



Czech

Více hodnoty.
Více důvěry.

Informace o revizi normy ISO 9001:2015

Průvodce novou normou
ISO 9001:2015

Co je ISO 9001?

Systém managementu kvality ISO 9001 je světově nejpoužávanější normou pro zlepšování kvality, která má více než milion certifikovaných organizací ve 180 zemích po celém světě. Jedná se o jedinou normu ze skupiny norem 9000 vydaných Mezinárodní organizací pro standardizaci (ISO), kterou lze použít pro účely posouzení shody. ISO 9001 také slouží jako základ pro mnoho dalších důležitých oborově specifických norem, jakož i pro široce používané normy systému managementu, jako je například OHSAS 18001 a ISO 14001.

Revize normy ISO 9001

Mezinárodní organizace pro normalizaci (ISO) zveřejnila v září 2015 rozsáhlou revizi normy ISO 9001. Poslední revizi uskutečnila v roce 2008 a tehdy zavedla pouze několik nových požadavků. Oproti tomu nová verze, charakteristická tím, že klade větší důraz na rizikový management a podporuje procesní přístup, vzbudila vysoká očekávání.

Nová struktura

Jedním z nových rysů je struktura na vysoké úrovni („High Level Structure - HLS“). Nová verze je strukturována podle požadavku směrnice ISO, příloha SL 2013. V budoucnu budou strany vyvíjející normy systému managementu používat konzistentní strukturu a osnovy, stejné ústřední texty a stejné společné termíny a základní definice. Bude tak zajištěno, aby všechny oddíly norem systému managementu (například ISO 20121:2012 „Systémy managementu udržitelnosti událostí“) měly stejné nadpisy oddílů a ústřední texty. Normy ISO 9001 a 14001 již tuto HLS používají.

Do budoucna se připravuje revize dalších norem (např. norma ISO 45001, která nahradí normu BS OHSAS 18001).

Verze ISO/DIS 9001:2015 používá tuto novou strukturu a obsahuje následující oddíly:

STRUKTURA ISO/DIS 9001:2015 VE SROVNÁNÍ S ISO 9001:2008	
ISO/DIS 9001:2015	ISO 9001:2008
1. Předmět	1. Předmět
2. Normativní dokumenty	2. Normativní dokumenty
3. Termíny a definice	3. Termíny a definice
4. Kontext organizace	4. Systém managementu kvality
5. Vedení	5. Odpovědnost managementu
6. Plánování	6. Management zdrojů
7. Podpora	7. Realizace produktu
8. Provoz	8. Měření, analýza a zlepšování
9. Hodnocení výkonu	
10. Zlepšování	

Shrnutí klíčových změn:

Nový návrh je koncipován tak, aby norma byla obecnější a snáze aplikovatelná. Proto, když se hovoří konkrétně o výstupech pro zákazníka, byl termín „produkt“ používán v minulosti nahrazen termínem „produkty a služby“.

Kontext organizace

Struktura na vysoké úrovni a ústřední text uvedený v Příloze SL, Příloze 2, zavedly dvě nové klauzule týkající se kontextu organizace:

- 4.1 Pochopení organizace a jejího kontextu a
- 4.2 Pochopení potřeb a očekávání zúčastněných stran.

Tyto dvě klauzule vyžadují, aby organizace stanovila oblasti a požadavky, které mohou mít dopad na plánování systému managementu kvality (QMS) a mohou být použity jako vstup pro vývoj QMS.

Novinkou je přístup k zájmovým stranám, který se považuje za jeden z nejmodernějších principů firemního řízení. Tento přístup je založen na předpokladu, že dlouhodobý úspěch podniku lze zajistit pouze při zohlednění požadavků různých relevantních zájmových stran společnosti. Tento přístup byl mnoho let popisován v normě ISO 9004:2009, oddíl 4.4 „Zúčastněné strany, potřeby a očekávání“ a nyní byl zaveden právě do návrhu nové normy. Ve srovnání s „Řízením vztahů se zákazníky“ (CRM), které řeší pouze vztahy mezi organizací a jejím zákazníky, jde princip „Řízení vztahů se zájmovými stranami“ (SRM) podstatně dál. Snaží se vybalancovat vztahy organizace se všemi (nebo s nejdůležitějšími) zájmovými/zúčastněnými stranami (např. přímí spotřebitelé, dodavatelé a maloobchodníci a další strany napříč dodavatelským řetězcem, úřady a další zájmové strany. Nově jsou zde v termínu „zúčastněné strany“ zahrnuti také například majitelé, lidé v organizaci a dokonce i konkurenti.)

I když tento DIS odkazuje na stanovení požadavků většiny zúčastněných stran, nevyžaduje, aby produkty a služby plnily potřeby a očekávání externích stran – kromě již definovaných externích stran v normě ISO 9001:2008, tj. zákazníka a úřadů atd. Tento požadavek by vyžadoval změnu rozsahu normy, která není zahrnuta v revizi.

Procesní přístup

Norma ISO 9001:2008 prosazovala při vývoji, implementaci a zlepšování efektivit QMS přijetí procesního přístupu. Nový návrh revize normy tak činí ještě výslovněji v oddíle 4.4 Systém managementu kvality a jeho procesy. Tato podkapitola uvádí nezbytné požadavky procesně zaměřeného systému managementu. Vstupy a výstupy z každého procesu se musí definovat. V budoucnu bude norma vyžadovat měření výkonových ukazatelů a přidělení odpovědnosti.



