Одабир и употреба породице стандарда ISO 9000

Одабир и употреба
породице стандарда ISO 9000

Породица међународних стандарда за управљање квалитетом и смјернице ISO 9000 створиле су свјетску репутацију као основу за успостављање ефективних и ефикасних система за управљање квалитетом.

Потреба за међународним стандардима је веома важна јер све више организација послује у оквиру глобалне економије продајом или куповином производа који долазе изван њиховог домаћег тржишта.

Ову брошуру је припремио ISO-ов технички комитет ISO/TC 176, Управљање квалитетом и осигуравање квалитета, који је одговоран за развој и одржавање породице ISO 9000. Сродни стандарди са смјерницама и остала документа се развијају и ажурирају на континуираној основи како би задовољили потребе и очекивања корисника и самог тржишта.

Брошура пружа општу перспективу о породици стандарда ISO 9000 и објашњава како се ти стандарди могу користити да се побољша систем управљања квалитетом. Она даје и преглед стандарда и показује како они, узети заједно, чине основу за стално унапређење и пословну изврсност.

У овој брошури наћи ћете:

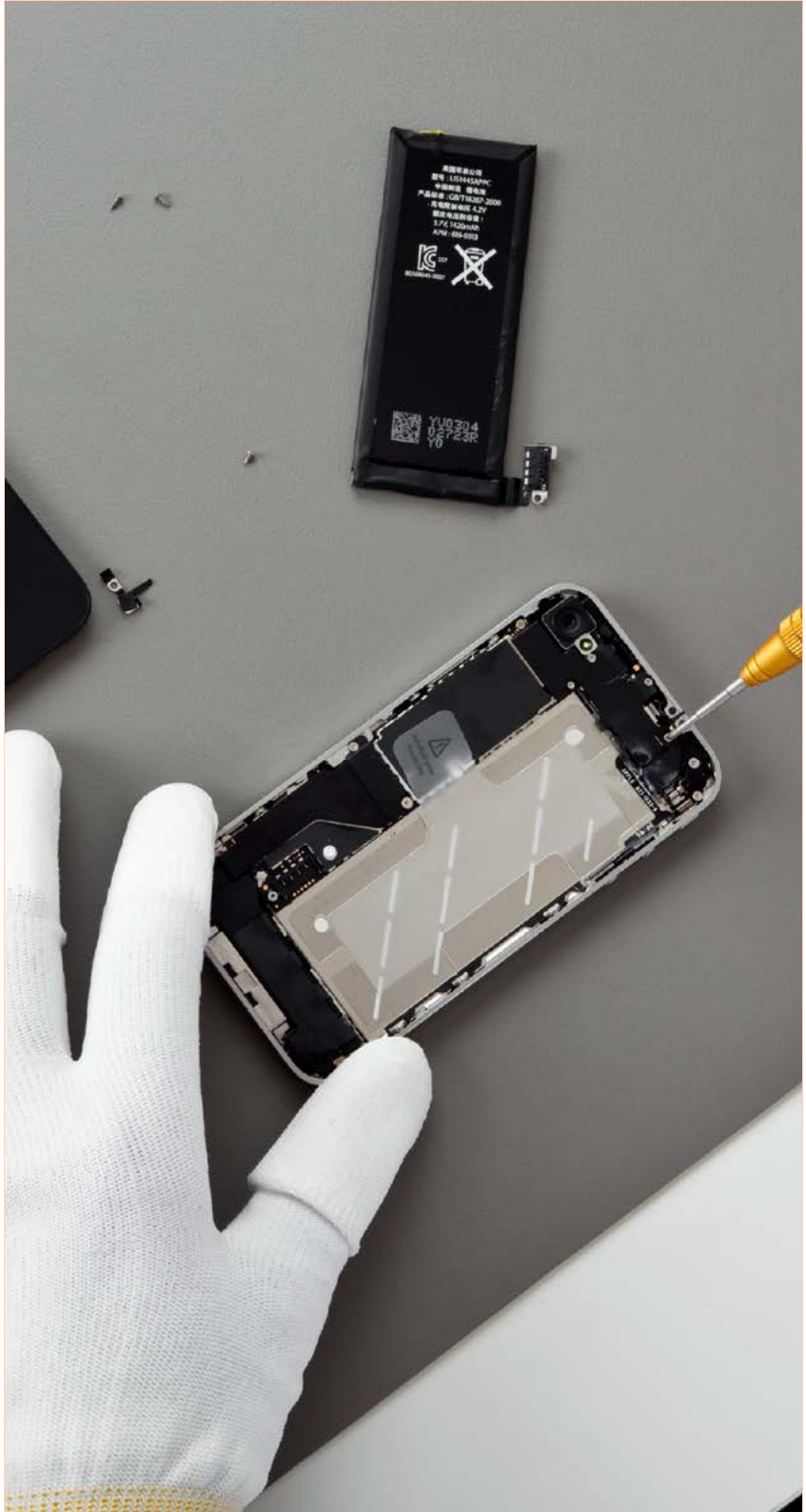
- **Преглед** основних стандарда из **породице ISO 9000**
- **Фазни процес** имплементације система управљања квалитетом
- **Примјере** типичне **примјене стандарда**

