zvýšení podnikatelské důvěryhodnosti pro investory, veřejnou správu, peněžní ústavy apod.,
- zlepšení vztahu s veřejností,
- získání obchodně využitelné reklamy (certifikát).

Současně platná norma **ISO 14001:2004 (ČSN EN ISO 14001:2005)** je první revizí normy ISO 14001 z roku 1996. Systémy environmentálního managementu dosáhly od publikování první ISO normy v roce 1996 značného rozšíření ve světě (přes 70 tisíc certifikací) i v České republice (přes 1000 certifikací) a masivního uplatnění v organizacích různých velikostí a oborů, samostatně nebo v souběhu, kombinaci resp. integraci s dalšími systémy managementu (především systémem managementu jakosti a systémem managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci).

Norma specifikuje požadavky na systém environmentálního managementu tak, aby organizaci umožnila vytvořit a zavést politiku a stanovit cíle, které zahrnou požadavky právních předpisů a jiné požadavky, které se na organizaci vztahují a informace o významných environmentálních aspektech. Týká se těch environmentálních aspektů, které organizace identifikovala a které může řídit a těch, na které může mít vliv. Norma sama o sobě nestanovuje specifická kritéria environmentálního profilu.

Norma organizacím umožňuje:

- vytvořit, zavést, udržovat a zlepšovat systém environmentálního managementu,
- ujistit se o shodě s environmentální politikou, kterou vyhlásily,
- prokázat shodu s touto mezinárodní normou:
 - učiněním vlastního rozhodnutí a vydáním vlastního prohlášení, nebo
 - požádáním o potvrzení své shody stranami, které mají na organizaci zájem, jako jsou zákazníci, nebo
 - požádáním o potvrzení svého vlastního prohlášení stranou, která je z pohledu organizace externí stranou, nebo
 - požádáním o certifikaci/registraci svého systému environmentálního managementu externí organizací.

Všechny požadavky uvedené v této mezinárodní normě jsou určeny k tomu, aby byly včleněny do jakéhokoliv systému environmentálního managementu. Rozsah jejich uplatnění závisí na takových faktorech jako jsou environmentální politika organizace, povaha jejich činností, výrobků a služeb, lokalita a podmínky, v nichž pracuje. V příloze tato mezinárodní norma poskytuje informativní návod k jejímu použití.

Norma ČSN EN ISO 14001:1997 je řídicím dokumentem, který se skládá z pěti po sobě následujících na sebe navazujících zásad, tvořících základní strukturu systému. Jsou to:

- **Environmentální politika**

Management organizace se jasně přihlašuje k zodpovědnosti za životní prostředí. Je to základní dokument EMS, který určuje zásady pro všechny činnosti příslušné organizace vzhledem k ochraně životního prostředí. Obsahem prohlášení k environmentální politice je, že :

- odpovídá povaze a rozsahu environmentálních dopadů a činností;
- obsahuje závazek k neustálému zlepšování;
- obsahuje závazek k prevenci znečišťování;
- poskytuje rámec pro stanovení a přezkoumání environmentálních cílů a cílových hodnot.

- **Plánování**

V EMS slouží k neustálému zlepšování systému environmentálního managementu a naplňování environmentální politiky. Aby bylo cílené a účinné, musí:

- určit významné environmentální aspekty produkce organizace;
- zajistit přístup k právním a jiným požadavkům;
- vytvářet a plnit environmentální cíle a cílové hodnoty;
- vytvářet program na dosažení cílů a cílových hodnot.

- **Zavádění a provoz**

V EMS slouží k uskutečňování změn, vyplývajících z poznání environmentálních aspektů, způsobu jejich řízení a z provádění programu environmentálního managementu. Neustálé zlepšování EMS musí organizace dosáhnout především zlepšováním činností, které ovlivňují nebo mohou ovlivnit životní prostředí. Jedná se o tyto činnosti:

- výcvik a odborná způsobilost;
- komunikování;
- dokumentace systému environmentálního managementu;
- řízení dokumentů;
- řízení provozu;
- havarijní připravenost.

- **Kontrolní a nápravná opatření**

Skutečnosti mající vliv na životní prostředí musí být systematicky kontrolovány a měřeny. Je nutno získávat informace o odchylkách od stanovených postupů a stanovit způsob jejich nápravy, vyhotovit o tom příslušné záznamy. Pro naplnění těchto činností slouží:

- monitorování a měření;
- řešení neshod, nápravná a preventivní opatření;
- záznamy;
- audit systému environmentálního managementu.

- **Přezkoumání managementem organizace**

Management musí pravidelně EMS přezkoumávat a hodnotit, aby zajistil jeho vhodnost a účinnost. Při všech prováděných změnách je nutno mít na zřeteli závazek neustálého zlepšování EMS.

- **ISO 19011:2002 (ČSN EN ISO 19 011:2002)**

Tato mezinárodní norma stanovuje návod k zásadám auditování, řízení programů auditu, provádění auditů systému managementu jakosti a systému environmentálního managementu, stejně tak jako návod k získávání odborné způsobilosti auditorů systému managementu jakosti a systému environmentálního managementu.

