



- ISO inn á nýtt svið -

Samfélagsábyrgð fyrirtækja

Alþjóðlegu staðlasamtökin ISO hafa A tekist á hendur gerð leiðbeinandi staðals um *samfélagsábyrgð fyrirtækja*. Markmiðið er að búa til almennar leiðbeiningar um þetta efni á skýru og einföldu máli. Væntanlegur staðall snertir gamalkunnug málefni sem enginn getur með réttu horft framhjá. Með gerð hans er ISO hins vegar, að margra mati, að fara inn á nýtt svið, en samtökin hafa hingað til fyrst og fremst látið sig varða hinar verklegu og tæknilegu hliðar mannlífsins. Aðrir segja sem svo að siðferðileg álítaefni verði ekki skilin frá verklegum og tæknilegum þáttum, síst á tímum alþjóðavæðingar. Áhrif fyrirtækja eru ekki aðeins hagfræðileg heldur einnig landfræðileg, félagsleg og pólitísk. Því sé þetta eðlilegt skref í þróun alþjóðlegrar stöðlunar.

Samfélagsábyrgð

Ákvörðun ISO um gerð staðalsins var tekin á ráðstefnu í Svíþjóð síðastliðið sumar. Þar voru saman kominn yfir 300 manns frá öllum heimshornum; fulltrúar fyrirtækja og vinnu- markaðar, frjálsra félagasamtaka, neytenda- samtaka og opinberra aðila. Í lok september var svo valin stjórn vinnuhóps sem ætlað er að stýra vinnu við gerð frumvarps að staðlinum. Þeir sem fara fyrir vinnuhópnum eru fulltrúar Brasilíu og Svíþjóðar. Lögð verður áhersla á að tryggja þátt þróunarlanda við gerð staðalsins, enda eru þau 110 af þeim 140 ríkjum sem eiga aðild að ISO.

Í skýrslu ráðgjafahóps á vegum samtakanna er ítarlega rætt um hvað felst í *samfélags-*

ábyrgð fyrirtækis og saga hugtaksins rakin. Til að gefa hugmynd um það í mjög stuttu máli má vitna til fyrirlesturs sem Thomas Bergmark hjá IKEA hélt á fyrrnefndri ráðstefnu. Um 76.000 manns vinna í tengslum við fyrirtækið, verslanir IKEA eru 165 í 22 löndum, 32 verksmiðjur eru starfræktar í 9 löndum og 27 dreifingarmiðstöðvar í 16 löndum. Birgjar fyrirtækisins eru 1600 í 55 löndum. IKEA leggur metnað í að fylgja settum lögum og reglum í öllum þessum löndum, að sjálfsögðu, en lætur ekki þar við sitja. Bergmark nefnir fjölmörg svið sem snerta samfélagsábyrgð fyrirtækisins er meta þarf á sjálfstæðan og skipulegan hátt, vilji fyrirtækið axla ábyrgð sína. Þar koma til álita vinna barna, félagafrelsi, þrælalald, hvers kyns mismunun, öryggi á vinnustað og vinnuástanda, refsingar fyrir agabrot, laun og vinnutími, umhverfisáhrif starfseminnar og svo mætti áfram telja. Væntanlegum staðli er ekki ætlað að koma í stað laga þjóðríkja og alþjóðlegra sáttmála sem snerta þessi efni. Hugmyndin er að leggja fyrirtækjum í hendur verkfæri til að uppfylla slík lög og sáttmála – og ganga lengra af fúsum og frjálsum vilja. Í orðsendingu til Alþjóðlegu staðlasamtakanna ISO segir Kofi Annan, aðalritari Sameinuðu þjóðanna, að þetta framtak falli afar vel að sáttmálum samtakanna um mannréttindi, vinnu- markaðsmál, umhverfismál og aðgerðir gegn spillingu.

Nánari upplýsingar um samfélagsábyrgð fyrirtækja og undirbúning væntanlegs staðals er að finna á vefslóðinni: <http://www.iso.org/iso/en/info/Conferences/SRConference/home.htm>. Sérstaklega má benda á ítarlega og fróðlega skýrslu ráðgjafahópsins.



