

ISO 9001:2000

Прусак А.В.

ISO 9001:2000 "СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. ТРЕБОВАНИЯ»

Это стандарт требований, помогающий добиваться соответствия требованиям потребителей и регуляторных органов и, следовательно, удовлетворенности потребителей. В настоящее время это единственный стандарт в семействе ISO 9000, по которому можно проводить сертификацию третьей стороной.

Три стандарта серии ISO 9001, ISO 9002 и ISO 9003 объединены в новый стандарт ISO 9001:2000

Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к системе менеджмента качества любой организации, желающей продемонстрировать свою способность стабильно давать продукцию, отвечающую требованиям потребителя и соответствующим регуляторным требованиям и способствующую повышению степени удовлетворенности потребителя.

Стандарт ISO 9001:2000 имеет удобную для пользователя структуру и использует термины, легко понимаемые во всех отраслях экономики. Стандарт применяется в целях сертификации/регистрации и заключения контрактов организациями, ищущими признания своей системы менеджмента качества.

Наибольший эффект достигается при использовании всей серии стандартов в комплексе. Предполагается, что, начав с ISO 9000:2000, Вы освоите ISO 9001:2000 для достижения первого уровня деятельности. Затем могут быть применены практические рекомендации, описанные в ISO 9004:2000, для того, чтобы существенно повысить эффективность системы менеджмента качества для достижения собственных целей деятельности. Стандарты ISO 9001:2000 и ISO 9004:2000 разработаны как согласованная пара стандартов в целях облегчения их применения. Используя стандарты таким образом, можно увязывать их с другими системами менеджмента (напр., экологической), со многими специальными отраслевыми требованиями (напр., ISO/TS/16949 в автомобильной промышленности) и облегчать себе путь признания национальными программами премий качества.

ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ISO 9001:2000

1. Определить желаемые цели

Типичными целями могут быть:

- Повысить результативность и прибыльность
- Производить продукцию и предоставлять услуги, постоянно отвечающие требованиям потребителей
- Достигать удовлетворенности потребителей
- Увеличить долю присутствия на рынке Сохранить долю присутствия на рынке
- Улучшить коммуникацию и моральный дух в организации
- Снизить затраты и задолженности
- Повысить надежность производственной системы

2. ОПРЕДЕЛИТЬ, ЧЕГО ЖЕЛАЮТ ОТ ТЕБЯ ДРУГИЕ

Это ожидания заинтересованных сторон (акционеров), к которым относятся, например:

- Потребители и конечные пользователи
- Сотрудники
- Поставщики
- Акционеры
- Общество

3. ПОЛУЧИТЬ ИНФОРМАЦИЮ О СЕМЕЙСТВЕ СТАНДАРТОВ ISO 9000

- Для более детальной информации см. стандарты ISO 9000:2000, ISO 9001:2000 и ISO 9004:2000
- Для дополнительной информации обратитесь на веб-сайт ISO
- Для изучения примеров внедрения и получения новой информации о разработках в семействе ISO 9000 во всем мире читайте публикации по системам менеджмента ISO

ПРИМЕНИТЬ В СЕМЕЙСТВЕ СТАНДАРТОВ ISO 9000 К СВОЕЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА

- Определитесь в своем решении: сертифицировать свою систему менеджмента качества на соответствие требованиям ISO 9001:2000 или подготовиться к конкурсу на национальную премию качества.
- Используйте ISO 9001:2000 в качестве основы для сертификации
- Используйте ISO 9004:2000 вместе с критериями национальной премии качества для подготовки к конкурсу

5. ПОЛУЧИТЬ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СПЕЦИАЛЬНЫМ ВОПРОСАМ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Таковыми стандартами являются:

- ISO 10006 для менеджмента проектирования
- ISO 10007 для менеджмента конфигурации
- ISO 10012 для менеджмента систем
- ISO 10013 для документации качества
- ISO/TR 10014 для менеджмента экономики качества
- ISO 10015 для обучения
- ISO/TS 16949 для поставщиков автомобилей
- ISO 19011 для проведения аудита

6. ОПРЕДЕЛИТЬ СВОЙ ТЕКУЩИЙ СТАТУС, РАЗРЫВ МЕЖДУ СИСТЕМОЙ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ И ТРЕБОВАНИЯМИ ISO 9001:2000

- Можно воспользоваться следующим в отдельности или в совокупности:
- Самооценкой
- Оценкой со стороны другой организации

7. ОПРЕДЕЛИТЬ ПРОЦЕССЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПОСТАВКИ ПРОДУКЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ

Проанализируйте требования раздела ISO 9001:2000 "Жизненный цикл продукции" для определения, каким образом применять или не применять их к своей системе менеджмента качества, включая:

- Процессы, имеющие отношение к потребителю
- Проектирование и/или разработка
- Закупки
- Производство и сервисное обслуживание
- Управление контрольно-измерительным оборудованием

8. РАЗРАБОТАТЬ ПЛАН ПО УСТРАНЕНИЮ РАЗРЫВА ЭТАПА 6 И РАЗРАБОТКЕ ПРОЦЕССОВ ЭТАПА 7

Определите действия, необходимые для устранения разрывов, разместите ресурсы для выполнения этих действий, назначьте ответственных и разработайте схему завершения необходимых действий. Стандарт ISO 9001:2000, параграфы 4.1 и 7.1, дает информацию, необходимую при разработке плана.

9. Выполнить свой план

Осуществите установленные действия и отметьте прогресс по сравнению с разработанной схемой.

10. Проводить периодическую внутреннюю проверку

Используйте стандарт ISO ISO 19011 для получения рекомендаций по проведению аудитов, квалификации аудиторов и управлению программами аудита

11. ВАМ НУЖНО ПОДТВЕРДИТЬ СООТВЕТСТВИЕ?

Если да, то следуйте этапу 12 Если нет, то следуйте этапу 13

От Вас может потребоваться или Вы можете пожелать продемонстрировать свое соответствие (сертификация/регистрация) по разным причинам, например:

- Требования контракта
- Рыночные соображения или предпочтение со стороны потребителей
- Регуляторные требования
- Менеджмент риска
- Чтобы установить четкую цель внутреннего развития качества (мотивация).

12. Пройти независимый аудит

Привлеките аккредитованный орган по регистрации/ сертификации для проведения аудита и подтверждения, что Ваша система менеджмента качества соответствует требованиям ISO 9001:2000.

13. Продолжать улучшать свою деятельность

Анализируйте результативность и соответствие Вашей системы менеджмента качества. Стандарт ISO 9004:2000 обеспечивает методологию улучшения.