Z norem řady 14000 dále platí:

- **ČSN ISO 14063:2007**

ČSN ISO 14063 je dobrovolnou normou, která poskytuje návod pro organizace k obecným zásadám, politice, strategii a činnostem spojeným jak s interní, tak s externí environmentální komunikací. Používá prověřené a osvědčené přístupy komunikace, přizpůsobené konkrétním podmínkám existujícím v environmentální komunikaci. Je použitelná pro jakékoli organizace bez ohledu na jejich velikost, druh, umístění, strukturu, činnosti, produkty a služby a bez ohledu na to, zda mají, nebo nemají zaveden systém environmentálního managementu. Tato norma není určena pro použití jako specifikační norma pro certifikační nebo registrační účely nebo pro stanovení jakýchkoli jiných požadavků na shodu v rámci systému environmentálního managementu. Může být použita v kombinaci s jakoukoli normou řady ISO 14000 nebo samostatně.

Vlastní environmentální komunikace představuje proces, který organizace provádí k poskytování a získávání informací a k vedení dialogu s interními a externími zainteresovanými stranami v zájmu povzbuzení a sdílení pochopení environmentálních problémů, aspektů a celkového chování. Je to proces sdílení informací k vybudování důvěry, důvěryhodnosti a partnerství, ke zvýšení uvědomění a k použití v rozhodovacím procesu. Použité procesy a obsah environmentální komunikace se různí podle cílů a podmínek organizace a mají být postavené na reálných informacích. Norma přináší příklady informačních zdrojů a různých přístupů a nástrojů písemné a verbální komunikace. Environmentální komunikace je jednou z rozhodujících záležitostí, kterými se musí zabývat jakákoli organizace, ať se zavedeným systémem environmentálního managementu (EMS), nebo bez něho.

5. PROCES ZAVÁDĚNÍ MANAGEMENTU QMS A EMS

Systém managementu jakosti (QMS) je zaváděn podle ČSN EN ISO 9001:2001 a systém environmentálního managementu (EMS) podle ČSN EN ISO 14001:2005.

Podstatou zavedení systému managementu podle norem ISO 9001 a 14001 je zjištění aktuálního stavu systému managementu organizace, určení rozdílů mezi vlastním systémem organizace a požadavky normy a následné odstranění těchto rozdílů.

Organizace může zjistit aktuální stav systému managementu a následně určit rozdíly mezi vlastním systémem managementu a požadavky normy ISO pomocí:

- vlastních pověřených zaměstnanců;
- externí poradenské společnosti.

Přínos při využití služeb poradenské společnosti je především v tom, že poradce vytvoří plán implementace systému managementu a kontroluje jeho plnění. Konzultační služby jsou zvláště výhodné pro menší společnosti, které obvykle nemají volné kapacity, které mohou vyčlenit na zavedení systému. Poradenské společnosti mají zkušenosti se zaváděním systémů managementu u svých klientů. Využití těchto zkušeností může vést k urychlení a tím i zlevnění procesu implementace v organizaci. Poradenská společnost také provede kompletní přípravu na certifikační audit.

Nevýhodou využití poradenských služeb jsou vyšší finanční náklady vlivem poplatku za tyto služby. Cena se pohybuje minimálně v řádu desítek tisíc Kč a závisí na velikosti a složitosti organizace, požadovaných službách apod. Na využití poradenských služeb lze požádat o finanční příspěvek:

- Příspěvek na pokrytí nákladů na získání certifikátu ISO 9001 a ISO 14001 lze získat v rámci programu CERTIFIKACE pro rozvoj malého a středního podnikání (viz. příloha č.1 této metodiky). Žadosti o tyto dotace přijímá Českomoravská záruční a rozvojová banka <http://www.cmzrb.cz/>. Garantem je Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky <http://www.mpo.cz/>;

Služby nabízené poradenskou společností:

- analýza současného stavu organizace (posouzení současného stavu managementu organizace, zmapování základních procesů a návržení optimálního postupu pro implementaci systému),
- školení pracovníků v průběhu zavádění systému ze základních pojmů a principů systému, školení interních auditorů, školení zaměřené na přípravu k certifikaci,
- procesní analýzy (popis základních hodnototvorných, řídicích a podpůrných procesů),
- tvorba dokumentace (příručka jakosti, směrnice, postupy aj.),
- interní audity,
- příprava na certifikační audit,
- výběr certifikačního orgánu a sjednání certifikačního auditu,
- pomoc při získávání finančního příspěvku na získání certifikátu na systém managementu.

Poradenská společnost nesmí zasahovat do vlastního auditu, ale její zástupce může být přítomen certifikačnímu procesu.

Kontakty na poradenské společnosti viz. kapitoly 2.3.2.3 *Rada České republiky pro jakost* a 2.3.2.4 *CENIA, česká informační agentura životního prostředí*.

U systému environmentálního managementu i managementu jakosti jsou při jejich zavádění a udržování v praxi využívány stejné přístupy.

Následující postup popisuje zavádění obou systémů managementu podle výše zmíněných norem s využitím služeb poradenské společnosti. Jednotlivé kroky i jejich pořadí se mohou odlišovat od postupů různých poradenských společností s ohledem na jejich vlastní interní metodiky.

