



## ISO 9001: 2008 – Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας

### Τι είναι το ISO 9001: 2008;

Το ISO 9001:2008 είναι ένα διεθνές πρότυπο για τη Διαχείριση Ποιότητας. Αποτελεί εργαλείο **συστηματικής προσέγγισης** του συνόλου των λειτουργιών μιας επιχείρησης και μπορεί να εφαρμοσθεί σε οποιαδήποτε εταιρεία ή οργανισμό **ανεξαρτήτως μεγέθους και δραστηριότητας**.

### Γιατί μια εταιρεία χρειάζεται την εφαρμογή του ISO 9001: 2008;

Εταιρείες δίχως πελάτες απλά δεν υπάρχουν. Για να διατηρήσει μια εταιρεία τους πελάτες της θα πρέπει να προσεγγίζει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις τους. Το ISO 9001:2008 αποτελεί μια **πλατφόρμα συστηματικής προσέγγισης των απαιτήσεων των πελατών**. Καθώς δε το πρότυπο έχει διεθνή αναγνωρισιμότητα, είναι φανερό ότι αποτελεί ένα ισχυρό εργαλείο προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών **σε διεθνές επίπεδο**. Πέραν της εμπορικής του σημασίας, ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, δια μέσου της συστηματικής προσέγγισης που ακολουθεί, δημιουργεί οφέλη από την συγκράτηση του κόστους δραστηριότητας.

### Πώς λειτουργεί το μοντέλο του ISO 9001: 2008;

Το πρότυπο προσεγγίζει τις απαιτήσεις της ποιότητας της εταιρείας σας. **Δεν υποδεικνύει** το πώς θα τις επιτύχετε, αλλά **απαιτεί την εφαρμογή** αυτών που επαγγέλλεσθε. Το πρότυπο μπορεί να εφαρμοστεί σε οποιαδήποτε μορφή εταιρείας ή δραστηριότητας σε οποιοδήποτε μέρος του κόσμου.

### Τι αλλάζει με το νέο Πρότυπο ISO 9001:2008;

Το νέο Πρότυπο χρησιμοποιεί την ίδια οργάνωση και τις ίδιες παραγράφους με το παλαιό. Οι αλλαγές που έχουν γίνει αφορούν κυρίως ορολογία και την αποσαφήνιση 'γκρίζων περιοχών'. Μερικές βασικές αλλαγές περιγράφονται παρακάτω:

## **Υπεργολάβοι- Outsource**

Η προσέγγιση της διαδικασίας εξακολουθεί να είναι κεντρικής σημασίας για το νέο πρότυπο. Δεδομένου ότι η εξωτερική ανάθεση καθίσταται ολοένα και πιο κοινή κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών, το ISO 9001:2008 έχει επεκταθεί στην ενσωμάτωση των τυχόν εξωτερικών αναθέσεων σε τρίτα μέρη. Το νέο πρότυπο καθιστά σαφές ότι ακόμη και αν μια διεργασία ή διαδικασία έχει ανατεθεί σε εξωτερικούς συνεργάτες είναι ευθύνη του οργανισμού να διασφαλίσει ότι αυτές συμμορφώνονται με όλες τις απαιτήσεις (πελατών, νομοθεσίας, κτλ).

## **Τεκμηρίωση**

Το ISO 9001:2008 καθιστά σαφές ότι τα αρχεία του Συστήματος Ποιότητας δεν περιλαμβάνουν μόνο τα αρχεία που απαιτούνται από το πρότυπο, αλλά και οποιοδήποτε αρχείο είναι απαραίτητο για να διασφαλίζει τον σχεδιασμό τη λειτουργία και τον έλεγχο του Συστήματος.

## **Υπεύθυνος Διαχείρισης Συστήματος Ποιότητας**

Σύμφωνα με το ISO 9001:2000, υπήρχε η δυνατότητα να διοριστεί οποιοσδήποτε για να επιβλέπει το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του οργανισμού. Δεν διευκρινιζόταν ρητά ότι ο εκπρόσωπος της διαχείρισης του Συστήματος πρέπει να είναι μέλος του ίδιου οργανισμού ή της εταιρείας. Το ISO 9001: 2008 καθιστά σαφές ότι ο εκπρόσωπος της διαχείρισης πρέπει να είναι μέλος της διαχείρισης του οργανισμού.