Riziko a preventivní opatření

Struktura na vysoké úrovni a ústřední texty uvedené v Příloze SL, Příloze 2, nezahrnují klauzuli uvádějící specifické požadavky na „preventivní opatření“. Důvodem je, že fungovat jako „preventivní nástroj“ je jedním z hlavních účelů systému managementu kvality (prevence rizik). Důraz na přístup na bázi rizik je v návrhu normy uváděn na mnoha místech, od posouzení rizik v oddíle 4.4 „Systém managementu kvality a jeho procesy“, přes otázky vedení v oddíle 5.1.1, samostatnou subklauzuli v oddíle 6.1.2 „Opatření pro řešení rizik a příležitostí“, po přístupy na bázi rizik „Provozní plánování a kontrola“ (kapitola 8.1) a „Přezkoumání systému managementu“ (kapitola 9.3). Přestože návrh vyžaduje, aby se rizika identifikovala a jednalo se podle nich, není uveden žádný požadavek na standardizované řízení rizik.

Zdokumentované informace

Termín „zdokumentované informace“ nahrazuje předchozí termíny „dokumenty“ a „záznamy“. Záměrem bylo dát uživatelům více flexibility.

To také platí pro popis procesů. Organizace stanovuje rozsah zdokumentovaných informací o procesech, a to v závislosti na faktorech, jako je např. složitost procesů nebo kompetence zaměstnanců. Zdokumentované postupy dříve vyžadované normou již nejsou nezbytné.

Odpovědnost managementu

Návrhy norem zvyšují „odpovědnost managementu“. Odpovědnost, jakou měl dříve zástupce pro řízení kvality, bude v budoucnu spočívat na nejvyšším managementu, a bude nezbytné přesnější stanovení rolí a odpovědnosti.

Přezkoumání systému managementu

Rozsah přezkoumání systému managementu je rozšířen o přidání aspektů „strategického směřování organizace“, zohlednění „příslušných zúčastněných stran“ a posouzení rizik a příležitostí“ na strategické úrovni.

Jak se připravit?

Uživatelé systémů managementu by se měli se změnami seznámit, své systémy managementu jakosti příslušným způsobem aktualizovat a do tří let od zveřejnění ISO 9001:2015 v září 2015 podstoupit certifikaci dle nové normy.

Jak vám můžeme pomoci?

TÜV SÜD doporučuje, aby organizace zavedli do svých systémů novou verzi normy co nejdříve v rámci pravidelného recertifikačního auditu. Nabízíme také tzv. analýzu mezer ke zjištění rozdílů mezi starou a novou normou v rámci Delta auditu.

Certifikační značka TÜV SÜD



Certifikační značka ISO 9001 od společnosti TÜV SÜD prokazuje váš závazek neustále usilovat o dosažení dokonalosti. Prestiž certifikační značky TÜV SÜD také vaši organizaci odlišuje od ostatních firem certifikovaných podle ISO 9001 i od konkurence.



Prínosy pro vaše podnikání

- **Úspora času a peněz** – díky postupům řízení kvality, které zvyšují efektivitu, produktivitu a ziskovost vaší organizace.
- **Minimalizace rizik** – konzistentní dosahování úrovně kvality definované normou, což snižuje pravděpodobnost, že vaše produkty a služby nesplní očekávání zákazníků.
- **Prínos partnerství s odborníkem** – s TÜV SÜD, mezinárodně uznávanou a respektovanou značkou.
- **Zvýšení konkurenceschopnosti** – se systémem managementu kvality certifikovaným TÜV SÜD, který přitahuje investory a snižuje obchodní bariéry vašeho podnikání.
- **Uznání ze strany trhu** – díky světově nejznámějšímu systému managementu kvality, který může pomoci vytvořit vaši pozici jako dodavatele při vstupu na nový trh.

Proč zvolit TÜV SÜD?

Společnost TÜV SÜD je celosvětový lídr v oblasti řešení pro systémy managementu a doposud vydala více než 54.000 certifikací systému managementu. Naši specializovaní a zkušení auditoři po celém světě hovoří vaším jazykem a pomohou vám zjistit možnosti integrace vaší iniciativy certifikace dle ISO 9001 s jiným systémem managementu. Vaše potřeby certifikace kvality dokážeme také uspokojit jako dodavatel všech řešení pod jednou střešou. Díky certifikační značce TÜV SÜD prokazujete svůj závazek k poskytování kvalitních produktů a služeb.

Více hodnoty. Více důvěry.

TÜV SÜD je prvotřídní poskytovatel řešení z oblasti kvality, bezpečnosti a udržitelnosti, který se specializuje na testování, inspekce, audit, certifikace, vzdělávání a znalostní služby. Máme zastoupení na více než 1000 místech světa a vlastníme akreditace v Evropě, Jižní a Severní Americe, na Středním východě a v Asii. Prostřednictvím poskytování objektivních řešení pro naše zákazníky přidáváme hmatatelnou hodnotu podnikům, spotřebitelům i životnímu prostředí.

Související služby

TÜV SÜD poskytuje následující související služby:

- ISO 14001 – Certifikace systému environmentálního managementu
- ISO 50001 – Systém energetického managementu
- ISO/TS 16949 – Certifikace systému managementu kvality pro automobilový průmysl
- OHSAS 18001 – Certifikace systému managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
- IRIS – Certifikace podle normy IRIS (International Railway Industry Standard, Mezinárodní norma pro železniční průmysl)
- ISO/IEC 27001 – Certifikace systému řízení bezpečnosti informací
- ISO/IEC 20000-1 – Certifikace systému managementu IT služeb