Doba zavádění systému se obvykle pohybuje v rozmezí 6 - 12 měsíců.

5.1 Uzavření smlouvy s poradenskou společností

Žadatel kontaktuje vybranou poradenskou společnost. V případě dohody je mezi žadatelem a poradenskou společností (dále dodavatel) uzavřena smlouva o dílo.

5.2 Poskytnutí informací a stanovení termínu návštěvy

Dodavatel si vyžádá, nejčastěji formou dotazníku, základní informace o organizaci žadatele.

Na základě dotazníku a konzultace s žadatelem stanoví dodavatel termín návštěvy v sídle žadatele.

5.3 Návštěva dodavatele a příprava podkladů

Žadatel zajistí účast odpovědných pracovníků podle termínu návštěvy a připraví vyžádané podklady.

Obsahem a záměrem návštěvy realizované formou diskuze dodavatele s odpovědnými pracovníky, vedoucími a dalšími pracovníky a na základě poskytnutých podkladů je detailní seznámení s organizací, systémem managementu a zjištění základních odchylek od požadavků norem.

5.4 Vytvoření řešitelského týmu žadatele

Řešitelský tým je spoluodpovědný za zavádění systému managementu. Členy týmu jsou zástupci všech zainteresovaných provozních jednotek organizace žadatele - zástupce vedení, personálního, marketingového, kontrolního a technického oddělení, ekologie, logistiky atd.) a pracují pod odborným vedením dodavatele.

Řešitelský tým může být také tvořen pouze představiteli managementu organizace.

5.5 Zpracování analýzy

Dodavatel na základě záznamů z návštěvy nebo řešitelský tým organizace provede analýzu, v níž porovná stav systému managementu s požadavky normy a se stupněm jejich plnění a formuluje návrhy na systémové změny v souvislosti se zjištěnými neshodami s normou.

Řešitelský tým pracuje na tvorbě analýzy a schvaluje její konečnou podobu.

5.6 Prezentace analýzy

Součástí prezentace analýzy je:

- obhajoba návrhů na odstranění zjištěných neshod s normou,
- seznámení s postupem nutných kroků k odstranění rozdílů v systému od požadavků normy,
- návrh rozdělení úkolů v řešitelském týmu,
- upřesnění harmonogramu zavedení systému managementu.

5.7 Návrh politiky a cílů

Na základě analýzy vypracuje řešitelský tým:

Při zavádění QMS:

- návrh politiky jakosti,
- návrh cílů jakosti,
- návrh strategie pro realizaci cílů jakosti.

Při zavádění EMS:

- návrh environmentální politiky,
- návrh organizační struktury environmentálního managementu,
- návrh programu EMS.

5.8 Školení vrcholového, středního managementu a řešitelského týmu

Školení se neomezuje pouze na management, ale mohou se jej zúčastnit i další pracovníci, jejichž činnost může mít vliv na integraci systému.

Školení je zaměřeno na:

- objasnění smyslu a přínosů vybudování systému managementu,
- seznámení s požadavky norem,
- vysvětlení procesního přístupu,
- objasnění postupu a jednotlivých etap zavádění systému.

Školení je ukončeno testem znalostí o systému.

5.9 Mapování procesů a tvorba dokumentace

Mapování procesů a tvorba dokumentace spolu úzce souvisí. Tyto činnosti probíhají současně, zároveň s procesy vzniká příslušná dokumentace.

Procesy jsou nazývány základní činnosti organizace. Tyto procesy jsou řešitelským týmem nejprve identifikovány, následně jsou určeny jejich návaznosti a ty jsou graficky vyobrazeny v mapě procesů, která ukazuje jejich vzájemné vztahy. Ke každému procesu se stanoví vlastník procesu.

Následuje zpracování další dokumentace:

Řešitelský tým, případně dodavatel:

- navrhne strukturu a úroveň dokumentace a záznamů,
- poskytne vzorovou směrnici,
- předloží návrhy řídicích dokumentů s připomínkami na dopracování,
- zpracuje návrh struktury příručky jakosti (QMS), anebo příručky řízení (EMS).

Vlastníci procesů vypracují:

- pracovní postupy,
- organizační a řídicí směrnice podle vzoru.

Při zavádění QMS jsou výstupem:

- dokumentovaná prohlášení o politice jakosti a o cílech jakosti,
- příručka jakosti,
- dokumentované postupy (pro řízení dokumentů, záznamů a neshod),
- dokumenty potřebné pro zajištění efektivního plánování, fungování a řízení svých procesů,
- záznamy požadované normou.

Při zavádění EMS jsou výstupem:

- příručka řízení,
- dokumentované postupy,
- registr environmentálních aspektů,
- registr legislativy,
- systém prevence nehod,
- návrh environmentální politiky.

Dokumenty jsou ověřeny a schváleny žadatelem.