Enginn er eyland. Starfsemi fyrirtækja verður ekki aðskilin frá umhverfi sínu, hvorki náttúrulegu né félagslegu.

ISO 9001 fyrir lítil fyrirtæki - Leiðsögn



Pantaðu á www.stadlar.is

Aðalskoðun leiksvæða - bls. 4

Að bregðast við kvörtunum - bls. 3

Um vottun - bls. 2

- Útskýring -

Örfá orð um vottun

Í daglegu tali er stundum sagt að hitt leða þetta sé vottað. Menn hafa ýmsar hugmyndir um hvað vottun sé og stundum eru þær hugmyndir byggðar á mis-skilningi eða lítilli þekkingu. Til er tvenns konar vottun. Þá fyrri geta viðskiptavinir fyrirtækisins séð um, en um síðari tegundina sér sjálfstæður og óháður aðili. Yfirlitið sem hér fer á eftir er örstutt útskýring á þeirri vottun sem venjulega er í höndum sjálfstæðs þriðja aðila.

Samræmismat og þeir sem votta

Samræmismat er starfsemi til að ákvarða hvort vara, ferli eða þjónusta samræmist staðli eða tæknilegri reglugerð. Sé þetta samræmismat framkvæmt af þriðja aðila (þ.e. ekki fyrirtækinu sjálfu) er hægt að tala um að verið sé að votta. Oftast eru þeir sem það gera með opinbera viðurkenningu á starfsemi sinni í formi faggildingar (sem Lög-gildingarstofa gefur út hérlendis).

Í mörgum stöðlum eru settar fram kröfur til ákveðinnar vöru eða starfsemi. Staðlarnir geta verið vörustaðlar, gæðakerfisstaðlar o.s.frv. Vottunin felst þá í að votta að tiltekin vara eða starfsemi uppfylli kröfur staðlanna.

Vottun stjórnunarkerfa

Þekktasta vottun á starfsemi er vottun gæðastjórnunarkerfa. Staðallinn ÍST EN ISO

9001 er kröfustaðall fyrir gæðastjórnunarkerfi. Í honum eru settar fram grunnkröfur til gæðastjórnunarkerfa. Þegar fyrirtæki fá gæðakerfi sín vottuð er vottunin samkvæmt ISO 9001. Það er svonefnd ISO 9000 gæðakerfisvottun. Í henni er sem sagt vottað að tiltekin starfsemi fyrirtækisins uppfylli kröfurnar í staðlinum ÍST EN ISO 9001. Önnur stjórnunarkerfi sem vottuð eru á svipaðan á hátt eru t.d. umhverfisstjórnunarkerfi, samkvæmt ÍST EN ISO 14001, og stjórnkerfi upplýsingaöryggis, samkvæmt ÍST BS 7799.

Vöruvottun

Vöruvottun er samkvæmt skilgreingu gerð af þriðja aðila. ISO Guide 2:1991 skilgreinir þriðja aðila sem persónu eða aðila sem er óháður því fyrirtæki sem á í hlut og þeirri starfsemi sem um ræðir. Vöruvottun ætti að taka til mikilvægra málefna sem varða samfélagið í heild og knýjandi þörf er á að óháðir aðilar skeri úr um. Vöruvottun tekur enda mið af þessu og er almennt beitt þegar um er að ræða grunnkröfur til vörunnar er varða öryggis-, heilsuverndar- eða umhverfisþætti. Dæmi um staðal sem hægt er láta votta vöru eftir er ÍST EN 124:1994 *Gully tops and manhole tops for vehicular and pedestrian areas – Design requirements, type testing, marking, quality control*. Eins og nafnið gefur til kynna varðar sá staðall brunnlok. Heimilt er að láta auðkenni og númer staðalsins koma fram á brunnlokinu hafi það verið vottað sam-



Sveinn V. Ólafsson verkfræðingur,
Staðlaráði Íslands

kvæmt staðlinum og uppfylli allar kröfur hans.

