

## Veiledning : Sertifisering av kvalitetssystemer



NS-EN ISO 9001 - Elrom Installasjon AS

### **Innledning** **Valg av sertifiseringsorgan** **Forberedelse til sertifisering** **Sertifiseringsprosessen** **Fornyelse av sertifikatet** **Sertifikateier**

Denne veilederen omhandler sertifisering av kvalitetssystemer i henhold til NS-EN ISO 9001:utgave 2008.

Målet med dette dokumentet er at du skal få veiledning og tips i prosessen fra valg av sertifiseringsorgan til livet som bedrift med et sertifisert kvalitetssystem i henhold til NS-EN ISO 9001:2008.

Det er en fordel at du har lest websiden om systemsertifisering under navigasjonslinken tema: systemsertifisering, før du går videre.

### **Innledning**

Det å ta et valg om å sertifisere bedriftens kvalitetssystem, og å gå inn i en sertifiseringsordning er en forpliktelse som ledelsen og hele bedriften må stå bak og støtte. Vær forberedt på at det å være eier av et ISO-sertifikat med tilhørende oppfølging av et sertifiseringsorgan, forplikter til åpenhet om forhold i bedriften.

Ved de periodiske revisjonene som gjennomføres på ½ års- eller 1 års basis er det revisors oppgave å bekrefte etterlevelse av standardens og bedriftens selvpålagte krav. Ved revisjonene vil eventuelle mangler på etterlevelse av kravene kvalitetssystemet og øvrige selvpålagte krav.

En forutsetning for å lykkes med en sertifiseringsordning i henhold til NS-ISO 9001, er at bedriftens ledere må legge opp til åpenhet rundt det at avvik og problemer er kilder til forbedring.

Jeg tar utgangspunkt i at dere som bedrift, har tatt et valg om å la dere sertifisere eller har planer om dette. La oss gå over på sertifiseringsprosessen, fra valg av sertifiseringsorgan til livet som eier av et ISO-sertifikat.

## Valg av sertifiseringsorgan

Valg av sertifiseringsorgan er en forholdsvis enkel oppgave siden "produktet" er kjent. Selve ISO-sertifikatet og det sertifikatet representerer av verdi i forhold til markedet, er den samme uansett sertifiseringsorgan.

Servicekvaliteten til de enkelte sertifiseringsorgan kan være noe forskjellig som alle andre leverandører av produkter og tjenester.

De enkelte sertifiseringsorganene har sin unike forretningsbakgrunn, og man må regne med at revisjonsteamenes fagekspertise er noe forskjellig.

Bak ethvert tilbud om akkreditert sertifisering er det en kontroll og godkjenningsordning som sikrer en betryggende utøvelse av sertifiseringsordningen.

De enkelte sertifiseringsorganene markedsfører sine spesialiteter og dette bør vurderes ved valg av sertifiseringsorgan.

F.eks :

- Enkelte sertifiseringsorgan opererer internasjonalt i form av nettverk eller i egen regi
- Et sertifiseringsorgan har spesialisert seg på små og mellomstore bedrifter
- Et sertifiseringsorgan har spesialisert seg på servicenæringen
- Et sertifiseringsorgan har spesialisert seg på offshorebransjen

De enkelte sertifiseringsorganene har også andre sertifiseringsordninger, både akkrediterte og ikke-akkrediterte, og dette bør også vurderes ved valget av sertifiseringsorgan.

### ***Forespørselsprosessen***

Allerede på dette tidspunkt bør dere tenke på hva som skal stå på ISO sertifikatet.

Denne tekst er viktig for sertifiseringsorganet for å vurdere sertifiseringsprosessens omfang, og derav prising av sertifiseringen.

Teksten skal fortelle markedet hva som omfattes av sertifikat, men bør samtidig være noe "fleksibel" slik at den også gjelder for en viss fremtidig produktutvikling.

Det er mulig å utelate deler av bedrift på et sertifikat selv om dette ikke er ønskelig.

Anbefaler å sjekke på [www.kvalex.no](http://www.kvalex.no) eksempler på sertifikattekst. Hvis dere har konkurrenter som er sertifisert så kan dere som et utgangspunkt ta en kikk på deres sertifikattekst.