5.10 Zavedení systému managementu do praxe

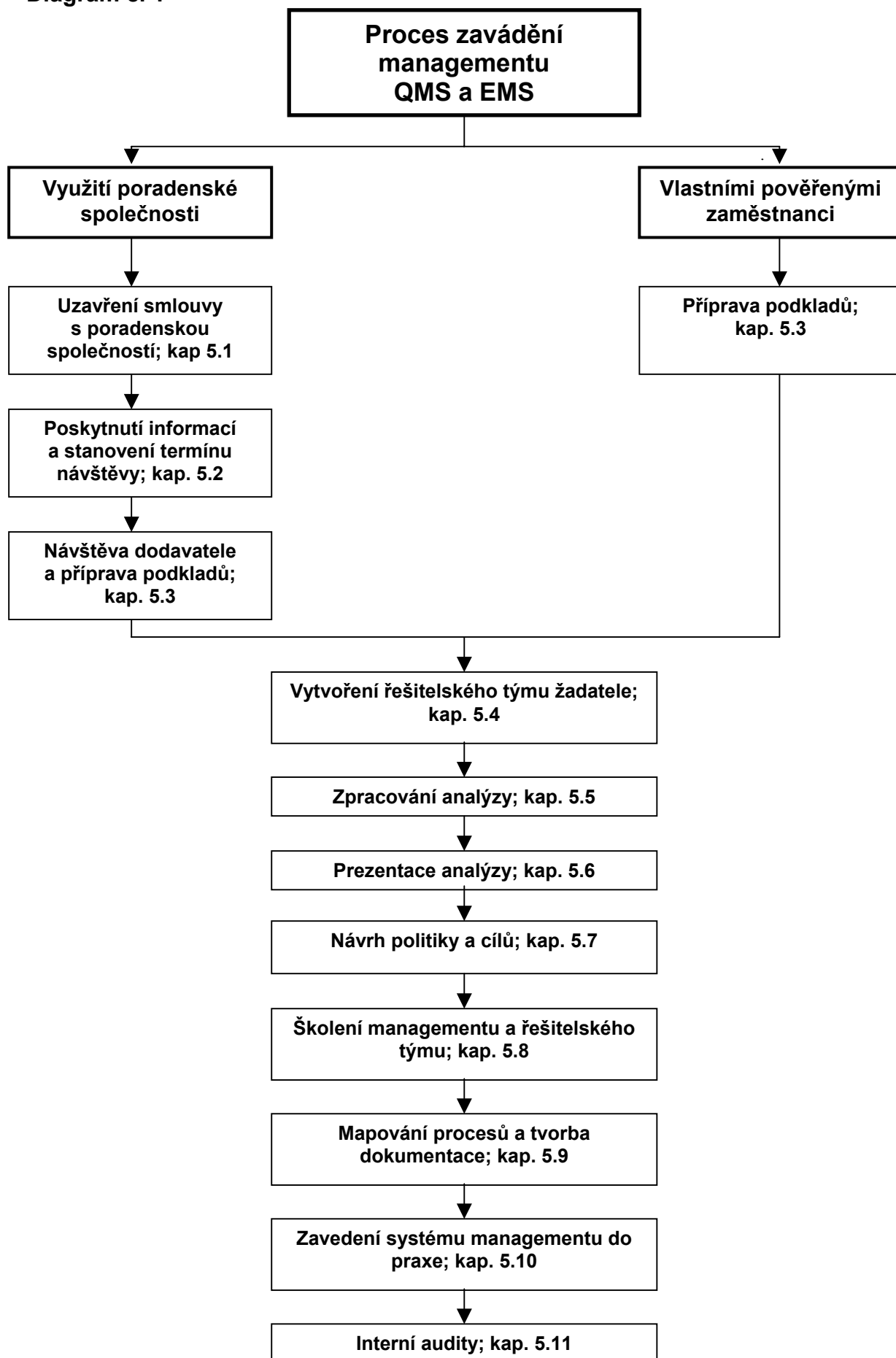
Zavedení systému do praxe odpovědnými pracovníky organizace, případně pod vedením dodavatele následuje v těchto krocích:

- vydání a distribuce dokumentace,
- implementace požadavků vyplývajících z vydané dokumentace,
- zkušební provoz systému,
- vyhledávání chyb a problematických míst,
- schválení systému vedením organizace.

5.11 Interní audity

Cílem interních auditů je systematické kontrola budovaného systému. Při zjištění rozdílů s požadavky normy jsou přijímána opatření k jejich odstranění. Interní audity provádí vyškolení interní auditoři žadatele. Školení provede dodavatel a zpravidla také první interní audit probíhá za jeho asistence.

Diagram č. 1



6 CERTIFIKAČNÍ PROCES MANAGEMENTU QMS A EMS

Certifikace je prováděna na základě mezinárodně uznávaných kritérií a požadavků obsažených v ČSN EN ISO 9001:2001 pro systémy managementu jakosti (QMS) a ČSN EN ISO 14001:2005 pro systémy environmentálního managementu (EMS).

Aby byla záruka, že organizace má zaveden efektivní systém managementu v souladu s požadavky stanovenými v normě, je nutné tento systém certifikovat. Certifikaci systému managementu může provést pouze **akreditovaný certifikační orgán**.

Audit QMS je jednostupňový, audit EMS je tvořen auditem 1. a 2.stupně. U auditu EMS představuje 1. stupeň předcertifikační audit a 2. stupeň je audit certifikační.