## **Ευθύνες και Αρμοδιότητες**

Σύμφωνα με το ISO 9001:2008, γίνεται σαφές ότι όλο το προσωπικό που μπορεί να επηρεάσει άμεσα ή έμμεσα το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας πρέπει να έχει καθορισμένες ευθύνες και αρμοδιότητες. Δίνεται δηλαδή ιδιαίτερη έμφαση στην κατανομή αρμοδιοτήτων και ευθυνών σε όλους εκείνους που μπορούν να επηρεάσουν την ποιότητα των προσφερομένων προϊόντων και υπηρεσιών, συνεπώς και στην απαραίτητη εκπαίδευση και κατάρτιση που πρέπει να λάβουν ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν σε αυτές.

## **Υποδομές**

Για το ISO 9001: 2000 ο όρος *υποδομή* περιλαμβάνει κτίρια, χώρους εργασίας, εξοπλισμό, λογισμικό, υπηρεσίες κοινής ωφελείας, και υπηρεσίες όπως μεταφορές και επικοινωνίες. Στο ISO 9001:2008 έχουν προστεθεί στις υπηρεσίες που ένας οργανισμός πρέπει να διασφαλίζει ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις του προτύπου, και τα συστήματα πληροφορικής.

## **Περιβάλλον Εργασίας**

Στο ISO 9001:2008 γίνεται σαφές ότι ο όρος *περιβάλλον εργασίας* αναφέρεται στις συνθήκες εργασίας. Σε αυτές περιλαμβάνονται οι φυσικές και περιβαλλοντικές συνθήκες, καθώς και συνθήκες όπως ο θόρυβος, η θερμοκρασία, η υγρασία, ο φωτισμός, και οι καιρικές συνθήκες.

### **Απαιτήσεις πελατών**

Σύμφωνα με το παλαιό πρότυπο (ISO 9001: 2000) έπρεπε να προσδιοριστούν οι απαιτήσεις των πελατών και μετά την παράδοση σε αυτούς του προϊόντος ή της υπηρεσίας που παρέχει ο οργανισμός ή η εταιρεία. Δεδομένου ότι δεν ήταν σαφές το τι σημαίνει 'μετά την παράδοση', το νέο πρότυπο προσπαθεί να διευκρινίσει αυτή την 'γκρίζα περιοχή'. Σύμφωνα λοιπόν με το πρότυπο ISO 9001:2008, στις απαιτήσεις παράδοσης περιλαμβάνονται έννοιες όπως διατάξεις εγγύησης, συμβατικές υποχρεώσεις (όπως π.χ συντήρηση μετά την πώληση), καθώς και συμπληρωματικές υπηρεσίες (όπως π.χ η ανακύκλωση συσκευασιών μετά την κατανάλωση).

### **Παρακολούθηση και εξοπλισμός μέτρησης**

Το ISO 9001:2008 αναφέρεται στην ανάγκη για έλεγχο παρακολούθησης και *μέτρησης εξοπλισμού* αντικαθιστώντας τον όρο *συσκευές* του παλαιού προτύπου. Ο λόγος της αλλαγής αυτής είναι για να μπορούν να συμπεριληφθούν και έννοιες όπως αυτή του λογισμικού.

### **Αποδέσμευση προϊόντων**

Το ISO 9001:2008 ξεκαθαρίζει πλέον ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες *αποδεσμεύονται* προς τους πελάτες. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να τηρούνται αρχεία για το ποίος είναι υπεύθυνος και ποια κριτήρια πρέπει να ικανοποιούνται ώστε να τηρείται η διαδικασία αποδέσμευσης προς τους πελάτες.

### **Πώς μπορώ να μετατρέψω το ήδη Πιστοποιημένο Σύστημα μου (ISO 9001:2000) ώστε να προσαρμόζεται στο νέο;**

Αν είστε ήδη Πιστοποιημένοι με το Πρότυπο ISO 9001:2000 και επιθυμείτε την μετάβασή σας στο νέο Πρότυπο ISO 9001: 2008, επικοινωνήστε μαζί μας για την **αποδοτική και ταχεία προσαρμογή** σας.