Under navigasjonslinken tema:systemsertifisering ligger adresser til samtlige sertifiseringsorgan.

## **Evaluering av tilbud og inngåelse av kontrakt**

### **Forespørsel & tilbud**

Vi tar utgangspunkt i at alle sertifiseringsorganene har sendt tilbud innen angitt frist. Nå står du overfor et viktig valg. Selv om du etter en vellykket sertifiseringsprosess får et ISO-sertifikat av samtlige sertifiseringsorganer, er det noen kriterier du bør vektlegge.

- Sertifiseringstilbudets pris
  - Pris hovedrevisjon (alle aktiviteter i prosessen)
  - Pris for oppfølging av avvik fra hovedrevisjonen (normalt ekstraarbeid)
  - Reisekostnader (hvis stipulert)
  - Pris for oppfølgingsrevisjon i sertifikatperioden (3 år)
    - Du kan velge ½ års eller 1 års oppfølgingsrevisjon. Det anbefales å velge ½ års oppfølging i den første kontraktsperioden (3 år).
- Revisjonsteamets kompetanse og sammensetning
- Sertifiseringsorganets bransjeerfaring og renome
- Betingelser i kontrakten (kontraktsforslag oversendes ofte sammen med tilbudet)
  - Betingelser hvis du terminerer kontrakten
  - Betalingsbetingelser

Kall gjerne inn de enkelte sertifiseringsorganene til en presentasjon og gjennomgang av tilbudet.

### **Inngåelse av kontrakt**

Etter inngåelse av kontrakt bør man be om et møte med revisjonsleder, der det planlegges og avtales en fremdriftsplan. Hvis man har valgt en statusanalyse (en såkalt prøverevisjon) i forkant av sertifiseringsprosessen, avtales tid for dette.

## Forberedelse til sertifisering

Forberedelse til sertifisering kan deles inn i 2 faser.

### **Fase 1- Forberedelse til dokumentgjennomgang (evt. planmøte)**

Forberedelse til dokumentgjennomgang er den første aktiviteten i sertifiseringsprosessen (hvis man ikke har valgt en statusanalyse i forkant).

Revisjonsleder velger enten å gjennomføre dokumentgjennomgang i din bedrift eller basert på en gjennomgang av tilsendt dokumentasjon på kvalitetssystemet. Det anbefales at dokumentgjennomgangen gjennomføres i bedriften fordi evt. problemstillinger da kan diskuteres direkte med revisjonsleder.

Forberedelsen til dokumentgjennomgangen er stort sett å se gjennom at dere kan presentere kvalitetssystemets dokumentasjon (elektronisk eller papirutgave). Det vil også bli spørsmål om registreringer, f.eks. avvikssystemet, kontrakter, opplæringsbevis, møtereferat fra ledelsens gjennomgåelse ol. Sjekk derfor at denne dokumentasjonen er tilgjengelig.

Hvis revisjonsleder velger at dette møtet også skal være et planmøte (planmøte = sjekke at dere er klar for sertifisering ) vil han/hun ta en runde i bedriften, og eventuelt intervju et par medarbeidere. I så tilfelle bør det informeres om dette på forhånd til dem det måtte berøre.

### **Fase 2 - Forberedelse til sertifisering (hovedrevisjon)**

Forberedelse er viktig i forhold til at alle i bedriften skal føle trygghet ved det å bli revidert.

Det er et moment av spenning ved revisjon, og det er ikke uvanlig at det oppstår noe nervøsitet. Informasjon til de ansatte, ikke bare fra den som er kvalitetsleder, men fra ledere på alle nivåer i bedriften er viktig.

