

Podstawy ISO 9001

W skrócie o normie ISO 9001.

Aleksandra Zylik

<http://www.centrum.jakosci.pl/>

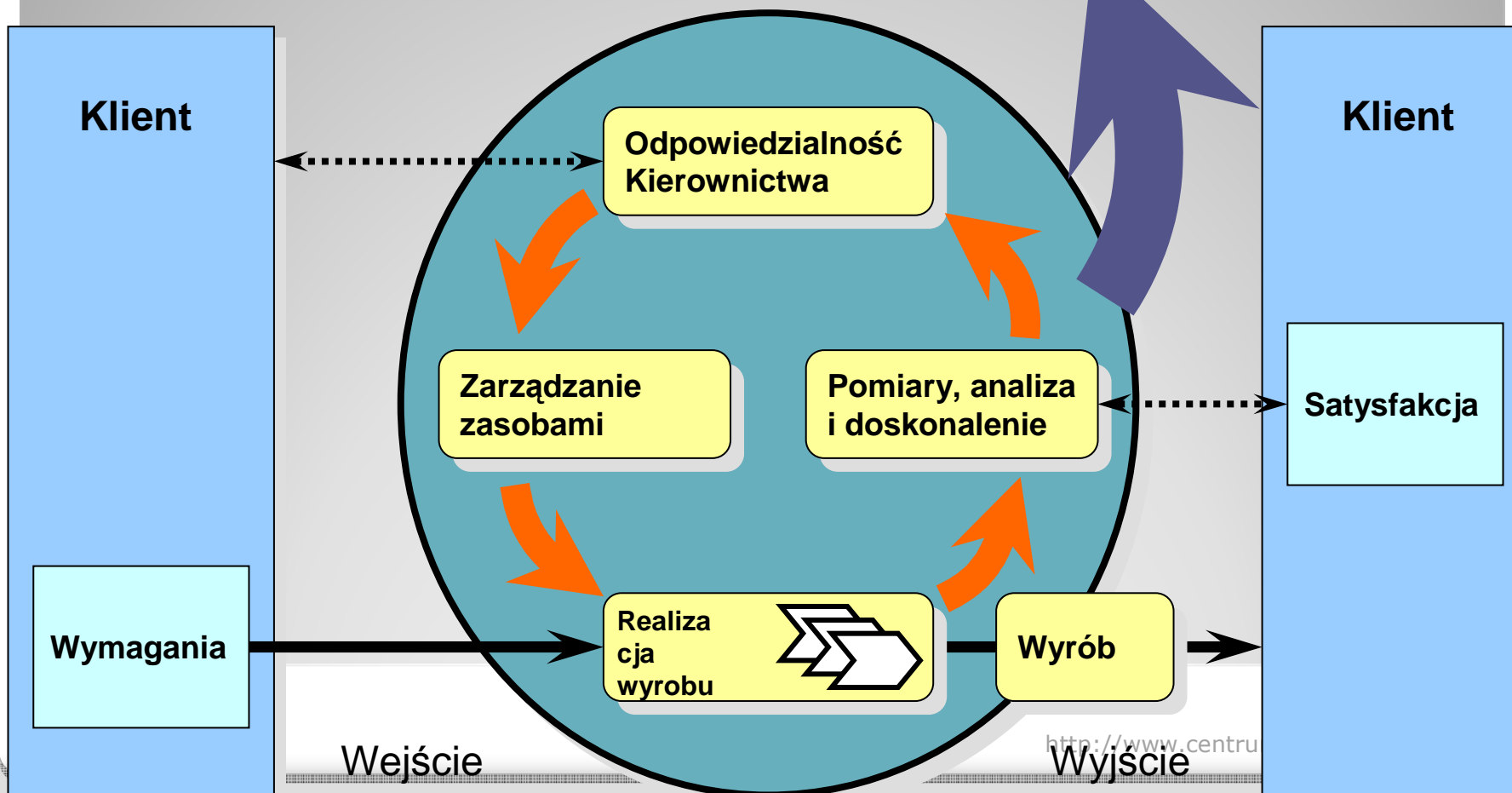
Co to jest ISO?

