

Normy ISO 9000 a ISO 14000

ISO 9000 a ISO 14000 jsou ve skutečnosti celé rodiny norem, které se pod tato rodová jména shrnují pouze z důvodu větší přehlednosti. Obě rodiny se skládají z norem a směrnic, které souvisejí s řídicími systémy, a příbuzných norem upravujících terminologii a specifické nástroje, jako je audit (proces kontroly, zda systém řízení odpovídá normě).

ISO 9000 je primárně zaměřena na „řízení kvality“, nebo - jak zní oficiální překlad - management jakosti. Představa „kvality“ je značně relativní, proto standardizovaná definice kvality v ISO 9000 (poprvé byla vydána v roce 1987) shrnuje všechny ty znaky produktu, které požaduje zákazník. „Management jakosti“ znamená, že organizace ručí

za to, že její produkty odpovídají požadavkům jejích zákazníků.

Zatímco dříve se na normy ISO 9001, ISO 9002 a ISO 9003 pohlíželo především jako na nástroje určené pro výrobní sektor, další normy z této řady se orientují na potřeby sektoru služeb, výrobce softwaru, malé a střední podniky apod. Správná aplikace norem z rodiny ISO 9000 může kterékoliv firmě nebo podniku pomoci zvýšit efektivnost a ziskovost, produkovat lepší výrobky a služby, uspokojit své zákazníky, zvýšit svůj podíl na trhu, zkvalitnit komunikaci a morálku v organizaci, snížit náklady a závislost na dodavatelích.

Do rodiny ISO 9000 patří celkem 20 dílčích norem (čísla ISO 9000 až 9004, některé však vícedílné), z nich jako ČSN byly zavedeny:

ČSN EN ISO 9000-1	Normy pro management jakosti a zabezpečování jakosti. Část 1: Směrnice pro jejich volbu a použití (ISO 9000-1:1994)
ČSN ISO 9000-2	Normy pro management jakosti a zabezpečování jakosti - Část 2: Kmenová směrnice pro používání ISO 9001, ISO 9002 a ISO 9003
ČSN EN ISO 9000-3	Normy pro management jakosti a zabezpečování jakosti - Část 3: Směrnice pro použití ISO 9001: 1994 při vývoji, dodávce, instalaci a údržbě počítačového softwaru
ČSN ISO 9000-4/ČSN IEC 300-1	NORMY PRO ŘÍZENÍ A ZABEZPEČOVÁNÍ JAKOSTI. Část 4: Pokyny pro řízení programu spolehlivosti / ŘÍZENÍ SPOLEHLIVOSTI. Část 1: Řízení programu spolehlivosti
ČSN EN ISO 9001	Systémy jakosti. Model zabezpečování jakosti při návrhu, vývoji, výrobě, instalaci a servisu (ISO 9001:1994)
ČSN EN ISO 9002	Systémy jakosti. Model zabezpečování jakosti při výrobě, instalaci a servisu (ISO 9002:1994)
ČSN EN ISO 9003	Systémy jakosti. Model zabezpečování jakosti při výstupní kontrole a zkoušení (ISO 9003:1994)
ČSN EN ISO 9004-1	Management jakosti a prvky systému jakosti. Část 1: Směrnice (ISO 9004-1:1994)
ČSN ISO 9004-3	Management jakosti a prvky systému jakosti. Část 3: Směrnice pro zpracované materiály
ČSN ISO 9004-4	Management jakosti a prvky systému jakosti. Část 4: Směrnice pro zlepšování jakosti

V průběhu roku 2000 se očekává významná revize norem z rodiny ISO 9000, která předpokládá zdůraznění orientace na zákazníka při současném snížení administrativy a nákladů na řízení jakosti.

ISO 14000 je v první řadě zaměřena na „řízení životního prostředí“, neboli usiluje o to, aby organizace minimalizovala všechny rušivé vlivy své činnosti na životní prostředí. Podobně jako u ISO 9000 také rodina ISO 14000 zahrnuje velký počet dílčích norem - celkem jich bylo od roku 1996 schváleno 6, dalších 15 je ve stadiu návrhů.

Obě normy se zabývají způsobem, jakým organizace pracují, nikoliv výsledky jejich práce. Jinými slovy orientují se na procesy, nikoliv produkty - přinejmenším ne přímo. Nicméně způsob, jakým organizace řídí své procesy, samozřejmě ovlivňuje finální produkt. V případě ISO 9000 je výsledkem aplikace aktivní podpora všeho, co lze udělat, aby výrobek odpovídal požadavkům zákazníka. V případě ISO 14000 platí totéž o všem, co je možné udělat pro to, aby nebylo ohroženo životní prostředí - ať už v průběhu výroby, nebo při používání výrobku - znečišťováním nebo vyčerpáváním přírodních zdrojů.

ISO 9000 ani ISO 14000 nejsou produktové normy. Bez ohledu na to, co daná organizace je, nebo co produkuje, jestliže chce vytvořit systém řízení kvality nebo systém řízení životního prostředí, musí tento systém mít základní znaky, které jsou vypočítány v ISO 9000 a ISO 14000.

S procesem aplikace ISO 9000 a ISO 14000 souvisejí 3 termíny - registrace, akreditace a certifikace.

Registrace (někdy ovšem označovaná také jako *certifikace*) je procesem kontroly, zda systém odpovídá příslušné normě z rodiny ISO 9000, resp. ISO 14000, s následným vydáním certifikátu (registračního osvědčení).

Akreditace je naproti tomu procedura, při níž autoritativní orgán uděluje povolení jinému orgánu nebo osobě vykonávat specifické úkoly. V kontextu norem ISO 9000 a ISO 14000 se to vztahuje na činnost národních akreditačních orgánů, které udělují dalším subjektům pravomoc udělovat certifikace.

Kateřina Čadilová