Vottun á hæfni starfsmanna

Í mörgum tilfellum er krafist sérstakra vott- orða um hæfni starfsmanna. Dæmi um slíka starfsmenn eru suðumenn, úttektarmenn og starfsmenn er vinna við öryggismál. Ágætt dæmi um staðal sem fjallar um hæfni starfsmanna er ÍST EN 287 – 1:2004 *Hæfnis- próf suðumanna – Rafsuða og logsuða - 1. hluti: Stál*

Að ofansögðu er ljóst að vottun tengist stöðlum órjúfanlegum böndum. Vænta má aukinna krafna um vottanir á næstu árum og þá ekki síst vöruvottanir.

- Pantaðu staðla á netinu -

www.stadlar.is

Einfalt, fljótlegt og tryggir best að pantanir komist til skila.

- ISO 10002 -

Að bregðast skipulega við kvörtunum

Í nýjum leiðbeinandi staðall frá ISO eru útlitastar lausnir sem miða að því að sætta óánægða viðskiptavinum. Lausnirnar snúast um að taka skipulega á kvörtunum viðskiptavina vegna óánægju þeirra með vöru eða þjónustu þannig að það verði bæði þeim og fyrirtækinu eða stofnuninni til hagsbóta.

Að græða á kvörtunum

Kvartanir eru bornar fram þegar afhending vöru eða þjónustu fullnægir ekki væntingum viðskiptavinarins á einhvern hátt. Kvartanirnar geta gengið út á að afhendingin hafi ekki farið fram á tilsettum tíma, að fullnægjandi upplýsingar hafi ekki verið fyrir hendi við kaupin, að varan eða þjónustan hafi ekki skilað því sem ætlast var til, ábyrgðir og þjónusta eftir sölu hafi ekki verið eins og gert var ráð fyrir og svo framvegis. Opinber lög og reglur taka ekki endilega til allra þeirra



Það borgar sig að hlusta með athygli á kvartanir viðskiptavina.

tilvika sem upp kunna að koma. Í fyrirtækjum og stofnunum sem innleiða aðferðir ISO 10002, njóta viðskiptavinir þess að brugðist er á markvissan og skipulegan hátt við umkvörtunum þeirra. Með því að hlusta vandlega á kvartanir frá viðskiptavinum og bregðast skipulega við, uppgötvar fyrirtækið hnökra í starfseminni og tækifæri til umbóta og sparnaðar.

Með eða án ISO 9001

Í staðlinum er nákvæmlega útlustuð aðferð til að meðhöndla kvartanir frá viðskiptavinum. Staðallinn fellur því mjög vel að þeim kröfum sem gerðar eru í gæðastjórnunarsaðlinum ISO 9001, en þar er þess meðal annars krafist að yfirstjórnendur leggi áherslu á ánægju viðskiptavina og stöðugar umbætur. Hins vegar er staðallinn uppbyggður þannig að hann má allt eins nota einan og sér eða fella að stjórnunarkerfum sem eru við lýði í tilteknu fyrirtæki eða stofnun. Öll fyrirtæki geta nýtt sér staðalinn.

ISO 10002 *Quality management – Customer Satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations* má panta hjá Staðlaráði Íslands í síma 520 7150. Staðallinn kostar kr. 6.823,-

- Í fyrsta skipti -

Ísland í stjórn ISO

Á aðalfundi Alþjóðastaðlasamtakanna, ISO, í Genf um miðjan september var kosið um sex sæti af 18 í aðalstjórn ISO (ISO Council). Fimm stærstu aðildarlönd ISO eiga ávallt fast sæti í stjórninni, en kosið er um hin 13 sætin eftir ákveðnum reglum þar sem löndin eru flokkuð í þrjá hópa eftir efnahagslegu mikilvægi og þátttöku í staðlastarfi ISO. Tveir hópanna eiga fimm sæti hvor en þriðji hópurinn, með um 100 aðildarlöndum, á aðeins þrjú sæti. Í þessum hópi eru flest þróunarlöndin, en einnig minnstu Evrópulöndin. Að þessu sinni voru tvö sæti laus í þessum hópi. Ísland og

Jórdanía voru sjálfkjörin, þar sem fleiri lönd buðu sig ekki fram.