Rodzina standardów ISO-9000 składa się z czterech głównych norm:

- ISO 9000:2005 - Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia
- ISO 9001:2000 - Systemy zarządzania jakością. Wymagania
- ISO 9004:2000 - Systemy zarządzania jakością. Wytyczne doskonalenia
- ISO 19011:2002 - Wytyczne dotyczące auditowania systemów zarządzania jakością lub zarządzania środowiskowego.

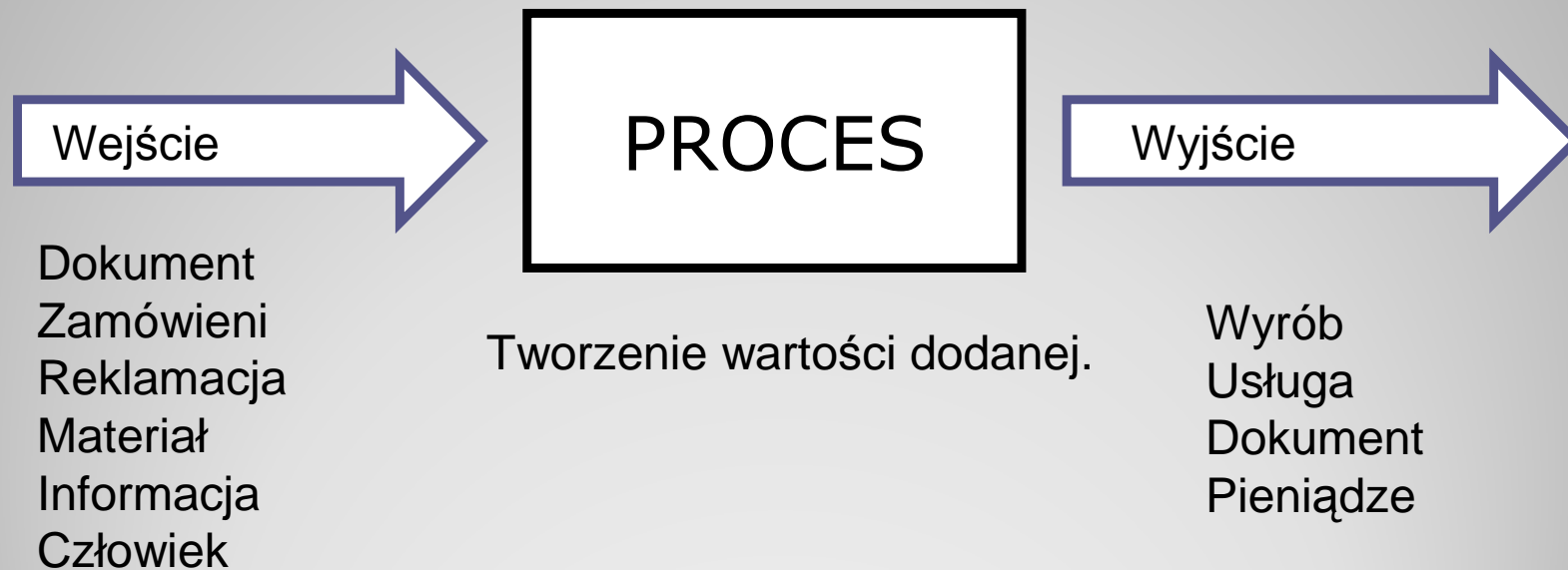
Model SZJ wg normy ISO 9001

Ciągłe doskonalenie systemu zarządzania jakością

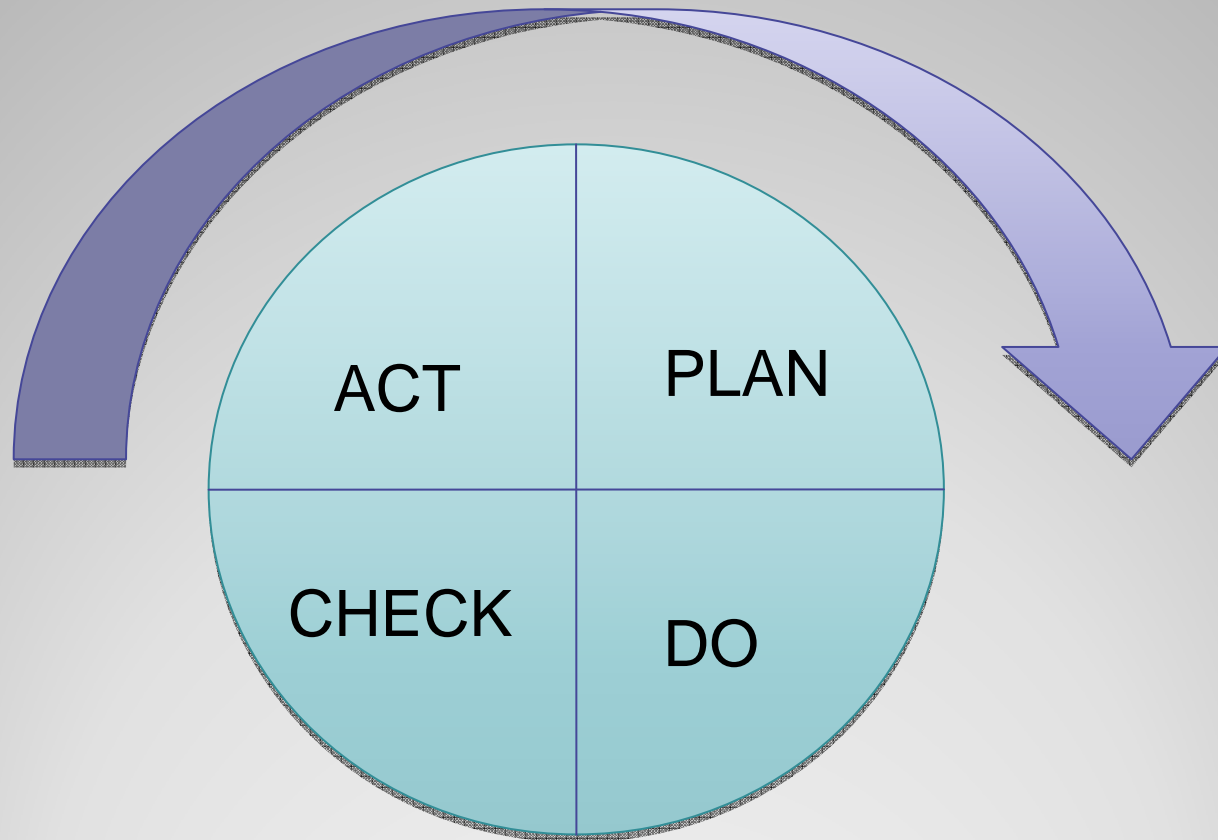


Podejście procesowe

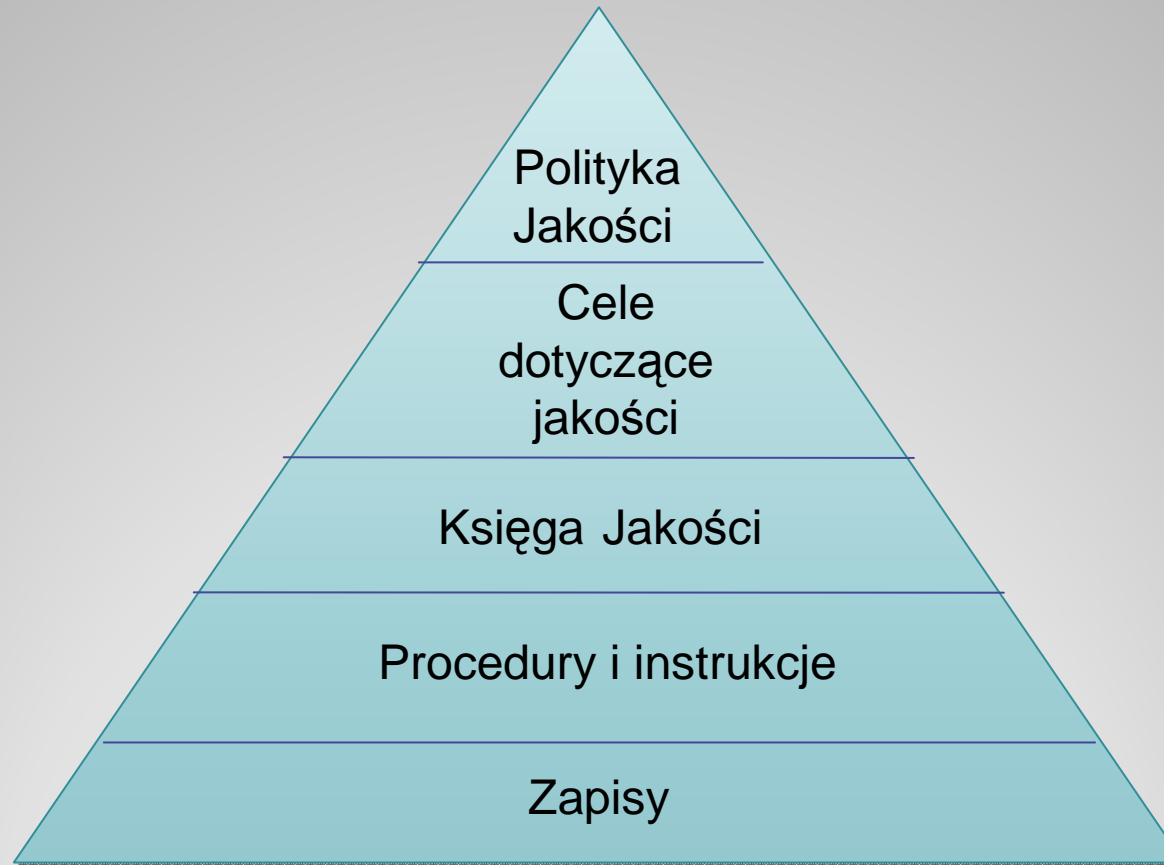
"Pożądany wynik osiąga się z większą efektywnością wówczas, gdy działania i związane z nimi zasoby są zarządzane jako proces" - [PN-EN ISO 9000:2006 pkt.0.2d]



Zarządzanie procesem



Dokumentacja systemu



Zaangażowanie kierownictwa