Forslag til informasjon som bør gå til de ansatte:

***Til alle medarbeidere !***

***Vi skal nå gjennomføre selve sertifiseringsrevisjonen av vårt kvalitetssystem. Dere har alle fått programmet for revisjonen, og der er det avtalt intervjuer med flere av dere.***

***Intervjuet er en del av en stikkprøve på om kvalitetssystemet fungerer og etterleves av oss.***

***Her er noen punkter som dere kan bli spurt om :***

- ***Kjenner du bedriftens kvalitetspolitikk ?***
- ***Hvilket ansvar har du, og hvilke oppgaver har du ?***
- ***Kjenner du kvalitetssystemet, og kan du finne frem i systemet ?***
- ***Hvilke deler av kvalitetssystemet angår deg ?***
- ***Er du eier eller ansvarlig for noen prosedyrer ?***
- ***Har du selv rapportert avvik ?***
- ***Har du fått avvik som du er ansvarlig for ?***
- ***Er du blitt revidert av internrevisjonen i bedriften, og evt. hva var resultatet ?***
- ***Har du noen forbedringsaktiviteter på ditt område ?***

***Dere vil bli spurt om å vise eksempler på dokumentasjon og lignende.***

***Svar på det revisjonsteamet spør om, og vær ærlig og oppriktig.***

***Hensikten med revisjonen er også å få belyst eventuelle problemområder.***

***Lykke til !***

Bedriften bør kunne svare bekreftende på de fleste av sjekkpunktene i følgende sjekklister:

*Sjekklisten er et forenklet sammendrag av standardens krav og omfatter ikke standarden i sin helhet. Ved fordypning i ISO 9001:2000 anbefales det at standarden benyttes. Sjekklisten er egnet til f.eks en egenkontroll før man starter en sertifiseringsprosess.*

ISO 9000:2008	Det forventes at:
<p><b>4.0 System for kvalitetsstyring</b></p> <p>Komm : Dette kravelement er antagelig det mest omfattende krav i standarden, både for førstegangsbrukere av standarden og de som konverterer fra ISO 9001:1994 til ISO 9001:2008</p>	<p><b>Prosessanalyse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Det er utarbeidet et prosesskart.</li> <li>✓ Det er definert kriterier for styring og overvåking av prosessene.</li> <li>✓ Det er etablert et system for å analysere og forbedre prosessene.</li> </ul> <p><b>Systemdokumentasjon</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Politikk og kvalitetsmål er fastsatt.</li> <li>✓ Kvalitetshåndbok er utarbeidet.</li> <li>✓ Kontroll med godkjenning, utgivelse og versjonsstyring av dokumenter er etablert.</li> <li>✓ Kontroll med registreringer er etablert.</li> </ul>
<p><b>5.0 Ledelsens ansvar</b></p> <p>Komm : Ledelsens forpliktelse er blitt vesentlig utvidet i forhold til 1994 utgaven av standarden.</p>	<p><b>Ledelsens forpliktelse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Det kan fremlegges bevis for ledelsens forpliktelse.</li> <li>✓ Sørge for at kundens krav blir fastlagt og oppfylt.</li> <li>✓ Kvalitetspolitikken er egnet, kommunisert og vedlikeholdt.</li> <li>✓ Sørge for at kvalitetsmål er etablert, målbare og forenlige med kvalitetspolitikken.</li> <li>✓ Ansvarlig for planlegging av system for kvalitetsstyring.</li> <li>✓ Ansvarlig for at ansvar og myndighet blir bestemt og kommunisert.</li> <li>✓ Utførelse av ledelsens gjennomgåelse.</li> </ul>
<p><b>6.0 Ressursstyring</b></p> <p>Komm: Ressursstyring omfatter mennesker, infrastruktur og arbeidsmiljøet.</p>	<p><b>Organisasjonen skal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Anskaffe og styre ressurser.</li> <li>✓ Sørge for system for kompetanseutvikling.</li> <li>✓ Fremskaffe og vedlikeholde nødvendig infrastruktur.</li> <li>✓ Bestemme og styre arbeidsmiljøet.</li> </ul>
<p><b>7.0 Realisering av produkt</b></p> <p>Komm: Nytenking i forhold til 1994 utgaven av standarden.</p> <p>Beskriver en prosessstankegang i forbindelse med produktutvikling, produksjon, produktrealisering samt støtteprosesser.</p>	<p><b>Organisasjonen skal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planlegge og utvikle de prosesser som er nødvendige for realisering av produktet.</li> <li>✓ Etablere kravstyring i alle kundeprosesser.</li> <li>✓ Etablere ordninger for kommunikasjon med kunden.</li> </ul> <p><b>Utvikling og konstruksjon</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Etablere system for planlegging, konstruksjonsgrunnlag, verifikasjon, validering og endringer av konstruksjonsaktiviteter.</li> </ul> <p><b>Innkjøp</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sørge for at anskaffelsesprosessen ivaretar kontroll med innkjøp, kjøpsinformasjon og verifikasjon av innkjøpte produkter.</li> </ul> <p><b>Tilvirkning</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planlegge, gjennomføre og validere tilvirkningsprosessen.</li> <li>✓ Når det er aktuelt eller krav, etablere system for sporbarhet.</li> <li>✓ Ivareta kundens eiendeler ( hvis relevant ).</li> <li>✓ Bevaring av produkt. ( lagring og beskyttelse).</li> <li>✓ Styring av kontroll-, måle-, og prøveutstyr.</li> </ul>
<p><b>8.0 Måling, analyse og forbedring</b></p> <p>Måling, kontroll, avviksbehandling, korrigerende tiltak og kontinuerlig forbedring samlet i et element i standarden.</p>	<p><b>Organisasjonen skal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planlegge og iverksette nødvendige prosesser for overvåking, måling, analyse og forbedring av produkter og prosesser.</li> <li>✓ Etablere system for internrevisjon.</li> <li>✓ Etablere system for kontinuerlig forbedring.</li> <li>✓ Etablere system for avviksbehandling og korrigerende tiltak.</li> </ul>