Doba trvání auditu závisí na složitosti logistiky certifikované organizace, složitosti procesů, počtu zaměstnanců apod. Obvykle audit trvá v řádu dní.

Cena za certifikaci závisí na velikosti a složitosti organizace - minimální částka je v řádu desítek tisíc korun. Celková cena obvykle zahrnuje poplatek za registraci, cenu za posuzování, cenu za originály certifikátu, cestovní náklady a ubytování auditorů.

Následující postup popisuje certifikační proces podle výše zmíněných norem. Dílčí kroky se mohou odlišovat od postupu jednotlivých certifikačních orgánů.

6.1 Podání žádosti

Žadatel o certifikaci pošle certifikačnímu orgánu žádost o certifikaci systému managementu. Formulář objednávky je obvykle ke stažení na internetových stránkách certifikačního orgánu. Součástí objednávky je i dotazník, kde žadatel vyplní základní informace o organizaci včetně údajů o rozsahu činností, které chce certifikovat. Certifikační orgán žádost zaregistruje. Kontakty na certifikační orgány viz. kapitola 2.4 *Informační zdroje a kontakty*.

6.2 Sepsání smlouvy

Před zahájením certifikace je mezi žadatelem a certifikačním orgánem uzavřena smlouva.

Obsahem smlouvy je:

- specifikace smluvních stran,
- rozsah certifikace (místa, organizační jednotky, procesy),
- kritérium certifikace (norma, normativní dokument) podle kterého bude systém managementu posuzován,
- důležité termíny,
- práva a povinnosti smluvních stran,
- cena a způsob platby,
- podmínky pro odvolání, stížnosti a odstoupení od smlouvy,
- ujednání o pravidelném dozoru nad certifikovaným systémem managementu včetně periodicity dozoru a poplatků.

6.3 Sestavení týmu auditorů

Vedoucí certifikačního orgánu sestaví tým auditorů a určí vedoucího auditora. Žadatel má právo vznést námítky proti složení týmu. Své výhrady řeší přímo s vedoucím certifikačního orgánu.

6.4 Předcertifikace managementu QMS

Předcertifikace systému managementu, která předchází vlastní certifikaci, je pro žadatele certifikace dobrovolná. Cílem předcertifikace je prověření vybudovaného systému managementu u žadatele, případně včasné odhalení neshod s normou, které by mohly negativně ovlivnit proces samotné certifikace.

Auditoři, prověřující systém, pouze definují svá zjištění, nesmějí však pomáhat s odstraňováním neshod. To provádí samotný žadatel v případné spolupráci s poradenskou organizací.

Žadatel certifikace může požadovat pouze jeden předcertifikační audit, dva a více předcertifikačních auditů provedených certifikačním orgánem je považováno za poradenství a to je nepřípustné.

6.5 Předcertifikační audit pro management EMS

Předcertifikační audit je povinnou součástí certifikačního procesu systému environmentálního managementu – audit 1. stupně. Hlavním účelem auditu prvního stupně je získat informace potřebné pro naplánování auditu druhého stupně. Během něho se certifikační orgán seznámí s EMS žadatele ve vztahu k možným významným environmentálním aspektům a stavem připravenosti organizace na audit.

Audit prvního stupně probíhá zpravidla v místě žadatele. V případě velmi malých organizací (méně než 10 pracovníků) s minimálními dopady na životní prostředí, lze audit prvního stupně realizovat na základě posouzení předložené dokumentace (tj. mimo místa certifikace).

Audit se zahajuje krátkou úvodní schůzkou představitelů žadatele a auditního týmu, na které vedoucí auditor představí členy týmu a konkretizuje proces posuzování. Dále jsou odsouhlaseny podmínky a upřesněn plán auditu vypracovaný vedoucím auditorem.

Audit prvního stupně je založen na posouzení dokumentace, ale nesmí se omezit pouze na ni. Veškerá zjištění jsou vedoucím auditorem zaznamenána ve zprávě z auditu a v protokolech o zjištění. Zpráva obsahuje závěrečné konstatování o tom, zda je možné přistoupit k auditu druhého stupně. Jsou-li při auditu prvního stupně nalezeny systémové neshody (zásadní rozpor s požadavky normy), musí organizace přijmout nápravná opatření a provést jejich účinné odstranění. V případě, že byly zjištěny více než 3 systémové neshody s normou, audit prvního stupně je nutné opakovat. Ověření realizace nápravných opatření se provádí v rámci auditu druhého stupně.

6.6 Certifikační audit pro QMS a EMS

Pro management QMS se jedná o certifikační audit a u EMS se jedná o certifikační audit 2. stupně.

V rámci přípravy na audit QMS si tým auditorů prostuduje dokumentaci žadatele, aby získal představu o systému managementu v dané organizaci. Vedoucí týmu zpracuje konkrétní časový plán, který obsahuje termíny posouzení, termín posuzování na místě, konkretizaci posuzovaných míst, procesů a prvků normy.

Pro EMS se provádí ověření realizace nápravných opatření. V případě, že realizace nápravných opatření není na začátku auditu druhého stupně doložena, audit je předčasně ukončen.

