

euro^o

19



Čeho se

BOJÍ

Andrej Babiš

9.5.2017 CZ 48 Kč SK 2,40 € WWW.EUROOZ



ISO a auditorské firmy



Plánuj, dělej, zkontroluj, jednej

Čerstvé změny v normě ISO 9001 vyžadují větší zapojení managementu i komunikaci se všemi zainteresovanými stranami

Eva Kolářová,
projektová manažerka, společnost TUV SUD

Kvůli rozšíření standardu ISO 9001, který stanoví kritéria pro systém managementu kvality a který lze použít v jakékoli organizaci, je vydání ISO 9001:2015 jednou z nejvýznamnějších změn poslední doby v normách obsahujících požadavky na systémy managementu. V září 2018 nahradí nová verze normy již definitivně tu předcházející. V současné době existuje více než milion organizací certifikovaných dle normy ISO 9001 ve více než 170 zemích.

Norma ISO 9001:2015 je postavená na sedmi principech managementu kvality:

1. Zaměření na zákazníka
2. Angažovanost vedení
3. Zapojení lidí
4. Procesní přístup
5. Zlepšování
6. Rozhodování založené na faktech
7. Řízení vztahů

V nové verzi normy ISO 9001 je nyní deset kapitol namísto osmi ve starší verzi ISO 9001:2008 (viz tabulka).

První tři kapitoly v ISO 9001:2015 jsou do značné míry stejné jako v ISO 9001:2008. Od čtvrté kapitoly dále se vyskytují jisté rozdíly mezi ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015. Posledních sedm kapitol je nyní řazeno podle cyklu PDCA (v angličtině plan, do, check, act).

Tímto novým uspořádáním dává ISO 9001:2015 další impuls k průběžnému a systematickému zlepšování procesů v rámci celé organizace.

Kontext organizace

Norma ISO 9001:2015 nově vyžaduje, aby organizace vytvořila svůj systém managementu kvality tak, aby odrážel specifika externího a interního prostředí, ve kterém organizace provozuje své aktivity. To mimo jiné znamená, že organizace bude

muset posoudit potřeby a očekávání zúčastněných stran a vyhodnotit a vypořádat se s vnitřními a vnějšími strategickými otázkami. Nově musí organizace prokázat, že chápe očekávání všech zúčastněných stran a reaguje na ně. Oproti verzi z roku 2008 se pojem zúčastněné strany chápe širěji. Kromě zákazníků sem patří také dodavatelé, zaměstnanci, akcionáři, zákonodárné orgány, společnosti, interní zákazníci atd.

Neočekává se, že by organizace musely v rámci zavedených systémů managementu realizovat nově zásadní změny. Vedení společnosti si však musejí uvědomit význam průběžně se vyvíjejících požadavků těchto zúčastněných stran a předvídat je ve vlastnostech svých produktů a služeb. Nelze vyrábět ani dodávat dobrý produkt, aniž by firma znala požadavky a očekávání svých zákazníků a také zainteresovaných stran. Toto je základem systému managementu kvality.

Důraz je kladen zejména na měření a správné posouzení vstupů a výstupů jednotlivých procesů. Podle normy je třeba pečlivě sledovat, které výrobky, informace a specifikace jsou zapojeny do výrobního procesu.

Zaměření na identifikaci a hodnocení rizik je jádrem nové ISO 9001:2015

Zaměření na identifikaci a hodnocení rizik je v nové normě velmi důležité. Důrazně je doporučeno, aby organizace využívala analýzu rizik, která jí umožní zvážit všechna rizika týkající se řízení celého obchodního procesu. Toto napomůže společnosti nejen určit faktory, které mohou způsobit odchylky systému řízení kvality (QMS) od plánovaných cílů, ale také preventivně reagovat na negativní jevy. Důležitost aspektu rizik zdůrazňuje norma na mnoha místech v požadavcích na systém managementu kvality. Pojem riziko se v novém vydání normy vyskytuje celkem 48krát - oproti ISO 9001:2008, kde byl uveden jen třikrát.

Dokumentované informace

Norma ISO 9001:2015 již nevyžaduje povinnou příručku kvality. Místo pojmu dokument a záznam zavádí pojem dokumentované informace, které má organizace vytvářet a řídit. Dokumentované informace zahrnují nově jak řídicí dokumenty, tak i záznamy, mohou být v libovolném formátu a mohou pocházet z různých zdrojů a médií. To neznamená, že je vhodné zbavit se stávajících postupů a dokumentace. ●

Prehled kapitol ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
0 Úvod	0 Úvod
1 Předmět	1 Předmět normy
2 Citované normativní dokumenty	2 Citované normativní dokumenty
3 Termíny a definice	3 Termíny a definice
4 Systém managementu kvality	4 Kontext organizace
5 Odpovědnost managementu	5 Vedení
	6 Plánování
6 Management zdrojů	7 Podpora
7 Realizace produktu	8 Provoz
8 Měření, analýza a zlepšování	9 Hodnocení výkonnosti
	10 Zlepšování