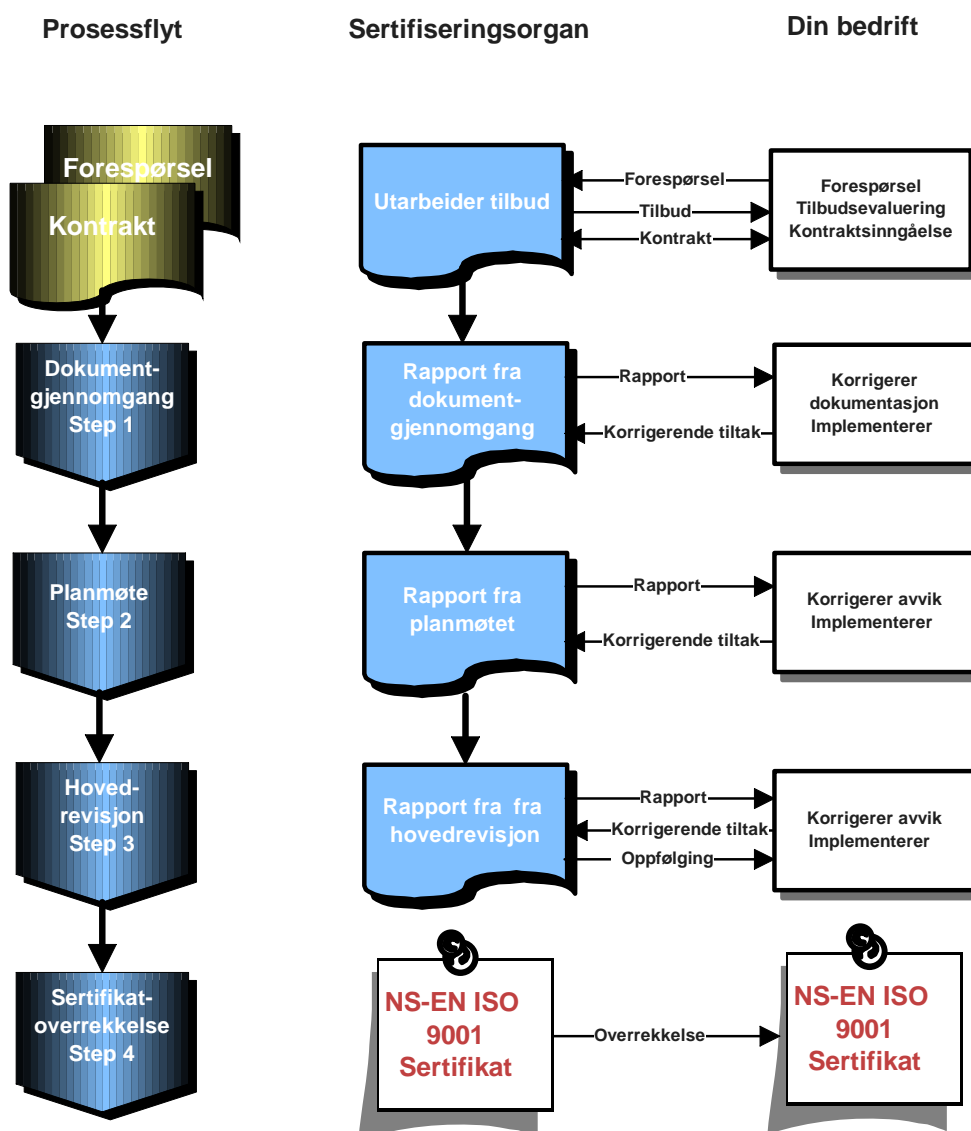
## Sertifiseringsprosessen

Den store dagen er her. Programmet for revisjonen, som revisjonsleder har sendt i forkant av revisjonen, bør være gjennomgått i allmannamøte eller på avdelingsmøter. Det er ofte en del spørsmål fra de ansatte vedrørende revisjon, og dette bør avklares før revisjonsdagen.

Alle er forhåpentligvis godt forberedt, og har bekreftet at de er tilstede og tilgjengelige.

Vi beskriver sertifiseringsprosessen med et grafisk flytskjema som viser prosess-, og dokumentflyt, og en aktivitetsbeskrivelse som viser utførlig hva som skjer i de enkelte trinn i prosessen, og hva du bør tenke på.

## Prosess,- og dokumentflyt i sertifiseringsprosessen



## Aktivetsbeskrivelse av sertifiseringsprosessen

<b>Trinn 1 : Dokumentgjennomgang</b>	
<p><b>Beskrivelse</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisjonsleder gjennomgår kvalitetssystemets dokumentasjon i forhold til standardens krav.</li><li>• Gjennomgangen skjer enten hos revisjonsleder uten deltakelse fra din bedrift, eller i din bedrift.</li><li>• Hvis kvalitetssystemet er edb basert er det antagelig mest praktisk å gjennomgå systemet i din bedrift.</li></ul>	<p><b>Hva bør du tenke på</b></p> <p><b><u>Ved dokumentgjennomgang hos revisjonsleder.</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sjekk gjennom dokumentasjon før den sendes over til revisjonsleder.</li><li>• Avvent tilbakemelding.</li></ul> <p><b><u>Ved dokumentgjennomgang i din bedrift</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sjekk at systemet fungerer og at det ikke skal gjøres noe arbeid med datasystemet på dagen.</li><li>• Sjekk at du har datasupport tilgjengelig.</li><li>• Forbered en total presentasjon av systemet</li><li>• Du må kunne vise at systemets dokumentasjon er godkjent. Hvis systemet kun er databasert så må du kunne vise til en godkjenning av versjon eller lignende bevis.</li></ul> <p><b><u>Etterarbeid</u></b></p> <p>Du vil normalt få avvik fra dokumentgjennomgangen. Korrigerende av dokumentavvik involverer ofte en implementering i bedriften som krever betydelig innsats, men som må gjøres før hovedrevisjon ( sertifiseringsrevisjon ) .