Žadatel o certifikaci dostane plán auditu k odsouhlasení. Případné změny projednává s vedoucím auditorem.

Audit se zpravidla dělí na dvě části: posouzení dokumentace systému a vlastní posuzování na místě.

6.6.1 Posouzení dokumentace systému managementu (audit dokumentace)

Tým auditorů pod vedením vedoucího auditora posoudí předloženou dokumentaci ve vztahu k požadavkům příslušné normy.

Jsou dva možné způsoby provedení:

- zaslání dokumentace certifikačnímu orgánu a dohodnutí termínu projednání zprávy z posouzení dokumentace při návštěvě žadatele v sídle certifikačního orgánu, nebo
- přímo v sídle žadatele.

Jsou-li zjištěny systémové neshody v dokumentaci, žadatel o certifikaci obdrží kopii zprávy z posuzování dokumentace a originály protokolu o zjištění a u všech neshod naformuluje nápravná opatření. Vyplněné protokoly o zjištění spolu s doložením odstranění neshod doručí zpět vedoucímu auditorovi. Nápravná opatření systémových neshod musí být realizována před zahájením posuzování na místě, mezní termín zahájení posuzování na místě jsou 2 měsíce od ukončení posuzování dokumentace. Pokud žadatel do této doby neodstraní systémové neshody v dokumentaci je proces auditu ukončen.

Nejsou-li zjištěny systémové neshody, lze přistoupit k posuzování na místě, nicméně platí zásada, že i nesystémové neshody (menší nedostatky) v dokumentaci musí být odstraněny a to nejpozději do 3 měsíců od zahájení posuzování na místě.

6.6.2 Posuzování na místě (witness audit)

Hlavním účelem posuzování na místě je prověřit plnou implementaci posuzovaného systému do běžných činností certifikované organizace a fungování zpětné vazby v jeho činnostech (efektivnost interních prověrek a přezkoumání systému vedením).

Posuzování na místě se zahajuje úvodní schůzkou představitelů žadatele a týmu auditorů, na které vedoucí auditor představí členy týmu a konkretizuje proces posuzování. Na úvodní schůzce jsou odsouhlaseny podmínky a časový průběh posuzování.

Od pracovníků žadatele je požadováno, aby:

- umožnili členům auditního týmu přístup k vybavení, personálu a záznamům tak, aby mohli získat důkazy o stavu posuzovaného systému (že systém objednatele je vytvořen, funkční, je udržován a trvale zlepšován),
- plně spolupracovali při řešení vzniklých nejasností.

Posuzování je vedeno podle postupu certifikačního orgánu. Jako vodítko při posuzování slouží příslušný seznam kontrolních otázek vypracovaný podle příslušného certifikačního kritéria.

6.7 Závěrečná zpráva z posuzování

Posuzování na místě je ukončeno závěrečným jednáním auditního týmu s představiteli žadatele. Vedoucí auditor informuje vedení o předběžných závěrech posuzování a předkládá k podpisu protokoly o zjištění. Odpovědný pracovník žadatele vyjadřuje stanovisko ke každému zjištění naformulovaném v daném protokolu.

Vedoucí auditor zpracovává závěrečnou zprávu z posuzování a tuto zasílá na sekretariát certifikačního orgánu. Pracovníci sekretariátu certifikačního orgánu zasílají závěrečnou zprávu z posuzování žadateli k vyjádření, včetně protokolu o zjištění pro formulaci nápravných opatření.

Žadatel má povinnost stanovit nápravná opatření u jednotlivých zjištění do 14 dnů a vyjádřit se k závěrečné zprávě z posuzování. Pokud se k závěrečné zprávě nevyjádří, má se za to, že se závěrečnou zprávou souhlasí.

Podmínkou pro udělení certifikátu je odstranění neshod a ověření odstranění neshod vedoucím auditorem. Jsou-li v rámci certifikačního auditu systému managementu zjištěny více než tři systémové neshody, audit je přerušen a je nutno po odstranění neshod začít s posuzováním na místě znovu v celém rozsahu.

Ověření odstranění systémových neshod provádí vedoucí auditor na místě. O nutnosti ověřit odstranění nesystémových neshod na místě rozhoduje vedoucí auditor, jinak provádí ověření na základě žadatelem dodaných důkazů o realizaci nápravného opatření. Termín pro realizaci nápravných opatření u zjištěných neshod je maximálně 3 měsíce od ukončení posuzování na místě. Realizace doporučení ke zlepšení se ověřuje v rámci následného dozorového auditu, resp. recertifikace.

6.8 Rozhodnutí o udělení nebo neudělení certifikátu

Po přezkoumání certifikačního postupu a všech souvisejících dokumentů rozhodne vedoucí certifikačního orgánu o udělení nebo neudělení certifikátu.

Certifikáty vystavené na jméno organizace jsou opatřeny logem certifikačního orgánu a odkazem na normu, podle které byl systém managementu organizace certifikován.

Vedoucí certifikačního orgánu předá certifikát osobně zástupci žadatele, nebo jej po dohodě zašle doporučeně poštou. Zároveň je žadateli propůjčena certifikační značka.