и

- **Библиографску** листу породице стандарда ISO 9000

Ову публикацију је припремио ISO/TC 176, технички комитет ISO-а специјализован за управљање квалитетом. За више информација о ISO 9001 и сродним стандардима посјетите https://**committee.iso.org/tc176sc2**

ISO 9001 дефинише основне захтјеве за систем управљања квалитетом које организација мора испунити како би показала своју способност да континуирано испоручује производе и услуге који побољшавају задовољство корисника и задовољавају примјењиве законске и регулаторне захтјеве.
Стандард се може користити за сертификацију/ регистрацију и уговорне сврхе од стране организација које теже признању свог система за управљање квалитетом. ISO 9001 је организован према формату који је погодан за кориснике под условима које сви пословни сектори могу лако препознати.
Највећу вриједност из стандарда ћете извући ако на интегрисан начин користите читаву породицу стандарда. Прије усвајања стандарда ISO 9001, а да бисте достигли ефективан ниво перформанси препоручује се да користите ISO 9000 како би се упознали са основним концептима, принципима и нормативним рјечником система управљања квалитетом. Затим се могу имплементирати праксе описане у ISO 9004 како би се повећала ефикасност вашег система за управљање квалитетом у остваривању пословних циљева и задатака.
Стандарди ISO 9001 и ISO 9004 су написани тако да се могу повезати са осталим системима управљања (нпр. заштита животне средине) или са захтјевима одређених сектора (попут техничке спецификације ISO/TC 16949 из аутомобилског сектора, AS9100/EN 9100 у авио-индустрији, свемирском и одбрамбеном сектору, TL 9000 из сектора комуникација) а који ће вам помоћи да добијете признање кроз националне и регионалне програме награђивања.



Породица ISO 9000
Кључни стандарди.....

ISO 9000 Системи за управљање квалитетом - Основе и рјечник, пружа основне концепте, принципе и рјечник који се користе у цијелој породици стандарда ISO 9000. Овај стандард успоставља оквир за правилно разумијевање основних елемената управљања квалитетом као што је описано у ISO стандардима. ISO 9000 упознаје кориснике са седам принципа управљања квалитетом као и с употребом процесног приступа за постизање континуираног побољшања.

ISO 9001, Системи за управљање квалитетом - Захтјеви, користи се када желите да успоставите систем управљања квалитетом који пружа повјерење у способност ваше организације да обезбиједи производе који задовољавају потребе и очекивања корисника.
ISO 9001 утврђује захтјеве према којима вањско тијело може сертификовати ваш систем управљања квалитетом. Стандард утврђује да се термин „производи и услуге“ примјењује на услуге, прерађени материјал, хардвер и софтвер намијењен вашем кориснику.

Стандард садржи седам тачака које прецизирају активности које треба размотрити при имплементацији вашег система:

- Контекст организације
- Лидерство
- Планирање
- Подршка
- Функционисање
- Вредновање перформанси
- Побољшавање

Организација мора да примијени све захтјеве из стандарда ISO 9001, стога ће обезбиједити оправдање за било који захтјев овог међународног стандарда за који утврди да није примјењив у оквиру њиховог система за управљање квалитетом. Приручник, или нека друга документована информација, објаснiће како сте у вашој организацији задовољили захтјеве из ISO 9001.

ISO 9001 дефинише шта треба да радите да омогућите досљедну израду производа који испуњавају очекивања купаца и важеће законске и регулаторне захтјеве. Осим тога, требате настојати да повећате задовољство корисника кроз континуирано побољшање вашег система управљања квалитетом.

ISO стандарди примјењују приступни процес. Процеси се састоје од једне или више повезаних активности које захтијевају одређене ресурсе и којима се мора управљати да би се постигао предодређени резултат. Резултат једног процеса може директно формирати улазне информације за други процес, а финални производ је често резултат мреже или система процеса.

Остала упутства могу се наћи и у уводу и пакету подршке за стандард ISO 9001:2015 који је припремио поткомитет SC 2, Системи квалитета, ISO/TC-а 176, гдје се дају даље смјернице о:

- прегледу промјена
- имплементацији
- захтјевима за документацијом
- процесном приступу
- размишљању заснованом на ризику
- често постављаним питањима (FAQ)
- управљању промјенама
- корелацији између ISO 9001:2008 и ISO 9001:2015

ISO/TC 176 одржава базу података о одобреним тумачењима стандарда ISO 9001.

ISO 9004, Управљање у сврху одрживог успјеха организације – Приступ управљању квалитетом, користи се да се прошири корист добијену од ISO 9001 за све стране које су заинтересоване или под утицајем вашег пословања.

Заинтересоване стране укључују ваше запослене, власнике, добављаче, партнере и друштво у цјелини. ISO 9004 даје смјернице за шири спектар циљева система управљања квалитетом него ISO 9001, посебно за управљање дугорочним успјехом организације. ISO 9004 се препоручује као водич за организације чије највише руководство жели да прошири користи од ISO 9001 да би се постигло систематско и стално побољшање укупних перформанси организације. Међутим, овај стандард није намијењен за сертификационе или уговорне сврхе.