Wdrożenie i właściwe funkcjonowanie (utrzymywanie i doskonalenie) systemu zarządzania jakością wymaga odpowiedniego zaangażowania ze strony kierownictwa.

To zaangażowanie kierownictwo demonstruje poprzez:

- Zakomunikowania pracownikom znaczenia jakim jest spełnianie wymogów klienta oraz wymogów prawa.
- Opracowanie i wdrożenie polityki jakości.
- Ustanowienie celów dotyczących jakości.
- Przeprowadzanie regularnych przeglądów zarządzania (przebiegu funkcjonowania systemu).
- Zapewnienie odpowiednich zasobów (do funkcjonowania organizacji i osiągnięcia zaplanowanych celów).

Co nam daje wdrożenie ISO?

✓ KORZYŚCI WEWNĘTRZNE

- uporządkowanie, usystematyzowanie organizacji
- przejrzystość procesów w niej zachodzących,
- wczesne rozpoznawanie wad słabych ogniw i niedoskonałości,
- polepszenie jakości wyrobów,
- zmniejszenie kosztów złej jakości i ujawnienie źródeł ich powstania

✓ KORZYŚCI ZEWNĘTRZNE

- dobre postrzeganie jakości wyrobów przez klientów i wzrost satysfakcji klientów,
- poprawa renomy organizacji i podniesienie jej pozycji wśród firm konkurencyjnych,
- korzyści marketingowe,
- zwiększenie sprzedaży, przy mniejszych kosztach własnych
- redukcja reklamacji gwarancyjnych

Certyfikacja

- ✓ Wybór jednostki certyfikującej
- ✓ Przesłanie wypełnionego kwestionariusza i złożenie odpowiednich dokumentów
- ✓ Poddanie się auditowi jednostki certyfikującej
- ✓ Usunięcie ewentualnych niezgodności stwierdzonych podczas auditu
- ✓ Ocena działań korygujących przez auditorów jednostki
- ✓ Przyznanie certyfikatu
- ✓ Utrzymanie i doskonalenie systemu pod nadzorem jednostki

Dziękuję za uwagę.

<http://www.centrum.jakosci.pl/>