

ranta" i njegove primjene) je nacionalni jezik. Njime govore svi dionici društvene reprodukcije. To je postupak u kojem neovisna organizacija utvrđuje zadovoljava li proizvod-usluga sustav upravljanja (TQM). Certifikatom tvrtka jamči svim dionicima u procesu reprodukcije da su ispunjeni ili će ispuniti njihove zahtjeve u skladu sa specifikacijom prema normi ISO-9001, pri tome su pozornost posvetili smanjenju negativnog utjecaja na okoliš –ISO-14001 i zaštiti svih podataka i informacija ISO-27001.

Razlozi certifikacije

Certifikati su, osim što daju sliku o tvrtki koja ih posjeduje, preduvjet stavljanja proizvoda na tržište. Već su danas vrlo važni za naše subjekte, a nakon 1. srpnja ove godine bit će presudni. Naime, samo tržište natjerat će tvrtke da se prilagode i savladaju „esperanto“.

Istraživanja, a i iskustvo, govore da u početku tvrtke smatraju da normizaciju (usvajanje normi) i certifikaciju trebaju imati zbog tržišta, kupaca i potrošača te u pravilu ne prepoznaju potencijalnu korist. No, to nije tako. Tu su temelji ravnopravne mogućnosti komunikacije u cjelokupnom procesu reprodukcije.

Certifikacija se provodi kad je propisana zakonom, to jest tvrtka mora provesti postupak usklađenosti da bi imala pravo staviti proizvod na tržište, ili je dragovoljna zbog više razloga. Osnovni je da tvrtka svoj proizvod i svoje poslovanje želi podvrgnuti nepristranoj i stručnoj analizi kako bi bila sigurna da proizvod zadovoljava tehničke i sigurnosne aspekte koje certifikat jamči. Neka tržišta, a posebno neki kupci-potrošači, teško prihvaćaju proizvode bez certifikata. Tvrtka ima veće šanse svoj proizvod staviti na tržište ako ima certifikat. Certifikat se koristi u svim djelatnostima, no najtraže-

niji i najpotrebniji su u industrijama izloženima većim rizicima. To su u pravilu proizvodi i svi sudionici nabavnog lanca, posebno podružja kao što su hrana, zdravstvo, farmacija, auto-industrija, avio-industrija, it-industrija itd. U pravilu se svi u tom lancu žele osigurati da proizvod kojim se koristi u daljnjim procesima, ili direktno komunicira s krajnjim kupcem-potrošačem, bude kvalitetan i siguran. U tom slučaju su upravo certifikati ti koji to potvrđuju i logičan su izbor. Danas naše tvrtke upravo iz tih razloga i zahtjeva kupaca provode certifikaciju, iako bi pokretanje certifikacije trebao biti rezultat permanentnog inoviranja, razvoja i poboljšanja poslovanja.

Posjedovanjem certifikata našim se tvrtkama osiguravaju poslovni procesi jednake kvalitete kao onima u EU, jer je u EU uobičajena praksa za većinu trgovačkih lanaca tražiti certifikat za sve tvrtke koje žele plasirati svoje proizvode u te trgovačke lance. Kako uskoro neće biti granica proizvodi naših tvrtki moći će neometano cirkulirati svim zemljama EU, uz ukidanje povlaštenih režima CEF-

TE, i mnoge domaće tvrtke tražit će svoj prostor u EU. Zato će certifikati biti nužni, reklo bi se i presudni, kako bi se pronašli putovi do kupaca, jer su oni jedini dokument sigurnosti proizvoda.

No unatoč tome što potražnju za normama, pa tako i certifikatima, uvjetuju dva čimbenika - globalna kriza i naš ulazak u EU, u posljednje je vrijeme sve vidljiviji rast potražnje za certifikatima i normama koje sve više traže društveno odgovorno poslovanje (OHASAS-18001 - zaštita na radu i zaštita zdravlja) itd.