ISO 9011, Смјернице за системе управљања аудитом, обухвата подручје аудита система за управљање квалитетом и система за управљање заштитом животне средине. Он пружа смјернице за програме аудита, обављање интерних и екстерних аудита и информације о надлежности аудитора.
ISO 9011 даје преглед како програм аудита треба да функционише и како аудит система управљања треба бити проведен. Ефикасни аудити осигуравају да имплементирани систем управљања квалитетом испуњава услове наведене у ISO 9001.
Природа ваше организације и ваше специфичне потребе ће одредити како примјењујете ове стандарде да бисте остварили своје циљеве. ISO 9001 Auditing Practices Group је припремио корисне савјете за обављање аудита. Информације о аудиту који изводи трећа страна такође је саставила заједничка ISO-IAF (International Accreditation Forum) Accreditation Auditing Practices Group.

Имплементација и одржавање система управљања квалитетом
заснована на ISO 9001.....

Процес имплементације је важан да се у потпуности искористе све предности система управљања квалитетом (QMS). Већина нових корисника ће видјети позитиван утицај у раним фазама процеса.

- Систем управљања квалитетом је динамичан систем који се временом развија кроз периоде побољшања.
- Потребно је утврдити активности које већ постоје и њихову прикладност у контексту организације.
- Формални систем управљања квалитетом обезбјеђује оквир за планирање, извршење, праћење и побољшање перформанси везаних за активности управљања квалитетом.
- Кључни концепти и принципи дати у ISO 9000 могу пружити корисне смјернице за развој система управљања квалитетом.
- Успјешан систем управљања квалитетом мора одговарати вашој организацији. Препоручује се да се као смјернице користи сљедећих седам корака:

1

Ангажујте топ менаџмент да

- Се сложи о томе зашто желите да имплементирате систем управљања квалитетом
- Одреди контекст организације, стратешке циљеве и пословне процесе
- Утврди потребе и очекивања купаца и заинтересованих страна
- Добро схвати принципе управљања квалитетом описане у ISO 9000
- Преиспита импликације размишљања на бази ризика
- Дефинише циљеве организације
- Опише подручје примјене система управљања квалитетом
- Дефинише политику
- Одреди циљеве квалитета

2

Идентификујте кључне процесе

- Идентификујте процесе потребне за испоруку производа и услуга
- Схватите захтјеве из ISO 9001
- Одредите ризике и могућности који су примјењиви на процесе

3

Планирајте ваш систем управљања квалитетом

- Идентификујте недостатке између постојећег система и захтјева система управљања квалитетом
- Идентификујте потребне контроле процеса
- Дефинишите потребно радно окружење
- Дефинишите потребне вјештине и објекте (инфраструктуру)

4

Документујте ваш систем управљања квалитетом

- Документујте процесе, активности и потребне елементе за контролу
- Припремите документоване информације (процедуре и евиденцију) које се захтијевају стандардом и у складу с вашим потребама
- Осигурајте да је систем управљања квалитетом у складу са захтјевима из ISO 9001

5

Имплементирајте ваш систем управљања квалитетом

- Управљајте процесима
- Контролишите опрему за мониторинг и мјерење
- Обучавајте запослене
- Верификујте ефикасно функционисање процеса

6

Управљајте вашим системом управљања квалитетом

- Пратите и мјерите перформансе
- Аудитирајте ефикасност процеса
- Фокусирајте се на задовољство корисника
- Управљајте системом и оперативним промјенама
- Обавите преиспитивање менаџмента

