

# Módosult az ISO 9001

**A textil- és ruházati iparban is óriási jelentősége van a korszerű minőségirányításnak.** Ha egy vállalat manapság meg akar felelni a piac követelményeinek, versenyképes akar lenni, nem nélkülözheti azokat a módszereket, amelyeket a hazánkban is jól ismert és elterjedten alkalmazott **minőségirányítási rendszer**, az ISO 9001 nemzetközi szabvány alapján **kell működtetni**.

Ez a szabvány ma már egységes nemzetközi követelményrendszert fektet le és olyan egységes iránymutatást jelent, amely elősegíti és garantálja a termékek és szolgáltatások állandó kifogástalan minőségét, folyamatos fejlesztését és a vevői elégedettség növekedését, a vevői igényeknek való magasabb szintű megfelelést. A rendkívül erős helyi és nemzetközi verseny egyre inkább arra kényszeríti a vállalatokat, hogy a minőség elvet ne csupán a termékekre, de az egész vállalatra, annak működésére is kiterjesztve alkalmazzák. A minőségirányítási rendszer biztosítja a cégen belüli folyamatok áttekinthetőségét és a tevékenységek ésszerű dokumentálhatóságát, lehetővé teszi a folyamatok napi irányíthatóságát.

Az Európai Unióban és így Magyarországon is hatályos ISO 9001 jelzésű szabványt rendszeresen korszerűsítik. Erre legutóbb 2008 novemberében került sor és mivel **a Magyar Szabványügyi Testület a módosított változatot 2009. január 1-jével honosította, nálunk MSZ EN ISO 9001:2009 jelöléssel lépett érvénybe.**

A módosítások alapján a szabványt alkalmazó vállalatoknak egyes pontokon át kell alakítaniuk minőségirányítási rendszerüket és ennek elősegítésére a *Quality Line Kft.* ügyvezetője, *Haiman Péterné* 2009. január 29-én és február 3-án tájékoztató előadást tartott több érintett cég – köztük textilipari vállalatok – képviselőinek.

## A módosítások lényege

A módosítások több jelentős ponton világosabbá tették a szöveget, több helyen kiegészítéseket, pontosításokat tartalmaznak és javítják a szabvány összhangját a környezetközpontú irányítással foglalkozó ISO 14001:2004 szabvánnyal, ennek következtében könnyebb is lesz a két rendszert együttesen auditálni. A folyamat és a folyamatszemplélet módosításával összhangot teremtettek a módosítás előtt álló ISO 9004:2000, valamint az ISO 9000:2005 szabvánnyal is. A módosítások nem fogalmaznak meg új követelményeket, csak az eddigieket pontosítják, újabb vagy kiegészített magyarázatokkal látják el, mindezeket azért, hogy a minőségirányítási rendszer jobban megfeleljen minden érdekelt fél számára.

### A „folyamat” fogalma

A szabvány új változata pontosabban határozza meg a „folyamat” fogalmát, kimondva, hogy az nem csupán egy tevékenység, hanem *tevékenységsorozat* is lehet. A folyamatokat részletesen le kell írni.

### A „termék” kibővített értelmezése

Újra definiálták a „termék” fogalmát is, amely most már magában foglalja a végterméken kívül az annak előállításához szükséges *félkész termékeket* és *beszerzett termékeket* is, valamint terméknek minősülnek a

*szolgáltatások* is. Hangsúlyozza az új szöveg azt is, hogy a szervezet által teljesítendő követelmények közé a termékekre alkalmazott *jogszabályokat* is be kell iktatni.

### Külső erőforrások

Egy termék előállításához többnyire külső erőforrásokat is igénybe kell venni. Ezek típusát és mértékét meg kell határozni a minőségirányítási rendszerben, ezeket is mérni, elemezni és fejleszteni kell. A külső féllel végeztetett folyamatokért is felelősséget kell vállalni.