Þetta er í fyrsta sinn sem Ísland tekur sæti í aðalstjórn ISO og mun Guðrún Rögnvaldardóttir, framkvæmdastjóri Staðlaráðs, verða fulltrúi í aðalstjórninni næstu tvö árin, 2005 - 2006. Guðrún kveðst hlakka til að taka þátt í störfum stjórnarinnar. Hún segir það vera viðurkenningu fyrir Ísland að hafa verið valið í stjórnina, þar sem oft sé talað um að Evrópulöndin ráði of miklu, og hún hafi búist við að fleiri þróunarlönd myndu bjóða sig fram – sérstaklega þar sem nú sé mikil umræða í gangi innan ISO um að auka þátttöku þeirra í starfi samtakanna.



Guðrún Rögnvaldardóttir, framkvæmdastjóri Staðlaráðs, mun sitja í aðalstjórn ISO næstu tvö árin fyrir Íslands hönd.



- Faggildingar krafist -

Aðalskoðun leiksvæða og leikvallataekja

Í tilkynningu frá Umhverfisstofnun segir það eftir 1. janúar á næsta ári megi þeir einir framkvæma aðalskoðun leiksvæða sem hlotið hafa til þess faggildinga. Við framkvæmd slíkrar skoðunar koma leikvallastaðlar mjög við sögu, að sjálfsögðu. Leikvallastaðlarnir eru að sjálfsögðu nauðsynlegir fyrir þá sem ætla að verða sér út um faggildinga fyrir aðalskoðun leikvalla, en einnig ómissandi fyrir byggingarfulltrúa sveitarfélaga, verktaka, stjórnendur grunnskóla og leikskóla og aðra sem koma að hönnun, uppsetningu, prófunum eða viðhaldi og rekstri leiksvæða eða leiktækja. Í ritinu er að finna staðla úr ÍST EN 1176 röðinni Leikvallataeki að viðbættum ÍST EN 1177 – *Yfirborðsefni á leiksvæðum, öryggiskröfur og aðferðir við prófun.*

Leikvallastaðlarnir

Í ritinu *Leikvallastöðlum* er að finna eftirtalda íslenska staðla:

- ÍST EN 1176-1:1998 Leikvallataeki. Hluti 1: *Almennar öryggiskröfur og prófunaraðferðir*
- ÍST EN 1176-2:1998 Leikvallataeki. Hluti 2: *Róllur, sérkröfur um öryggi og prófunaraðferðir*
- ÍST EN 1176-3:1998 Leikvallataeki. Hluti 3: *Rennibrautir, sérkröfur um öryggi og prófunaraðferðir*
- ÍST EN 1176-4:1998 Leikvallataeki. Hluti 4: *Hlaupakettir, sérkröfur um öryggi og prófunaraðferðir*
- ÍST EN 1176-5:1998 Leikvallataeki. Hluti 5: *Hringekjur, sérkröfur um prófunaraðferðir*
- ÍST EN 1176-6:1998 Leikvallataeki. Hluti 6: *Rugguhestar, sérkröfur um prófunaraðferðir*
- ÍST EN 1176-7:1997 Leikvallataeki. Hluti 7: *Leiðbeiningar um uppsetningu, eftirlit, viðhald og rekstur*
- ÍST EN 1177:1997 – *Yfirborðsefni á leiksvæðum, öryggiskröfur og aðferðir við prófun*



Eftir 1. janúar á næsta ári megi þeir einir framkvæma aðalskoðun leiksvæða sem hafa til þess faggildinga.

Ritið *Leikvallastaðla* má panta á vefnum www.stadlar.is, undir „Bækur og upplýsingarit“. Þar má einnig panta ritið *Markastaðla*, sem inniheldur staðla um fótboltamörk, handboltamörk, hokkímörk og körfubolta-spjöld.



Staðlar léttu þér lífið...

... þegar þú setur öryggið á oddinn

Staðallinn ÍST EN 600:1996-01 *Náttúrulegar gúmmilatex verjur fyrir karlmenn*, er einn fjölmargra íslenskra staðla um heilbrigðistækni.

Fjölmíðlum er frjálst að nota efni úr Staðlamálum í heild sinni eða hluta, en eru vinsamlega beðnir að geta heimilda í slíkum tilvikum. Þeim sem vilja koma efni í blaðið er bent á að hafa samband við Hjört Hjartarson.