</p> <p>Sjekkpunkter :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Det anbefales at det gjennomføres et møte med alle ledere i bedriften hvor man gjennomgår de enkelte avvik og ber om tilbakemelding. Grunnen til denne anbefaling er at et avvik kan medføre etablering av nye funksjoner, og dette kan ta tid. Bli enige på møtet om tidsfrister for nødvendige aksjoner. Ta med bedriftens øverste leder.</li><li>• Revurder planlagt dato for sertifisering. Det er viktigere at det gjøres et grundig arbeid på dette stadium, det er vanskeligere senere.</li><li>• Ved innføring av nye funksjoner, etterprøv for å se at de fungerer.</li><li>• Fordel avvik til de respektive ansvarlige og be om aksept for mulighet for gjennomføring innen fastsatt frist.</li></ul>
<b>Trinn 2 : Planmøtet</b> <b>( avholdes evt. samordnet med dokumentgjennomgang)</b>	
<p><b>Beskrivelse</b></p> <p>Målet med planmøtet eller formøte/pre-assessment som det også kalles, er ved stikkprøve : vurdere at din bedrift er klar for å starte sertifiseringsprosessen, og etablere kontakt og samarbeid.</p> <p>Dette er en kritisk milepel da det er et stort nederlag å avbryte en sertifiseringsprosess, som kan skje hvis det under hovedrevisjon avdekkes større avvik som ikke kan korrigeres innen tidsfrist for dette ( 13 uker )</p>	<p><b>Hva bør du tenke på</b></p> <p>Du vil i forkant av planmøtet få et program over hva revisjonsleder vil gjennomgå.</p> <p>Ofte ønsker revisjonsleder en runde i bedriften og da bør du forberede organisasjonen på dette.</p> <p>Hvis revisjonsleder ønsker å intervju spesielle funksjoner bør du avtale tidspunkt med de berørte.</p> <p>Sjekkpunkt :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sjekk at du har arkiv med registreringer tilgjengelig ( revisjonsrapporter, opplæringsbevis etc.)</li><li>• Be alle i organisasjonen være forberedt på dagen og be de være à jour med saker som angår kvalitetssystemet.</li></ul> <p><b><u>Etterarbeid</u></b></p> <p>Det er de samme krav til korrigerende tiltak som ved dokumentgjennomgang.</p>

