

PN:EN ISO 9001:2009 Systemy zarządzania jakością - Wymagania - międzynarodowa norma określająca wymagania, które powinien spełniać system zarządzania jakością w organizacji.

WPROWADZENIE NORMY

Wydana 14 listopada 2008 roku przez Międzynarodową Organizację Normalizacyjną norma, została wydana w języku polskim w lutym 2009 roku przez Polski Komitet Normalizacyjny z oznaczeniem PN-EN ISO 9001:2009. Zastępuje ona normy PN-ISO 9001:2001 oraz PN-ISO 9001:2008 (wersja oryginalna została przyjęta z oznaczeniem PN w 2008 roku) i jest to jedyna norma zawierająca wymagania dla systemu zarządzania jakością, przeznaczona dla celów certyfikacji.

OPIS NORMY

Normę tę mogą stosować wszystkie organizacje, niezależnie od ich wielkości i rodzaju. Ukierunkowana jest ona na zrozumienie i spełnienie wymagań klienta, a więc określonych potrzeb względem wyrobów danej organizacji, przyjęcie podejścia procesowego, dostarczanie wyników skuteczności procesów oraz ich ciągłe doskonalenie, w oparciu o obiektywne pomiary. Standard ten zaleca objęcie procesów organizacji cyklem PDCA, znanym również jako Cykl Deminga.

Do głównych wymagań normy ISO 9001 należą m.in.: wprowadzenie nadzoru nad dokumentacją i zapisami, zaangażowanie kierownictwa w budowanie systemu zarządzania jakością, usystematyzowanie zarządzania zasobami, ustanowienie procesów realizacji wyrobu, dokonywanie systematycznych pomiarów (zadowolenia klienta, wyrobów, procesów).

WSZYSTKIE TE WYMAGANIA SĄ SZCZEGÓŁOWO OPISANE W PRZEDMIOTOWEJ NORMIE I UWZGLĘDNIAJĄ OSIEM ZASAD JAKOŚCI:

1. ZORIENTOWANIE NA KLIENTA (pozycja organizacji na rynku jest zależna od jej klientów);
2. PRZYWÓDZTWO (kierownictwo organizacji wypracowuje kierunki jego rozwoju);
3. ZAANGAŻOWANIE LUDZI (najcenniejszym dobrem organizacji są ludzie);
4. PODEJŚCIE PROCESOWE (skuteczność i efektywność organizacji zależą w głównej mierze od jakości realizowanych w niej procesów);
5. SYSTEMOWE PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA (zarządzanie jakością jest traktowane jako zarządzanie wzajemnie ze sobą powiązanymi procesami);
6. CIĄGŁE DOSKONALENIE (stałym celem organizacji jest ciągłe doskonalenie realizowanych w niej procesów);
7. RZECZOWE PODEJŚCIE DO PODEJMOWANIA DECYZJI (podejmowanie decyzji opiera się na analitycznej, logicznej bądź intuicyjnej analizie wszelkich dostępnych danych i informacji);
8. WZAJEMNE KORZYŚCI W STOSUNKACH Z DOSTAWCAMI (tworzenie wzajemnie korzystnych stosunków z dostawcami materiałów i usług stanowi dla organizacji gwarancję wysokiej jakości).