

Nowa odsłona normy

ISO 9000



Na początku lipca br. ukazał się ostateczny projekt nowego wydania normy ISO 9001 i rozpoczęło się głosowanie nad nim. Jeżeli zostanie zaakceptowany, to jesienią tego roku opublikowana będzie nowa edycja tej normy – mówi dr Michał Pachowski, prezes zarządu Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji S.A.

Trwa głosowanie nad ostatecznym projektem normy ISO 9001, a nowe wydanie ma się ukazać jesienią bieżącego roku. Na czym będą polegały główne zmiany?

– Mija prawie 30 lat od ustanowienia i opublikowania pierwszego wydania norm ISO serii 9000. Założenia się sprawdziły, należy ona do najczęściej stosowanych standardów dotyczących systemów zarządzania, ale trzeba pogodzić się z tym, że rozwój różnych koncepcji zarządzania orga-

Więcej miejsca niż dotychczas poświęca się planowaniu, co przystaje do znaczenia koncepcji podejścia procesowego i rozwija ją o kwestie dotyczące zarządzania ryzykiem.

nizacją, ukierunkowanych na spełnienie wymagań jakościowych, w pewien sposób wymusza mniejsze lub większe zmiany w wymogach tego rodzaju standardów. Jako priorytet w procesie nowelizacji przyjęto rozszerzenie treści wymagań normy o kwestie związane z zarządzaniem ryzykiem zależnym od prowadzonej działalności, w tym ry-

zykiem biznesowym, oraz zgodność z wytycznymi zawartymi w dokumencie „ISO/IEC Directives, Part 1, Consolidated ISO Supplement, 2013, Annex SL”. Powyższe założenia przełożyły się w dużej mierze na strukturę i charakter wymagań nowej edycji normy. **Na jakie zatem zmiany w zakresie wymagań podstawowych się zanosi?**

– Ponieważ muszę odnieść się do kwestii podstawowych, chciałbym zwrócić uwagę na to, że koncepcja modelu systemu zarządzania jakością nie ulega zmianie – w dalszym ciągu bazuje na podejściu procesowym i cyklu PDCA, ale znacznie mocniej podkreślono w niej biznesowe aspekty działalności organizacji, które powinny być uwzględnione w przyjętym modelu zarządzania.

Przechodząc do zmian w wymaganiach szczegółowych, chciałbym podkreślić głównie te, które mogą mieć istotny wpływ na organizacje, już posiadających wdrożony i certyfikowany system zarządzania jakością, czyli w dużej mierze na naszych klientów. W miejsce stosowanych dotychczas terminów „dokumenty systemu” i „zapisy” wprowadza się jedno określenie „udokumentowane informacje”, czyli takie, które powinny być nadzorowane i utrzymywane przez organizację.

Druga istotna zmiana dotyczy kwestii wychodzących poza dotychczas istniejące wymagania, a mianowicie deklaracji ich spełnienia. We wszystkich poprzednich wydaniach normy dotyczyło to wymagań klientów oraz mających zastosowanie przepisów. Nowa edycja zobowiązuje, aby odnieść się także do wymagań i oczekiwań stron zainteresowanych.

Więcej miejsca niż dotychczas poświęca się planowaniu, co przystaje do znaczenia koncepcji podejścia procesowego i rozwija ją o kwestie dotyczące zarządzania ryzykiem. Wymagania normy będą odnosić się do planowania działań, które odnoszą się do zidentyfikowanych ryzyk oraz szans, sposobu ich włączenia do procesów systemu zarządzania jakością oraz oceny ich skuteczności. Działania te powinny odnosić się w głównej mierze do ryzyk i możliwości z uwzględnieniem ich wpływu na zgodność wyrobów i usług z wymaganiami klienta oraz jego zadowolenia.

W inny, bardziej precyzyjny sposób przedstawiono wymagania dotyczące sposobu formułowania celów dotyczących jakości. Otóż podkreśla się, że powinny one określać, co ma być zrobione i jakie mają być efekty pracy, jakie zasoby będą do tego potrzebne i kto będzie za te działania odpowiedzialny, do kiedy powinny być one zrealizowane oraz w jaki sposób będą ocenione wyniki działań. Oczekuje się także, że organizacja będzie nadzorowała wszelkie zaplanowane zmiany oraz poddawała przeglądowi wynikające konsekwencje przeobrażeń, których wcześniej nie przewidziano, i podejmowała działania ukierunkowane na ograniczenie niepożądanego efektów. Należy też zidentyfikować i przyporządkować ryzyka dotyczące zapewnienia zgodności wyrobów i usług oraz określić cały szereg działań, które składają się na późniejszą realizację działań operacyjnych.

Rozmawiał Igor Korczyński