### Trinn 3 :Hovedrevisjon ( sertifiseringsrevisjon )

<u>Beskrivelse</u>	<u>Hva bør du tenke på</u>
<p>Hovedrevisjon ( sertifiseringsrevisjon ) er hovedaktiviteten i sertifiseringsprosessen.</p> <p>Revisjonsteamets oppgave er å verifisere at systemdokumentasjon og etterlevelse er i henhold til standardens krav.</p> <p>I revisjonsteamet vil det være fagkompetanse for å sikre at fagrelaterte område vedrørende revisjonen blir ivarettatt. Det er viktig for revisjonsteamet at de kjenner de kritiske områder og funksjoner i din bedrift.</p> <p>Ikke forvent at revisjonsteamet er ekspert på akkurat din bedrift.</p> <p>Husk : ethvert avvik eller en observasjon er et forbedringsforslag !</p>	<p>I forkant av revisjonen vil du få tilsendt et program for revisjonen. Normalt får du programmet 14 dager i forveien, men det går an å be om å få programmet før.</p> <p>Det kan lønne seg å ta et møte med ledere i bedriften for å planlegge revisjonsdagen.</p> <p>Se også tidligere avsnitt på denne webside om forberedelse til revisjon.</p> <p><b>Sjekkpunkter:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kvalitetsleder bør være med på alle intervjuer, både som støtte og for egen observasjon. Husk ikke å blande deg inn i intervjuene hvis ikke revisjonsleder spør deg. Det er den intervjuede som skal revideres.</li><li>• Ta gjerne en runde med de som skal intervjues. Det er alltid spenning ved en revisjon og en liten prat hjelper for de som er nervøse.</li><li>• Revisjonsteamet har taushetsplikt men hvis det er prosjekter e.l som er underlagt godkjenning av personell ( f.eks leveranser til forsvaret e.l) så kan innsyn til disse prosjekter skjermes fra revisjon evt. at revisjonsteamet blir klarert på forhånd. Det siste er antakelig ikke praktisk.</li><li>• Det er ofte at revisjonsteamet får kopier av dokumentasjon i løpet av revisjonen. La det være et prinsipp at denne dokumentasjon innleveres når revisjonsteamet reiser. Dett gjelder selvfølgelig ikke presentasjonsdokumentasjon, brosjyrer og lignende.</li></ul> <p><b>Etterarbeid:</b></p> <p>Nå er det bare å hive seg over de avvik som har blitt avdekket ved revisjonen ( regner med at det ble noen)</p> <p>Det er bare disse avvik som skal korrigeres før dere får sertifikatet.</p> <p>Sjekkpunkter :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fordel avvikene til de ansvarlige</li><li>• Fastsett først en kort tidsfrist for å foreslå "forslag til korrigerende tiltak" som oversendes revisjonsleder for kommentar.</li><li>• Sett tidsfrister for korrigerering av avvikene. Det kan være en fordel å avsette et ledermøte for å godkjenne alle korrigerende tiltak. Dere får kun ca13 uker for å lukke avvikene.</li></ul> <p>Husk på at lukking av avvikene betyr å vurdere omfang av avviket i bedriften og gjennomføre korrigerende tiltak for å hindre at dette ikke skjer igjen. Dette forteller sikkert revisjonsleder.</p>