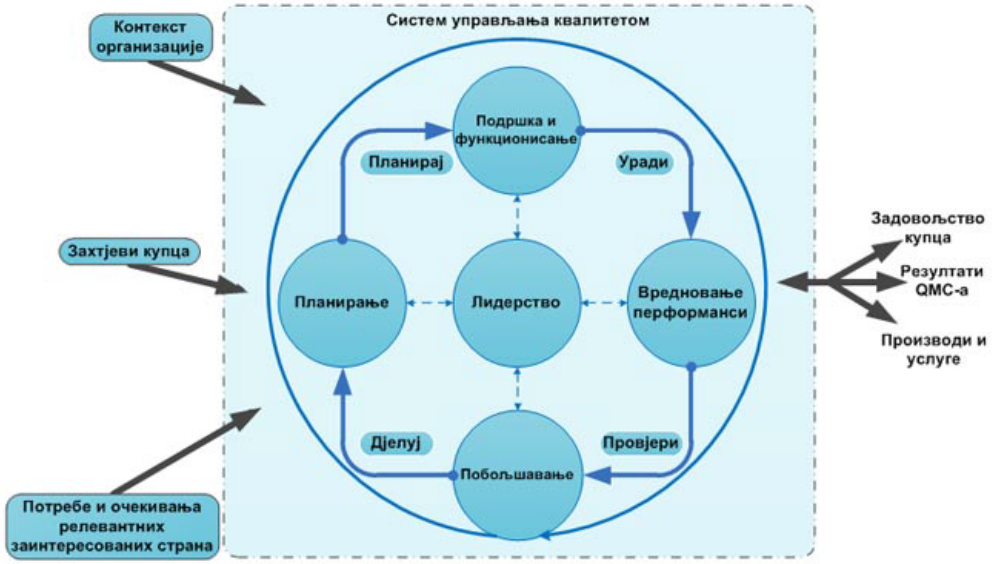
7

Побољшајте ваш систем управљања квалитетом

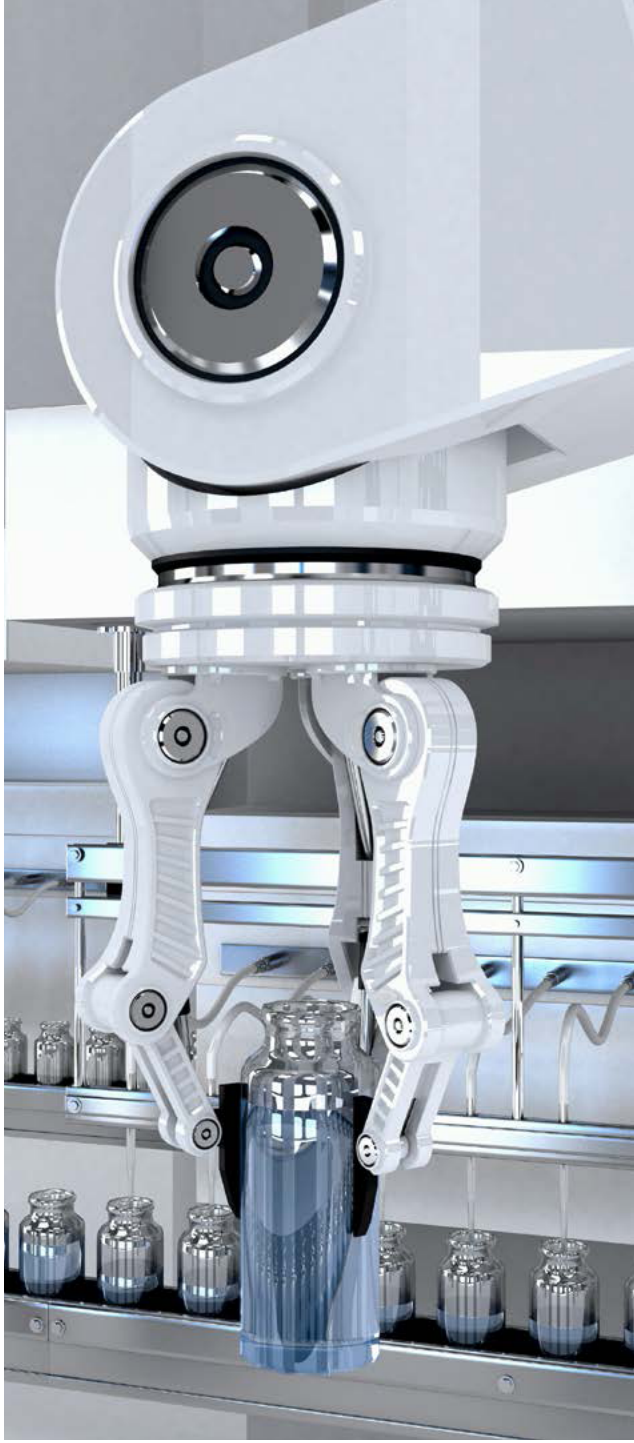
- Затражите сертификацију/регистрацију система управљања квалитетом
- Тежите напредовању у односу на ISO 9004
- Размислите о примјени модела пословне изврсности у функционисању

Процесни модел
ISO 9001

Циклус Планирај-Уради-Провјери-Дјелуј (Plan-Do-Check-Act – PDCA) може се примијенити на све процесе и на систем управљања квалитетом као цјелину. Подаци испод показују како се тачке од 4 до 10 могу груписати у односу на PDCA циклус.



Представљање структуре међународног стандарда ISO 9001 у PDCA циклусу.



Примјери

Употреба ISO 9000 породице стандарда

Примјер 1

Произвођач металних дијелова, препознајући потребу да покаже своју способност да досљедно производи квалитетне производе, имплементирао је систем управљања квалитетом заснован на стандарду ISO 9001:2008 и сада мора да добије потврду о усклађености са ISO 9001:2015. Испитивана је корелација између ISO 9001:2008 и ISO 9001:2015 (види www.iso.org/tc176/sc02/public) и утврђено је да се могу задржати основни захтјеви постојећих система управљања квалитетом. Додаци А и Б стандарда ISO 9001:2015 пружили су додатне информације за обављање анализе недостатака (gap анализе) постојећег система управљања квалитетом. Произвођач је одлучио да задржи документоване информације у свом приручнику о квалитету као и структуру система управљања квалитетом након евалуације посљедица везаних за размишљање на бази ризика. Након тога, а у циљу да одговоре на понуду за набавку дијелова за велику аутомобилску компанију, надоградили су свој систем квалитета како би испунио захтјеве аутомобилског сектора из ISO/TC 16949.

