ISO STANDARD ISO 9000

Andrej Kuzman, Matjaž Podpečan

UVOD

- Mednarodni standardi serije ISO 9000 podaja smernice, kako oblikovati sistem za opravljanje in vodenje kakovosti, s katerim bodo dosežene predpisane zahteve za proizvod ali storitev. So orodja oz. model za doseganje potrošnikovega zadovoljstva in zavarovanje kakovosti v razvoju, proizvodnji, prodaji in servisiranju.

STANDARD EN ISO 9001

Je sestavljen iz 4 osnovnih področij:

- Odgovornost managementa
- Managementa resursov
- Realizacija proizvodov
- meritve., analize, izboljšave

KAJ JE KAKOVOST

Uvajanje zagotavljanja kakovosti obsega ukrepe za izboljšanje kakovosti na vseh področjih poslovanja. Cilji, ki jih želimo doseči, pa so:

- uvedba evropskih standardov poslovanja,
- visoka organizacijska, kadrovska in tehnična usposobljenost organizacije,
- izpolnitev ali preseganje zahtev, potreb in pričakovanj stranke,
- permanentno izobraževanje, usposabljanje in motiviranje osebja na vseh nivojih,
- vzpodbujanje vrednot, kot so skrb za kupca in sodelavce, pripadnost organizaciji, timsko delo in fleksibilnost,
- optimiranje stroškov poslovanja.

ZAČETKI ISO 9001

- V svoji začetni fazi na začetku 90ih smo ISO 9001 smatrali kot sistem zagotavljanja kakovosti. Standard je določal zahteve glede postopkov obravnave naročil, vmesne in končne kontrole ter ravnanje z neskladnimi izdelki, ukrepe itd. Današnji ISO 9001:2008 pa govori o vodenju kakovosti. Nekateri bi mogoče rekli, da tu ni nobene bistvene razlike: Vsi postopki in odgovornosti so ostali enaki. Za večino laične javnosti res ni velike razlike, za strokovnjake pa razlike vsekakor obstajajo.

SIST ISO 9001:2000 TAKO SESTAVLJAJO NASLEDNJI GLAVNI DELI:

- *Sistem vodenja kakovosti*
- *Odgovornost vodstva*
- *Vodenje virov*
- *Realizacija proizvoda*
- *Merjenje, analize in izboljševanje*

PREDNOSTI STANDARDA ISO 9001:2000

- določiti politiko in cilje kakovosti,
- identificirati in določiti ključne procese za doseganje ciljev,
- določiti in uporabiti merila za ocenjevanje uspešnosti procesov glede na cilj,
- iskati priložnosti za izboljševanje uspešnosti, učinkovitosti in poenostavitev procesov,
- določiti metode za preprečevanje napak, zmanjševati neskladnosti in zmanjševati delo in stroške zaradi napak,
- nadzorovati učinkovitost izboljšav,
- ocenjevati rezultate glede na planirane rezultate.

Oznaka slovenskih standardov	Naslov standarda
SIST ISO 9000:2002 (sl, en)	Sistemi vodenja kakovosti – Osnove in slovar
SIST EN ISO 9000-3:1998 (en)	Standardi za vodenje in zagotavljanje kakovosti – 3. del: Smernice za uporabo standarda ISO 9001:1994 pri razvoju, nabavi in vzdrževanju programske opreme
SIST ISO 9000-4:1996 (en)	Standardi za vodenje in zagotavljanje kakovosti – 4. del: Vodilo za vodenje programov zagotovljivosti
SIST ISO 9001:2000 (sl, en)	Sistemi vodenja kakovosti – Zahteve
SIST ISO 9004:2002 (sl, en)	Sistemi vodenja kakovosti – Smernice za izboljšanje delovanja
SIST ISO 10005:1998 (sl, en)	Vodenje kakovosti – Smernice za plane kakovosti
SIST ISO 10006:1998 (en)	Vodenje kakovosti – Smernice za kakovost pri projektnem vodenju
SIST EN ISO 10007: 1997 (en)	Vodenje kakovosti – Smernice za vodenje konfiguracije
SIST EN ISO 10012:2003 (en)	Sistemi vodenja meritev – Zahteve za procese merjenja in merilno opremo
SIST ISO/TR 10013:2002 (en)	Smernice za dokumentacijo sistema vodenja kakovosti
SIST ISO/TR 10014:1998 (en)	Smernice za vodenje ekonomike kakovosti
SIST ISO 10015:2002	Vodenje kakovosti – Smernice za usposabljanje
SIST ISO/TR 10017:2003 (en)	Napotki za statistične metode v zvezi z ISO 9001:2000
SIST ISO/TS 16949:2002 (en)	Posebne zahteve za uporabo ISO 9001:2000 v organizacijah s serijsko proizvodnjo in proizvodnjo nadomestnih delov v avtomobilski industriji
SIST EN ISO 19011:2003	Smernice za presojanje sistemov vodenja kakovosti in/ali sistemov ravnanja z okoljem

PRIDOBITEV CERTIFIKATA KAKOVOSTI

- Certifikat po standardih ISO 9000 je dokument, ki daje stranki jamstvo za zaupanje do organizacije. Z vidika mednarodnega priznanja se kakovostni organizaciji povečata tudi njen ugled in položaj na trgu. Certifikat je vreden toliko, kolikor truda in znanja je vanj vloženega.

ZAKLUČEK

- Takšen sistem je potrebno permanentno vzdrževati ter dopolnjevati, kajti kaj hitro se zgodi, da je dokumentirano eno, v praksi pa se procesi izvajajo drugače. Zato sam certifikat kakovosti naj ne bo le prestižni kos papirja, ampak resnični dokaz kakovostnega dela in rezultatov.

HVALA ZA VAŠO POZORNOST!