

ISO 9001:2015 – Sertifikat Sistema upravljanja kvalitetom

Uvod

Usvajanje sistema upravljanja kvalitetom je strateška odluka za organizaciju koja može pomoći u poboljšanju njenih ukupnih performansi i pružiti zdravu osnovu za inicijative održivog razvoja.

Potencijalne koristi za organizaciju koja primenjuje sistem upravljanja kvalitetom zasnovan na ovom međunarodnom standardu su:

- a) sposobnost doslednog pružanja proizvoda i usluga koji ispunjavaju zahteve kupaca i primenjive zakonske i regulatorne zahteve;
- b) omogućavanje mogućnosti za povećanje zadovoljstva kupaca;
- c) adresiranje rizika i prilika povezanih sa njegovim kontekstom i ciljevima;
- d) sposobnost dokazivanja usaglašenosti sa određenim zahtevima sistema upravljanja kvalitetom.

Ovaj međunarodni standard mogu koristiti interne i eksterne strane.

Namera ovog međunarodnog standarda nije da implicira potrebu za:

- ujednačenost u strukturi različitih sistema upravljanja kvalitetom;
- usklađivanje dokumentacije sa strukturom klauzula ovog međunarodnog standarda;
- upotreba specifične terminologije ovog međunarodnog standarda u okviru organizacije.

Zahtevi sistema upravljanja kvalitetom navedeni u ovom međunarodnom standardu dopunjuju zahteve za proizvode i usluge.

Ovaj međunarodni standard koristi procesni pristup koji uključuje ciklus Plan-uradi-proveri-zakon (PDCA) i razmišljanje zasnovano na riziku.

Procesni pristup omogućava organizaciji da planira svoje procese i njihove interakcije.

PDCA ciklus omogućava organizaciji da osigura da se njeni procesi adekvatno finansiraju i da se njima upravlja i da se određuju i postupa po mogućnostima za poboljšanje.

Razmišljanje zasnovano na riziku omogućava organizaciji da utvrdi faktore koji bi mogli da dovedu do odstupanja njenih procesa i sistema upravljanja kvalitetom od planiranih rezultata, da uspostavi preventivne kontrole kako bi umanjila negativne efekte i maksimalno iskoristila mogućnosti čim se pojave (vidi Tačka A.4).

Dosledno ispunjavanje zahteva i adresiranje budućih potreba i očekivanja predstavlja izazov za organizacije u sve dinamičnijem i složenijem okruženju. Da bi postigla ovaj cilj, organizacija bi mogla smatrati potrebnim da usvoji različite oblike poboljšanja pored korekcije i stalnog poboljšanja, poput probojnih promena, inovacija i reorganizacije.

Ovaj međunarodni standard zasnovan je na principima upravljanja kvalitetom opisanim u ISO 9000. Opisi uključuju izjavu svakog principa, obrazloženje zašto je princip važan za organizaciju, neke primere koristi povezanih sa principom i primere tipičnih radnji za poboljšati performanse organizacije prilikom primene principa.

Principi upravljanja kvalitetom su:

- fokus na kupca;
- liderstvo;
- angažovanje ljudi;
- procesni pristup;
- poboljšanje;
- donošenje odluka zasnovanih na dokazima;
- upravljanje odnosima.

Primena

Ovaj međunarodni standard utvrđuje zahteve za sistem upravljanja kvalitetom kada organizacija:

- a) treba da pokaže svoju sposobnost da dosledno pruža proizvode i usluge koji ispunjavaju zahteve kupaca i važeće zakonske i regulatorne zahteve, i
- b) ima za cilj da poboljša zadovoljstvo kupaca efikasnom primenom sistema, uključujući procese za poboljšanje sistema i osiguranje usaglašenosti sa kupcem i važećim zakonskim i regulatornim zahtevima.

Svi zahtevi ovog međunarodnog standarda su generički i namenjeni su primeni u bilo kojoj organizaciji, bez obzira na njen tip ili veličinu ili proizvode i usluge koje pruža.

NAPOMENA 1 U ovom međunarodnom standardu izrazi „proizvod“ ili „usluga“ primenjuju se samo na proizvode i usluge namenjene kupcu ili zahtevane od njega.

NAPOMENA 2 Zakonski i regulatorni zahtevi mogu se izraziti kao zakonski zahtevi.