Примјер 2

Локална власт у земљи у развоју жели да побољшају своје услуге и ојача повјерења у заједници. Окренули су се стандарду ISO 9000 и ISO 18091 како би успоставили систем управљања квалитетом. Смјернице садржане у ISO 9004 су им помогле да развију модул обуке за управљање процесима, објашњавајући како свака особа доприноси пружању поуздане услуге. Исто тако, инжењерско одјељење је користило смјернице садржане у стандарду ISO 10006 за управљање својим програмима јавних радова. ISO 10005 је послужио као основа за креирање курсева обуке за кориштење планова квалитета, што омогућава широком спектру организација да се укључе у склапање уговора за изградњу и одржавање, без обзира имају ли или немају формалне системе управљања квалитетом.

Примјер 3

Произвођач електричних апарата чија компанија има уходану културу континуираног побољшања и ефективну контролу производње. Руководство је одлучио да побољша своје развојне процесе и имплементира ISO 9001 како би добили сертификат за комерцијалне сврхе. Компанија је користила ISO 9004 како би успоставила своје процесе побољшања и ISO 10006 како би израдила план управљања пројектима за ову операцију. Регулаторне агенције су захтијевале да се производи дизајнирају и пакују, а да се притом има у виду одлагање истрошених производа и амбалаже. Компанија се ослањала на размишљање засновано на ризику и користила је ISO 10005 за развој плана квалитета утврђујући читав слијед процеса, од пројектовања па до одлагања производа.

Примјер 4

Од велике компаније за хемијску обраду су њихови главни клијенти захтијевали да стекну сертификат ISO 9001 и да компаније послују по еколошким принципима. Како би ријешило ова питања, руководство компаније је испланирало свеобухватну стратегију управљања повезујући свој систем управљања квалитетом и стандард ISO 14001 са системом управљања заштитом животне средине (EMS). Детаљан преглед пословних процеса показао је да су сви елементи ISO 9001 били примјењиви на њихов систем управљања квалитетом. Компанија је користила ISO/TP 10013 за припрему свих потребних документованих информација за QMS и EMS у различитим производним јединицама, ISO 10015 за смјернице у изради планова обуке за стицање потребних вјештина својих запослених, и ISO 19011 за аудитирање и система управљања квалитетом и система за заштиту животне средине. Руководство је кориштењем ISO 9000 и ISO 9004 добило додатне погодности и постигло континуирано побољшање.

Примјер 5

Фирма специјализована за међународно право жељела је да унаприједи своје процесе управљања клијентима помоћу систематског приступа из ISO 9001, али није имала намјеру да затражи сертификат. Њихов систем управљања квалитетом омогућио је дизајн и развој нових услуга као што су међународно планирање пореза и модификовање традиционалних услуга како би се задовољили захтјеви нових или измијенили постојећи закони. Фирма је успоставила систем контроле набавке како би се обухватио и одабир рачунарског хардвера и софтвера, а по потреби и услуге вањских сарадника. Након успјешне имплементације ISO 9001, компанија је такође користила смјернице за самопроцјену из стандарда ISO 9004 за праћење напретка у побољшању свог систем управљања квалитетом у циљу повећања задовољства корисника и других релевантних заинтересованих страна.

Примјер 6

Банка је одлучила да имплементира систем управљања квалитетом који је ограничен само на њихове online банкарске услуге. Користили су стандард ISO 10019 да им помогне у изабору консултанта који ће их усмјеравати у имплементацији система управљања квалитетом, имајући у виду потребу да задовоље законске и регулаторне захтјеве. Банка је слиједила смјернице из ISO 9000 о принципима, појмовима и терминологији везаној за управљање квалитетом. Она је затим примијенила све захтјеве који се односе на оперативно планирање и контролу, признајући да су дизајн и развој важан дио стварања нових услужних процеса. Банка је користила ISO 10005 да развије план квалитета услуга за испоруку интернет услуга. Запосленима је тај план био од непроцјењиве важности за идентификацију активности које укључују друге функције и за које је било потребно добити одобрење о измјени прије имплементације. Банка је користила смјернице наведене у ISO/TP 10013 да припреми потребне документоване информације, које су постављене на њихове интерне рачунарске мреже како би се осигурало да су особљу на располагању постојеће процедуре.

Примјер 7

Организација за франшизно пословање је имала проблема у одржавању досљедности оперативне праксе својих франшиза и утврдила да је било потребно побољшати систем управљања. Сазнавши да ISO 9001 укључује алате који су им потребни и, уз помоћ ISO/TP 10013, израдили су документоване информације за свој систем квалитета који ће се користити у цијелој франшизној мрежи. Како би се осигурао досљедан приступ у управљању задовољством корисника, организација је користила смјернице за задовољство корисника нађене у ISO 10001, ISO 10002 и ISO 10003. Отворио им се и потпуно нови извор прихода када су свом раду додали трговинску димензију која је у директној вези с потрошачима, а користили су ISO 10008 као водич за одржавање конзистентног пријатељског приступа кориснику у свим својим активностима. Када је систем имплементиран, франшиза је користила ISO 19011 да успостави програм аудита који је потврдио да систем управљања квалитетом заснован на 9001 наставља да функционише као што је очекивано и да се континуирано побољшава.