### Trinn 4 :Sertifikatoverrekkelse

<u>Beskrivelse</u>	<u>Hva bør du tenke på</u>
<p>For revisjonsleder er dette også en stor dag.</p> <p>Revisjonsleder er sertifiseringsorganets prosjektleder for sertifisering av din bedrift, og første mål er nådd.: utdeling av sertifikatet.</p> <p>Revisjonsleder vet at det er nå det spennende starter, Han vet at det i tiden fremover gevinsten og nytteverdien av sertifiseringsordningen vil komme bedriften til gode.</p>	<p>Gratulerer !</p> <p>Et mål er nådd og det er tid for ros og litt stas rundt denne milepel.</p>

## Sertifikateier

Endelig er et av målene nådd. Bedriften har sertifisert sitt kvalitetssystem i henhold til NS-EN ISO 9001.

Benytt anledningen til å gjøre dette kjent for ansatte, kunder og media. Markedsgevinsten bør brukes både internt og eksternt.

Og nå begynner faktisk den mest interessante fasen:

Å bruke kvalitetssystemet og de kommende revisjoner til forbedring, som innebærer enda mer fornøyde kunder, medarbeidere og i tillegg reduksjon av kostnader.

Det sies at det viktigste etter å ha fått "orden i eget hus" er å kombinere kvalitetsarbeid med kontinuerlig forbedring. Lykkes man med kontinuerlig forbedring vil man oppleve å komme i forkant av at et forhold blir et avvik. Det er langt mer positivt og givende å arbeide med forbedring enn avviksbehandling.

Det å ha oppnådd et sertifikat forplikter også til å ta kunden på alvor. Vær oppmerksom på at kunden kan klage til et sertifiseringsorgan hvis han er misfornøyd med en sertifisert bedrift. Sertifiseringsorganet skal registrere og følge opp slike klager.

Sertifikatet skal være en positiv ordning som skal gi økt konkurransekraft. En sunn innstilling er at bedriftens investering i deltakelse i en sertifiseringsordning skal gi god avkastning. Kvalitetsleder bør kunne dokumentere dette.

## **Periodisk revisjon – oppfølgingsrevisjon**

Dette er en del av sertifiseringsordningens oppfølging på etterlevelse av standardens, og ikke minst bedriftens kvalitetssystem.

De periodiske revisjonene er i prinsippet lik sertifiseringsrevisjonen, men de er mer fleksible i forhold til omfang.

Hvis det velges ½ årlige intervall omfattes normalt halve bedriften ved hver revisjon.

Velges det årlig intervall omfattes hele bedriften i revisjonen.

½ årlige periodiske revisjoner gir erfaringsmessig større kontinuitet i kvalitetsarbeidet, og anbefales til å begynne med. Man kan når som helst gå over til årlige oppfølginger.

## **Fornyelse av sertifikatet**

Etter 3 år, som er standard kontraktsperiode, er tiden inne for fornyelse av sertifikatet.

Det bør tas en reel vurdering om sertifikatet og sertifiseringsordningen skal opprettholdes.

Det er svært få som hopper av ordningen, men det er sunt å ta en vurdering av kost/nytteeffekt av ordningen som helhet. Dette bør vurderes i god tid før sertifikatet går ut, og det bør behandles i bedriftens ledelse. Det bør utarbeides en rapport i forkant om hvilken gevinst man har fått, og hvilke erfaringer man har hatt med sertifiseringsorganet.

Dere er her fristilt kontrakten og igjen i en kjøpsituasjon. Det anbefales at det gjennomføres en ny forespørselsrunde, hvis det ikke er klart at man går videre med en fornyelse med det sertifiseringsorganet man har.

Lykke til, men husk hva en motstander til sertifisering en gang sa :

**Det verste er ikke å få et sertifikat men å miste det !**