Potrošači su sve svjesniji svojih prava i proizvođačima postavljaju sve veće zahtjeve. Proizvođači pak, kako bi mogli odgovoriti zahtjevima potrošača i kako bi se mogli natjecati na tržištu EU, moraju uvesti norme kojima osiguravaju sigurnost i kvalitetu svoje proizvodnje te ih permanentno certificirati i recertificirati. Vrlo je strog postupak certifikacije i on se u pravilu provodi u pet faza: uvođenje sustava, certifikacijski audit, prvi nadzorni audit, drugi nadzorni audit, recertifikacijski audit.

Na značaj certifikata, pa tako i

proces certifikacije, posebno ukazuju izvoznici, jer bez posjedovanja certifikata ne može se dobiti posao na stranom tržištu (bez obzira radi li se o EU ili drugom svjetskom tržištu). Najmanje što se očekuje od svakog ozbiljnog posla na tržištu EU i svijeta, bez obzira kojem industrijskom sektoru pripadao primjena načela kvalitete, sigurnosti, zaštite okoliša i društveno odgovornog poslovanja su nužni. S tih područja je upravo najviše izdanih certifikata na svjetskoj razini. Uzimajući u obzir turbulenciju svjetskog tržišta i ulazak na tržište EU u nas se sve više traži „CE“ certifikat o usklađenosti proizvoda s proizvodima EU, kako bi osigurali trajnu prisutnost na tržištu. Certifikacija prema međunarodnim normama može, a i jest dobar pokretač našeg razvoja, proboja na strana tržišta i izlaska iz krize s jedne strane, a s druge strane sigurno je snažna podrška sigurnosti i kvaliteti proizvoda, jer tržište se širi, potrošači se mijenjaju i trebat će permanentno certificirati proizvode kako bi ostvarili trajnu komunikaciju s tržištem.

O normama:

Salih Barlaley (Nestle Europa): „Kvaliteta je naš prioritet. To je naša svakodnevna dužnost. Oko sigurnosti proizvoda nema ustupaka, i ni u kojim uvjetima nećemo činiti kompromise na račun sigurnosti naših potrošača.“

Ronald Grube (Kraft Foods): „Naša se tvrtka obvezala osigurati proizvode koji ne samo da udovoljavaju nego i premašuju očekivanja potrošača i komitenata, a prilagođeni su zahtjevima tvrtke i u skladu s održivim propisima.“

Yves Rey (grupa Danone): „Danone je čvrsto odlučio poduzeti sve moguće za kontrolu i nadzor svih rizika u nastajanju, kao i postojećih. Sigurnost hrane čini preduvjet našeg sustava kvalitete. Dosljedno tome, već godinama primjenjujemo procedure i mjere usmjerene na zaštitu sigurnosti potrošača i u tom smo području ostvariti napredak. Sljedivost u opskrbnom lancu dodatni je alat za zaštitu potrošača i imidža Danonea, u slučaju da

neke od procedura zakažu u sprečavanju nekog od gore navedenih rizika.“

Philip Clarke (Tesco Stores): Sigurnost korisnika u Tescoju je od najveće važnosti. Obvezali smo se da su proizvodi na našim policama sigurni i legalni te da imamo striktno sustave koji to jamče. U potpunom opskrbnom lancu koji se naglo razvija presudni su svrhoviti i učinkoviti sustavi za sljedivost proizvoda“

Hans-Jurgen Matern (Metro Grupe): „Stalno poboljšanje standarda kvalitete ponuđene trgovačke robe, kao i sigurnost hrane, glavne su brige Metro Grupe.“

Roland Vaxelaire (Grupa Carefour): „Kako bi ispunio očekivanja svojih potrošača što se tiče sigurnosti hrane, kvalitete, a također i najnižih cijena diljem svijeta, Carrefour se oslanja na preventivnu i proaktivnu strategiju koja integrira principe predostrožnosti, sljedivosti, učinkovitih i brzih procedura povlačenja/opoziva kao i nadzor sigurnosti hrane.“