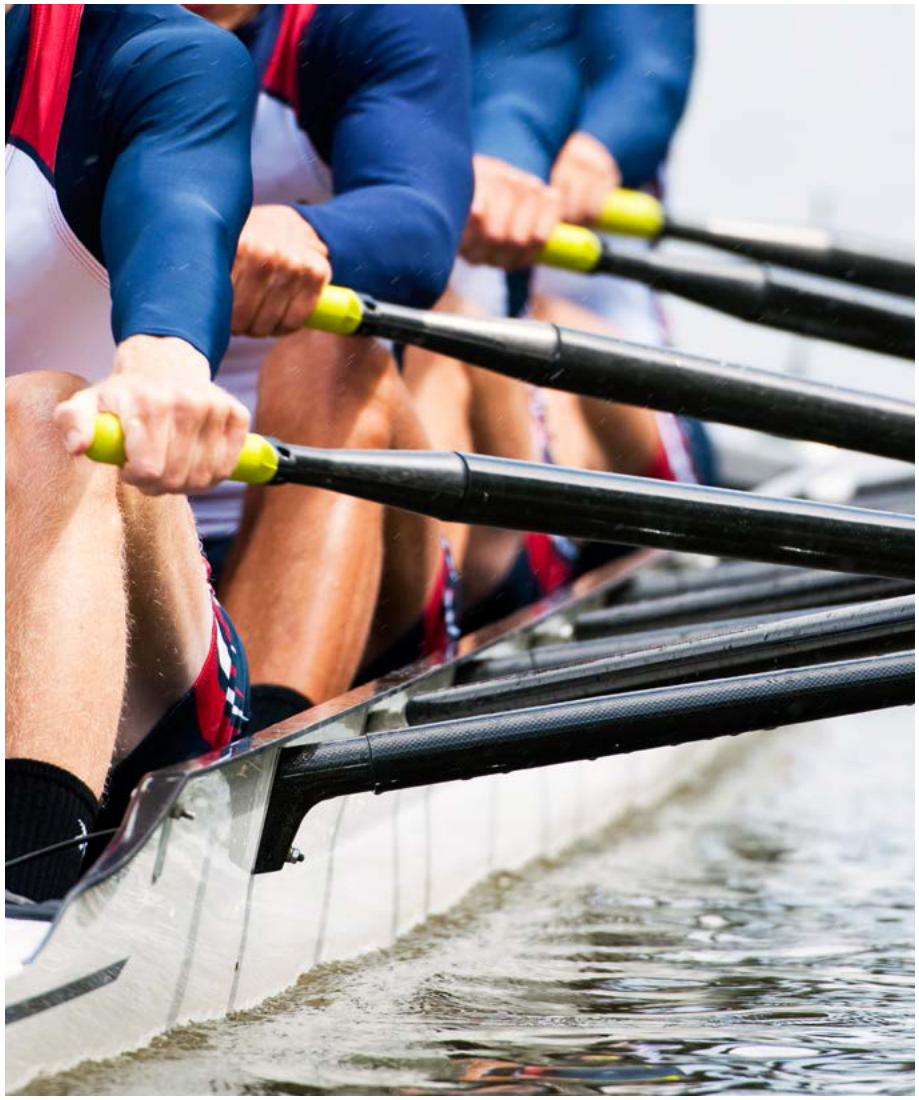
Примјер 8

Корпорација која управља јавним инфраструктурним услугама имплементирала је систем управљања квалитетом заснован на ISO 9001 и користила је ISO 10006 за управљање програмом пројеката у планираним временским периодима. Требала је запослити велике, средње и мале организације, укључујући и велике грађевинске фирме, инжењере грађевине и мале специјализоване компаније као што су геолози и мала предузећа за одржавање. Само неке од ових организација су имплементирале ISO 9001. Корпорација је за сваки пројекат навела минималне захтјеве за управљање квалитетом који су се односили на смјернице о плановима квалитета доступне у ISO 10005. Према сваком уговору, корпорација је одобрила планове квалитета како би утврдила заједнички договорене обавезе. Оцјењивачи унутар корпорације су пратили различите пружаоце услуга како би осигурали да су испуњени услови за управљање квалитетом.

Одржавање предности
и стално побољшавање

Већина нових корисника породице стандарда ISO 9000 остварују мјерљиве предности у свом пословању убрзо након имплементације захтјева. До ових почетних предности углавном долази због побољшања у њиховој организацији и интерној комуникацији, а морају се ојачати кроз ефикасни интерни аудит и преиспитивањем перформанси система од стране руководства. Као и код свих система, он не остаје дуго статичан, или напредује или изгуби ефикасност.

ISO 10014 даје смјернице за добијање финансијских и економских користи од примјене принципа управљања квалитетом из стандарда ISO 9000. Намијењен је највишем руководству организације и надопуњује ISO 9004 за побољшање перформанси.
Када усвојите ISO 9001, морате настојати да задовољите своје кориснике и да кроз систем управљања квалитетом постигнете континуирано побољшање вашег пословања.
Континуирано побољшање је процес повећања ефикасности ваше организације ради испуњавања постављених циљева политике и квалитета, која се периодично ажурира.