Certifikační značka obsahuje logo certifikačního orgánu a text „ISO 9001“, resp. „ISO 14001“.

Není-li certifikát udělen, sdělí vedoucí certifikačního orgánu žadateli důvody svého rozhodnutí. Objednatel se může proti tomuto rozhodnutí odvolat.

6.9 Dozorové audity

Platnost certifikace systému managementu je odvislá od trvalé shody s příslušnou normou (doba platnosti certifikátu je zpravidla 3 roky). Certifikační orgán tuto shodu sleduje v rámci trvalého dozoru. První dozorový audit musí být proveden do 12 měsíců od data vydání certifikátu. Interval pravidelných dozorových auditů je obvykle 6 - 12 měsíců. Termín dozoru konkretizuje zástupce certifikačního orgánu společně se žadatelem. Na základě informací o nedostacích při uplatňování dozorovaného systému managementu může certifikační orgán upravit interval dozorových auditů (např. zkrátit interval mezi dozorovými audity, zvýšit četnost dozorových auditů).

Posuzováním je obvykle pověřen vedoucí auditor, který prováděl certifikační prověrku. Postup a rozsah dozorového auditu je připraven vedoucím auditorem a sdělen žadateli. Doba posuzování je obvykle 1 den. Za dobu platnosti certifikátu je v rámci dozorových auditů posouzen celý systém managementu organizace.

Mohou také vzniknout okolnosti vyžadující provedení mimořádného dozorového auditu. Důvodem mimořádného dozorového auditu může být požadavek organizace na rozšíření rozsahu certifikace, reakce na vážnou stížnost zákazníků organizace, podstatná změna v organizačním uspořádání organizace a pod.

Pokud organizace provede v průběhu platnosti certifikátu podstatné změny ve svém certifikovaném systému managementu, je její povinností tuto skutečnost včas oznámit certifikačnímu orgánu, který musí přezkoumat, zda změny nejsou v rozporu s požadavky příslušné normy.

Každá organizace, jejíž systém je certifikován, musí vést a na požádání při dozorovém auditu předložit záznamy o všech stížnostech a jimi vyvolaných nápravných opatřeních, které musí být v souladu s požadavky příslušné normy.

6.10 Audit pro obnovení certifikace (recertifikační audit)

Po ukončení platnosti certifikátu je certifikace prodloužena prostřednictvím recertifikačního auditu. Platnost certifikátu je omezena na dobu tří let. Po uplynutí této doby je proveden recertifikační audit za účelem ověření, zda je příslušný systém managementu trvale řádně uplatňován a udržován v souladu s příslušnou normou.

V rámci recertifikace je třeba prověřit splnění všech prvků příslušné normy. Podmínky pro vystavení certifikátu jsou shodné s úvodním posuzováním a certifikací, včetně termínu pro odstranění neshod. Pro recertifikaci musí držitel certifikátu vyplnit novou objednávku.

6.11 Pozastavení a odnětí certifikace

6.11.1 Pozastavení platnosti certifikátu

Pozastavení platnosti certifikátu znamená pro organizaci zákaz aktivně uvádět, vystavovat nebo propagovat certifikaci svého systému managementu. Při pozastavení zůstává certifikát v držení organizace.

Kritéria pro pozastavení certifikátu:

- certifikovaná organizace se ve stanoveném termínu nepodrobila doзору,
- zjištění systémové neshody v rámci dozorového auditu,
- certifikovaná organizace v časovém období 3 měsíců neodstranila nesystémové neshody z dozorového auditu,
- nesprávné použití certifikátu nebo značky,
- provedení změn uvnitř organizace, které změnily podmínky, za kterých byl certifikát vydán,
- nesplnění finančních podmínek smlouvy.

Certifikační orgán poskytne přiměřený čas, nejdéle však 3 měsíce, během kterého musí certifikovaná organizace prokázat, že odstranila zjištěné nedostatky, v opačném případě navrhne vedoucí certifikačního orgánu odejmutí certifikátu.

6.11.2 Odnětí certifikace

Odnětí certifikace znamená pro organizaci zákaz aktivně uvádět, vystavovat nebo propagovat certifikaci svého systému managementu. Organizace je povinna vrátit certifikačnímu orgánu certifikát, případně certifikační značku. Odnětí následuje obvykle po pozastavení, jestliže organizace včas neučinila nápravu a nepředložila důkazy o opatřeních k nápravě zjištěných nedostatků.

Kritéria pro odnětí certifikátu:

- zjištění, že nebyla ve stanoveném termínu realizována opatření k odstranění příčiny, pro kterou byl certifikát pozastaven,
- vydání nového certifikátu (například při změně rozsahu),
- na základě žádosti certifikované organizace,
- zneužití loga certifikačního orgánu či certifikační značky a loga,
- klient nezaplatí řádně a včas veškeré poplatky související s certifikací dle platného ceníku.