### Dokumentáció

A szabvány felsorolja, hogy a minőségirányítási rendszer dokumentációjának mit kell tartalmaznia, hogyan kell a dokumentumokat kezelni, és leszögezi, hogy a szervezet maga döntheti el, mit határoz meg szükségesként, de a dokumentáció felügyeletének a külső dokumentumokra is ki kell terjednie. A szabvány kimondja, hogy a feljegyzések is a dokumentáció részét képezik és azokat ugyanúgy meg kell őrizni, mint a többi dokumentumot. Egy-egy dokumentum foglalkozhat több eljárással is, ill. egy eljárásra több dokumentum is vonatkozhat.

### A minőségirányítás vezetője

Hangsúlyozza a szabvány, hogy a minőségirányítás vezetőjének *a szervezet saját vezetőségéből* kell kikerülnie.

### Emberi erőforrások

Azoknak a munkatársaknak, akik olyan munkát végeznek, amely hatással van a termékekre vonatkozó követelményeknek való megfelelésre, felkészülteknek kell lenniük. Ehhez oktatáson, képzésen kell részt venniük és kellő készséggel, gyakorlattal kell rendelkezniük.

### Infrastruktúra

A szabvány új szövege a támogató szolgáltatások közé felvette az információs rendszereket is.

### Munkakörnyezet

A módosított szabvány pontosan körülírja, mit jelent pontosan a munkakörnyezet. Eszerint ez „azokra a körülményekre vonatkozik, amelyek között a munkát végzik, beleértve a fizikai, környezeti és egyéb tényezőket is (mint pl. zaj, hőmérséklet, páratartalom, megvilágítás, vagy időjárás)”.

### A termék előállítása

A termék-előállítás folyamatában hangsúlyt kapott a *mérés művelete*, mint követelmény. Változást jelent, hogy a mérőeszközöket a szélesebb értelemben használt *mérőberendezések* kifejezés váltja fel és ide sorol most a szabvány bizonyos szoftvereket is. A mérőberendezések minden fajtájára nézve hangsúlyozza a szöveg a kalibrálás és a hitelesítés fontosságát.

A szervezet felelőssége a *kiszállítás utáni* tevékenységekre (garancia keretében végzett tevékenységek, karbantartási szolgáltatások, újrahasznosítás, végső megsemmisítés) is kiterjed.

A termék-előállításra és a szolgáltatás nyújtására vonatkozó információk magukban foglalhatják a termék megővására vonatkozó részleteket is.

Fontos új kitétel a szabványban, hogy a termékkel összefüggő *vevői tulajdon* keretébe sorolja a szellemi tulajdont és a személyes adatokat is.

#### **A vevői elégedettség figyelemmel kísérése**

A minőségirányításban fontos visszajelzést ad a vevői elégedettség figyelemmel kísérése. Ez egyebek között magában foglalhatja a felhasználóktól kapott bíráló és dicsérő nyilatkozatokat, a véleménykutatási eredményeket, a garanciális panaszokat, a kereskedői jelentéseket, a meghíúsult üzletekre vonatkozó elemzéseket stb. Mindezeket figyelembe kell venni a folyamat értékelésénél.

#### **Áttérés az MSZ EN ISO 9001:2009 alkalmazására**

Előírás, hogy az ISO 9001:2008 és/vagy ezzel egyenértékű nemzeti szabvány szerinti tanúsítványt csak az ISO 9001:2008 hivatalos megjelenése után szabad kiadni, de azt is csak az új szabvány szerint lefolytatott szokásos felügyeleti vagy okirat-megújító audit után.

Az ISO 9001:2008 szabvány közzétételét (2008. november 15.) követő 1 év elteltével minden újonnan akkreditált tanúsítványnak (akár első tanúsítás, akár okirat-megújítás) az ISO 9001:2008 szerint kell készülnie.

Az ISO 9001:2008 közzétételét követő 24 hónap elteltével minden olyan tanúsítvány érvényét veszti, amelyet az ISO 9001:2000 alapján adtak ki.

**Lázár Károly**