Стандард ISO 9001 захтијева да планирате и управљате потребним процесима како би континуирано побољшавали ваш систем управљања квалитетом.
ISO 10004 даје смјернице за дефинисање и имплементацију процеса за праћење и мјерење задовољства корисника. Информације добијене од праћења и мјерења задовољства корисника могу помоћи организацији да идентификује могућности за побољшање стратегије, производа, процеса и карактеристика које су важне за њихове клијенте те да достигну своје циљеве. Таква побољшања могу ојачати повјерење корисника и донијети комерцијалне и друге погодности.
ISO 9004 премашује ISO 9001 и јача конкурентску позицију ваше организације и побољшава оперативну ефикасност. Да бисте оцијенили примјереност циљева вашег система квалитета у промијењеним околностима, препоручује се да податке прикупите од различитих извора, интерних и екстерних. Ова информација се може користити и за побољшање перформанси свих ваших пословних процеса.
Многе организације надограђују своје системе управљања проширивањем структуре ISO 9001 како би укључили захтјеве других стандарда за системе управљања, попут ISO 14001 за системе управљања заштитом животне средине. Структурни и организациони захтјеви стандарда ISO-овог система управљања су дизајнирани како би били компатибилни.

Библиографија

ISO **9000** Системи управљања квалитетом - Основе и рјечник

ISO **9001** Системи управљања квалитетом - Захтјеви

ISO **9004** Управљање одрживим успјехом организације - Приступ управљању квалитетом

ISO **10001** Управљање квалитетом - Задовољство купца - Смјернице за кодекс понашања за организације

ISO **10002** Управљање квалитетом - Задовољство купца - Смјернице за обраду притужби у организацији

ISO **10003** Управљање квалитетом - Задовољство купца - Смјернице за рјешавање спорова изван организације

ISO **10004** Управљање квалитетом - Задовољство купца - Смјернице за мониторинг и мјерење

ISO **10005** Системи управљања квалитетом - Смјернице за планове квалитета

ISO **10006** Системи управљања квалитетом - Смјернице за управљање квалитетом у пројектима

ISO **10007** Системи управљања квалитетом - Смјернице за управљање конфигурацијом

ISO **10008** Управљање квалитетом - Задовољство купца - Смјернице за електронске трговинске трансакције између пословног система и потрошача

ISO **10012** Систем управљања мјерењима - Захтјеви за мјерне процесе и мјерну опрему

ISO/TR **10013** Смјернице за израду документације система управљања

ISO **10014** Управљање квалитетом - Смјернице за остваривање финансијске и економске користи

ISO **10015** Управљање квалитетом - Смјернице за обучавање

ISO/TR **10017** Смјернице за статистичке технике за ISO 9001: 2000

ISO **10018** Управљање квалитетом - Смјернице за укљученост људи и компетенције

ISO **10019** Смјернице за избор и кориштење услуга консултаната за систем управљања квалитетом

ISO **14001** Системи управљања заштитом животне средине - Захтјеви са упутством за употребу

ISO **18091** Системи управљања квалитетом - Смјернице за примјену ISO 9001: 2008 у локалној управи

ISO **19011** Смјернице за аудитирање система управљања

ISO **31000** Управљање ризиком - Принципи и смјернице

ISO **37500** Смјернице за outsourcing

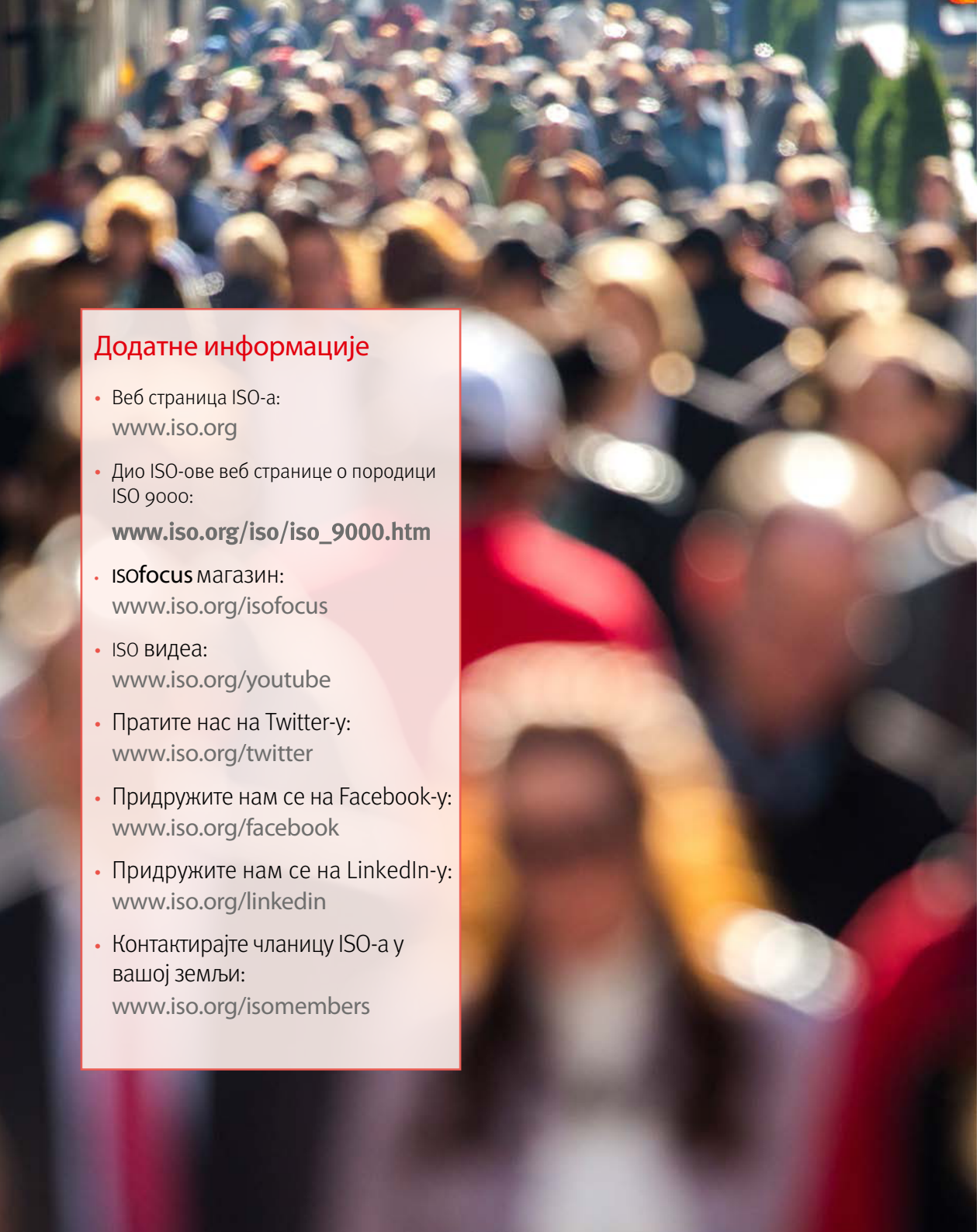
ISO/IEC **90003** Софтверски инжењеринг - Смјернице за примјену ISO 9001: 2008 за рачунарски софтвер

