

## Introducere în ISO 9000

ISO 9000 a evoluat într-un standard proiectat pentru a ajuta organizațiile în atingerea 'calității' în timp ce vă ajută să vă asigurați clienții de calitatea ce va fi atinsă. Indiferent de definiția pe care o alegeți pentru a descrie calitatea, existând nenumărate definiții, esențial este faptul că, clienții dumneavoastră sunt mulțumiți cu produsele/serviciile furnizate. ISO 9000 este menit să sprijine acest scop prin a vă ajuta la asigurarea că produsul/serviciul corespunde cerințelor - atât pentru organizație cât și pentru clienți.

Seria ISO 9000:2000 se compune din:

ISO 9000:2005 - Fundamente și vocabular

ISO 9001:2000 - Cerințe

ISO 9004:2000 - Linii directoare pentru îmbunătățirea performanței

ISO 9000:2005 - Fundamente și vocabular

ISO 9000 este o introducere în filozofia managementului calității și conține, de asemenea, definițiile utilizate în ISO 9001 și ISO 9004. Conține, de asemenea, cele 8 principii de management care stau la baza seriei de standarde ISO 9000. Acestea sunt:

- Concentrare asupra clientului
- Conducerea
- Implicarea oamenilor
- Abordarea procesului
- Abordarea sistemului de management
- Îmbunătățirea continuă
- O abordare reală a procesului de luare a deciziilor
- Relații reciproc avantajoase cu furnizorii

Aceste principii nu sunt elemente conform cărora organizația poate fi verificată/evaluată, dar influența acestora poate fi întâlnită în întreg Standardul. Ele ar trebui să fie luate în considerare de către orice organizație care dorește să respecte ideea precum și textul ISO 9001.

## ISO 9001:2000 Cerințe

ISO 9001 este singura parte a familiei ISO 9000 pe baza căreia organizația se poate certifica.

ISO 9001 specifică toate cerințele pe care trebuie să le conțină Sistemul de Management al Calitatii din cadrul unei organizații, care dorește să se certifice conform Standardului. Majoritatea acestor cerințe ar fi definite de către mai multe organizații ca subiecte "generale" pe care ar vrea să le aibă în vedere pentru a-și desfășura afacerile corect în ceea ce privește de exemplu vânzările, proiectarea, achiziția, instruirea, calibrarea echipamentelor de testare, controlul înregistrărilor.

ISO 9001 este întocmit de un comitet (TC 176) și este proiectat pentru utilizarea în orice tip de organizație. Aceasta înseamnă că, în mod inevitabil, există compromisuri în formularea Standardului, deseori sunt necesare unele interpretări.

În ISO 9001 există 8 etape:

1. Scop
2. Referințe
3. Termeni și definiții
4. Sistemul de management al calității
5. Responsabilitatea managementului
6. Managementul resurselor
7. Realizarea produsului

## 8. Măsurare, analiză și îmbunătățire

Punctele 4, 5, 6, 7 și 8, conțin cerințele în sine și organizațiile care doresc să fie certificate ISO 9001 vor trebui să demonstreze că au îndeplinit toate aceste cerințe. Există peste 250 de cerințe individuale, în ISO 9001, care poate fi adunate în cinci declarații cheie.

Organizația ar trebui să:

- Determine nevoile și așteptările clienților
- Stabilească politici, obiective și un mediu de lucru necesare pentru a motiva oamenii să satisfacă aceste nevoi
- Servicii de proiectare, resurse și administrarea unui sistem de procese inter-legate pentru implementarea politicii și atingerea obiectivelor
- Măsoare și să analizeze eficiența fiecărui proces în îndeplinirea obiectivelor sale și
- Urmărească îmbunătățirea continuă a sistemului printr-o evaluare obiectivă a performanțelor sale

## ISO 9001:2000 Aprobare

Certificarea ISO 9001:2000 dă dreptul organizației de a beneficia de un sistem de management al calității obiectiv evaluat și pus în aplicare. Este expresia tangibilă al angajamentului unei firme față de calitate, care este înțeleasă și acceptată la nivel internațional.

Certificarea ISO 9001:2000 se efectuează de către organismele de certificare (înregistrare), organizații acreditate care revizuiesc manualul calității și practicile de lucru al diferitor organizații pentru a se asigura că acestea îndeplinesc cerințele Standardului.

## Folosirea ISO 9001:2000

Este important ca atunci când o organizație este certificată ISO 9001, aspectele care sunt acoperite de certificat sunt clare. Aceasta este menționat prin Scopul Certificării, și aceasta trebuie să identifice în mod clar ce este inclus în așa fel încât să nu inducă în eroare.

Este o cerință ca toate elementele ISO 9001 să fie abordate de către organizație. Cu toate acestea, există situații specifice în care anumite cerințe ale standard pot fi excluse, susținându-se totuși conformitate cu ISO 9001:

Orice cerință exclusă nu afectează capacitatea organizației de a satisface cerințele clientului și cerințele regulamentare.

Orice cerințe excluse nu afectează capacitatea organizației de a furniza produse sau servicii, conforme.

Orice cerințe excluse trebuie să provină numai de la pct. 7 (realizarea produsului) al ISO 9001. Un exemplu poate fi proprietatea clientului. În mod clar, dacă o societate nu se ocupă cu astfel de cerință de proprietate, atunci nu ar fi aplicabilă.