

Podnikatelská etika a ISO normy se vzájemně doplňují při kultivaci podnikového prostředí

Ing. Drahomír Schinzel
Český institut pro
akreditaci, o.p.s.

Technokratický přístup, uvažuje o ISO normách jako o universálním prostředku pro řešení i etických dilemat.

Odpůrci podnikatelské etiky se domnívají, že řešit samostatně otázky podnikatelské etiky není nutné, neboť profesní etika v tom nejširším smyslu je zakotvena v ISO normách. Je pravdou, že zavádění ISO norem do života významně přispívá k řešení otázek týkajících se podnikatelské etiky, ať už jsou to otázky bezpečnosti práce, motivace zaměstnanců, transparentnosti rozhodování managementu nebo celá velká oblast životního prostředí. Podnikatelská etika a ISO normy jsou dvě vzájemně se doplňující a podporující linie kultivace podnikového prostředí. Stabilní jakost výrobků a služeb, garantovaná zákazníkům souborem nástrojů a opatření definovaných řadou norem EN ISO 9000 jako systém jakosti integrovaný do systému řízení firmy, to je fenomén, který již řadu let přináší významné změny vnější i vnitřní podoby českých firem, způsobu jednání pracovníků firmy se zákazníkem i do jejich chování mezi sebou navzájem, přinesl i změny myšlení lidí.

Správná orientace politiky jakosti firmy musí vycházet z poznání požadavků zákazníka, případně trhu obecně, z potřeb zainteresovaných stran (majitelů, zaměstnanců, partnerů a p.) a ze zákonných požadavků a požadavků předpisů, které se týkají výrobků, procesů a činností organizace. Správně orientovaná politika jakosti nemůže pominout ani vztahy firmy k okolí, ke společnosti. V regulované oblasti zavádějí státní orgány z důvodů bezpečnostních, zdravotních, ochrany životního prostředí, prevence podvodného jednání nebo z důvodu poctivosti na trhu zákony týkající se schvalování produktů (tento termín zahrnuje i služby). V neregulo-

vané oblasti zavedlo mnoho průmyslových odvětví - jak v rámci svých národních ekonomik, tak i celosvětově - systémy posuzování shody a schvalování zaměřené na dosažení minimální technické úrovně, která umožňuje porovnatelnost a také zajišťuje rovné podmínky konkurenčního prostředí.

Systém akreditace služeb orgánů posuzujících shodu má být pro kupující i pro regulační orgány zdrojem důvěry. Takový systém má usnadňovat obchod tak, jak o to usilují obchodní orgány a organizace. Základním záměrem je dosažení stavu, kdy bude potřebná jen jedna akreditace a jen jedno posuzování shody. Systém usnadňující přeshraniční obchod může pracovat dobře, pokud všechny akreditační orgány a orgány posuzující shodu pracují srovnatelným způsobem dle celosvětově přijatých požadavků a berou v úvahu zájmy všech přímo či nepřímo zainteresovaných stran na procesu akreditace.

Správná politika jakosti firmy musí vycházet z požadavků zákazníka.

V České republice byl funkcí Národního akreditačního orgánu pověřen Český institut pro akreditaci, který má pro zabezpečení nestrannosti zavedenu strukturu umožňující efektivní zapojení zainteresovaných stran, kde žádná z jednotlivých stran nepřevažuje. Všechny osoby pracující pro akreditační orgán a všechny výbory, které by mohly mít vliv na proces akreditace musí jednat objektivně a musí být prosty všech komerčních, finančních a jiných tlaků, které by mohly ohrozit nestrannost ČIA.

Základem jednotných pravidel akreditace využívaných v oblasti posuzování shody jsou mezinárodní normy a normativní dokumenty.

Akreditační orgány při vytváření, uplatňování a udržování, resp. zlepšování svého akreditačního systému musí po 1.1.2006 vycházet jednoznačně z mezinárodní normy EN ISO/IEC 17011.

Trvalé dodržování této mezinárodní normy je zajištěno prostřednictvím pravidelných opakovaných hodnocení (evaluace ze strany EA), které proběhne v ČIA v listopadu tohoto roku.

Morální kodexy

Nad rámec toho, co je upraveno právními a technickými normami s ohledem na zajištění maximální důvěryhodnosti Českého institutu pro akreditaci byla stanovena také etická a profesní pravidla pro chování jeho pracovníků. Dne 20. srpna 2004 se ČIA stal signatářem Etického kodexu členů akreditačních orgánů IAF, kde se zavázal k udržování důvěry a respektu zákazníků a veřejnosti obecně prostřednictvím nezpochybnitelné integrity, poctivosti a etického pracovního vystupování. S cílem zvyšovat spokojenost zákazníků, plnění jejich oprávněných potřeb a posílení jejich prosperity, zpracoval ČIA zásady zákaznického přístupu, což znamená, že bude:

- garantovat kvalitní a komplexní služby uznávané signatáři multilaterálních dohod,
- dbát na chování a vystupování každého pracovníka i na způsob organizace práce tak, aby zákazník byl středem celého procesu.

Význam akreditace, jak v ČR, tak v celém světě roste. Orgány, vykonávající činnosti posuzování shody, které zahrnují certifikaci, inspekci, zkoušení a kalibraci, si stále více uvědomují, že získáním Osvědčení o akreditaci se zvyšuje jejich důvěryhodnost a konkurenceschopnost na otevřeném evropském trhu. Pro kupujícího, regulační orgán a pro veřejnost je důležité vědět, zda jsou orgány posuzující shodu způsobilé vykonávat své činnosti. ■