IEC **60300-1** Управљање поузданошћу – 1 дио: Упутство за управљање и апликације

IEC **61160** Преиспитивање пројектовања

Принципи управљања квалитетом, ISO[1]

1 Доступно на www.iso.org.



Додатне информације

- Веб страница ISO-а:
  www.iso.org
- Дио ISO-ове веб странице о породици ISO 9000:
  www.iso.org/iso/iso_9000.htm
- ISOfocus магазин:
  www.iso.org/isofocus
- ISO видеа:
  www.iso.org/youtube
- Пратите нас на Twitter-у:
  www.iso.org/twitter
- Придружите нам се на Facebook-у:
  www.iso.org/facebook
- Придружите нам се на LinkedIn-у:
  www.iso.org/linkedin
- Контактирајте чланицу ISO-а у вашој земљи:
  www.iso.org/isomembers

Будућност породице стандарда ISO 9000

У циљу очувања ефикасности породице ISO 9000, стандарди се периодично преиспитују како би се утврдила корист од иновација у управљању квалитетом као и од повратних информација од корисника. Технички комитет ISO/TC 176, који се састоји од експерата из компанија и других организација у свијету, прати кориштење стандарда како би се утврдило како се стандарди могу унаприједити да би задовољили потребе и очекивања корисника за наредни циклус ревизије.

Сви ISO стандарди се редовно преиспитују како би се осигурала њихова релевантност; до промјена долази када се утврди потреба за побољшањем стандарда.

ISO/TC 176 ће, на основу инпута корисничке заједнице, наставити да процјењује и усваја нове концепте у области управљања квалитетом како би их интегрисали у ISO стандарде. То може укључивати секторске иницијативе и пратећу документацију у оквиру породице ISO 9000.

Већина ISO-ових техничких комитета су препознали структуру ISO 9001 онда када се развију нови стандарди за системе управљања за друге или посебне сврхе.

Посвећеност ISO-а одрживости ISO 9000 кроз преиспитивање, побољшање и поједностављење стандарда гарантује да ће ваше инвестиције у ISO 9000 данас наставити да пружају ефикасна рјешења везана за управљање у будућности.

О ISO-у

ISO (Међународна организација за стандардизацију) је независна, невладина међународна организација са чланством од 161* националних тијела за стандардизацију. Кроз своје чланове, ISO окупља експерте који размјењују знања и развијају добровољне, на консензусу засноване, тржишно релевантне међународне стандарде који подржавају иновације и пружају рјешења глобалних изазова. ISO је објавио више од 21 000* међународних стандарда и сродних докумената који покривају готово сваки вид индустрије, од технологије до безбједности хране, пољопривреде и здравствене заштите.

За више информација посјетите www.iso.org .

* март 2016

International Organization
for Standardization

ISO Central Secretariat
Ch. de Blandonnet 8
Case Postale 401
CH – 1214 Vernier, Geneva
Switzerland

Institut za standardizaciju Bosne i Hercegovine (BAS)
Vojvode Radomira Putnika 34,
71123 Istočno Sarajevo,
Bosna i Hercegovina
Tel: + 387 57 310 560
Fax: + 387 57 310 575
e-mail: stand@bas.gov.ba
web: www.bas.gov.ba

iso.org

© ISO, 2016
All rights reserved

ISBN 978-92-67-10656-4