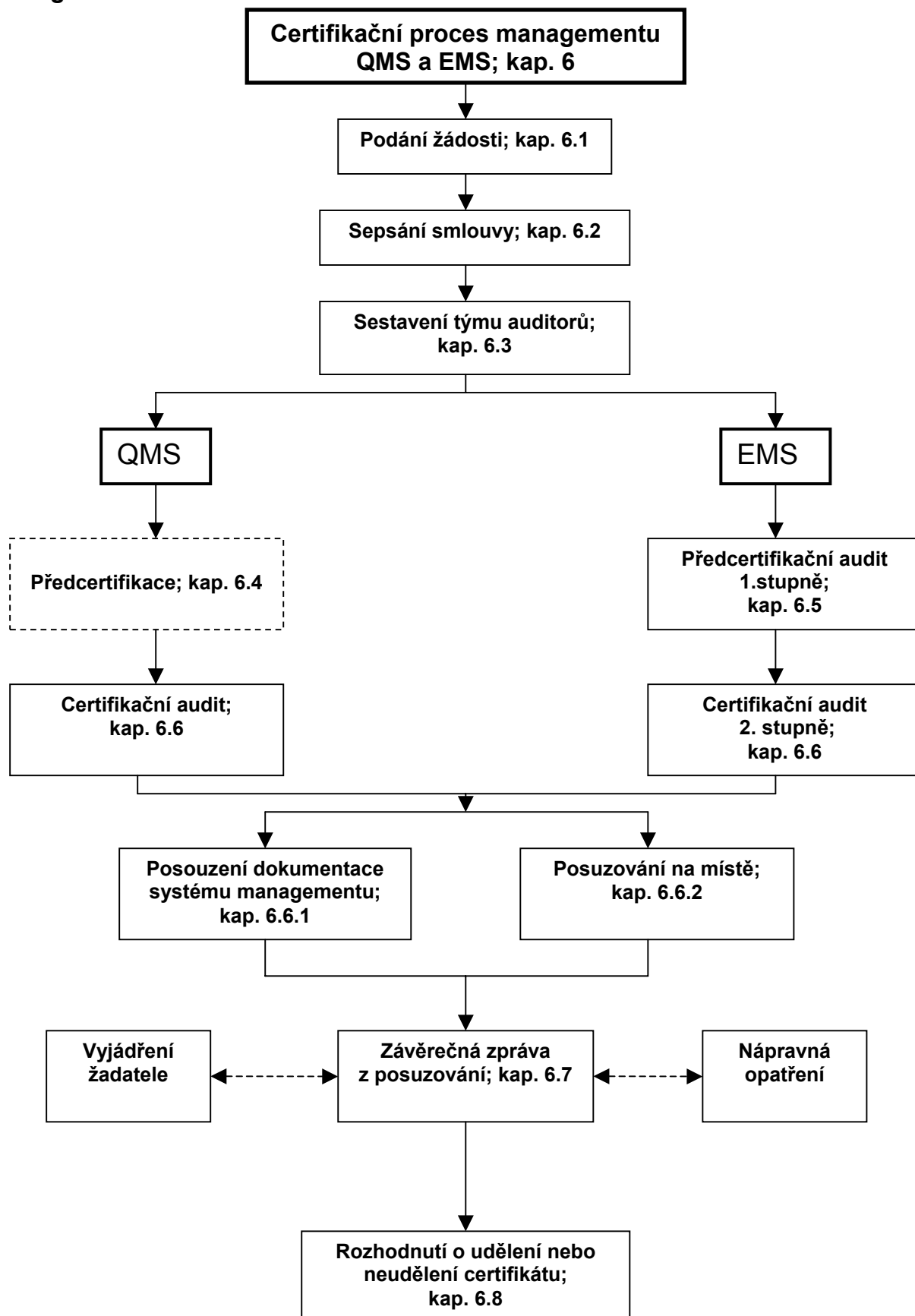
7 PRAVIDLA POUŽÍVÁNÍ CERTIFIKAČNÍCH ZNAČEK A LOGA

Současně s převzetím certifikátu a zapůjčením certifikační značky a loga podepisuje organizace prohlášení certifikované organizace, ve kterém se zavazuje dodržovat pravidla pro používání certifikační značky.

Certifikační značka může být používána na dopisních papírech a jiných oficiálních písemnostech firmy obecného charakteru (prospekty, letáky, závěrečné zprávy o hospodaření, propagační a reklamní materiály, internetové stránky), vždy však pouze v souvislostech s činností a systémem řízení organizace.

Certifikační značku a logo je zakázáno používat v souvislosti s výrobky firmy, kdy může dojít k mylné informaci, že se jedná o certifikát výrobný nebo o certifikát na konkrétní službu. Certifikace se vztahuje pouze na systém managementu organizace, nikoliv na dodávky výrobků anebo služeb.

Diagram č. 2



Poslední aktualizace leden 2013

Předešlé aktualizace byly provedeny v letech 2008, 2010, 2011 a 2012.

Zpracoval Ing. Štěpán Březovják a kolektiv zaměstnanců Ústavu pro hospodářskou úpravu lesů Brandýs nad Labem v roce 2007.

Odpovědný vedoucí Martin Polívka DiS.

Hrazeno z projektu Ministerstva zemědělství „Odborná podpora poradenství k přípravě na dodržování zákonných požadavků hospodaření a na využívání finanční pomoci v lesním hospodářství“.