



ZAVEDENÍ **ISO 9001** **SVĚPOMOCÍ**

(a s úsměvem)



Představení ISO 9001

Jaký zvolit postup?

Kontext organizace (čl. 4)

Vedení (Leadership) a závazek (čl. 5)

Plánování (čl. 6)

Podpora (čl. 7)

Provoz (čl. 8)

Hodnocení výkonnosti (čl. 9)

Zlepšování (čl. 10)



ZAVEDENÍ **ISO 9001** **SVĚPOMOCÍ** (a s úsměvem)



Představení ISO 9001

Jaký zvolit postup?

Kontext organizace (čl. 4)

Vedení (Leadership) a závazek (čl. 5)

Plánování (čl. 6)

Podpora (čl. 7)

Provoz (čl. 8)

Hodnocení výkonnosti a Zlepšování (čl. 9 a 10)

8 KROKŮ

ZAVEDENÍ ISO 9001 SVĚPOMOCÍ



1 Příprava

- Kontext
- Očekávání
- Závazek vedení
- Zmapování procesů

2 GAP analýza

- Co z požadavků ISO 9001 je a není hotové?
- Co je potřeba dotáhnout?

3 Plánování

- Tým
- Rozpočet
- Vezmeme si externistu?
- Do kdy potřebujeme mít hotovo?
Milníky?

4 Školení

- Informování personálu
- Příprava interních auditorů

8 KROKŮ

ZAVEDENÍ ISO 9001 SVÉPOMOCÍ



5 Dokumentace

Redesign existujících procesů, aby vyhovovali ISO 9001:

- plánování
- zdroje
- provoz
- měření a hodnocení
- zlepšování

6 Implementace QMS

- Seznámení personálu se systémem (postupy aj.)
- Nechte systém "běžet"
- V případě potřeby dopracování pracovních instrukcí (kompetence, složitost procesu...)

7 Interní audit každého procesu

- Zajištění, že lidé pracují v souladu s QMS
- Realizace nápravných opatření pokud tomu tak není

8 Přezkoumání vedením

- Rozhodnutí o tom, co je potřeba zlepšit
- Vyhodnocení opatření přijatých k řešení rizik a využití příležitostí



ZAVEDENÍ **ISO 9001** **SVĚPOMOCÍ** (a s úsměvem)



Představení ISO 9001

Jaký zvolit postup?

Kontext organizace (čl. 4)

Vedení (Leadership) a závazek (čl. 5)

Plánování (čl. 6)

Podpora (čl. 7)

Provoz (čl. 8)

Hodnocení výkonnosti a Zlepšování (čl. 9 a 10)

ZAVEDENÍ **ISO 9001** **SVÉPOMOCÍ**



ASPEKTY

CO CHCE ISO ?

musíte si určit interní a externí aspekty ...a pravidelně je monitorovat a přezkoumávat...

PŘEKLAD

musíte znát prostředí, ve kterém podnikáte, neustále ho sledovat a zamýšlet se nad tím, jestli máte nebo nemáte změnit směr a strategii

POZITIVNÍ ASPEKTY

NEGATIVNÍ ASPEKTY

INTERNÍ PŮVOD

Silné stránky

Identifikujte oblasti, v nichž je vaše firma lepší než konkurence, které můžete ovlivnit a pomáhají vám uspět v tržním prostředí.

Patří sem schopnosti, dovednosti, znalosti, zdroje, potenciál a dosažené úspěchy – například unikátní know-how, zkušení zaměstnanci, silná značka, certifikace kvality, nebo vysoce kvalitní produkt či služba.

Slabé stránky

Negativní aspekty, které můžete ovlivnit a v nichž si vaše firma vede hůře než konkurenti.

Například vysoké náklady, špatná dopravní dostupnost firmy, fluktuace zaměstnanců. Co se slabými stránkami ve strategii? Tradiční přístup: pracovat na nich tak dlouho, dokud nedosáhneme alespoň průměrných výsledků. Nebo slabé stránky obejít nebo z nich udělat silné J

EXTERNÍ PŮVOD

Příležitosti

Pozitivní aspekty, které mohou firmě přinést úspěch, když je identifikuje a správně využije.

Například technologický vývoj, nenaplněné potřeby zákazníků, daňové úlevy, oborové standardy. Vlivy makroprostředí (ekonomické, legislativní, technologické, sociálně-kulturní) a mikroprostředí (zákazníci, konkurence, dodavatelé, odběratelé, veřejnost)

Hrozby

Negativní skutečnosti, které neovlivníte. Mohou snížit poptávku, zapříčinit nespokojenost zákazníků, ohrozit ekonomickou stabilitu firmy...

Například aktivity konkurentů, změny zákaznických preferencí, pandemie nebo zavedení regulačních opatření. Je potřeba je zpracovat, potlačit, být připraven na jejich důsledky.

NÁPOMOCNÉ K DOSAŽENÍ CÍLŮ

ZNESNADŇUJÍCÍ DOSAŽENÍ CÍLŮ

ZAVEDENÍ

ISO 9001

SVĚPOMOCÍ



ZAINTERESOVANÉ STRANY

CO CHCE ISO ?

musíte určit zainteresované strany, které jsou relevantní pro QMS ...a pravidelně je monitorovat a přezkoumávat...

PŘEKLAD

musíte znát požadavky svých zákazníků, zaměstnanců, dodavatelů a dalších subjektů, které mají vliv na vaše podnikání a pravidelně se jimi zabývat. V souladu s tím opět podnikat opatření a realizovat změny

ZAVEDENÍ ISO 9001 SVÉPOMOCÍ



SYSTEM ŘÍZENÍ KVALITY

CO CHCE ISO ?

určit rozsah (písemně)
zavést, udržovat, zlepšovat QMS - procesní
řízení, řízení rizik ...

v nezbytném rozsahu mít k dispozici
dokumentované informace

PŘEKLAD

musíte znát své procesy a mít v nich
pořádek, vědět jaká rizika jim hrozí a
předcházet jim, dokumentaci vést do
takové míry, aby vše běželo tak jak má a
písemně mít případné vyloučení části
normy, když třeba nemáte vývoj produktu



ZAVEDENÍ **ISO 9001** **SVĚPOMOCÍ** (a s úsměvem)



Představení ISO 9001

Jaký zvolit postup?

Kontext organizace (čl. 4)

Vedení (Leadership) a závazek (čl. 5)

Plánování (čl. 6)

Podpora (čl. 7)

Provoz (čl. 8)

Hodnocení výkonnosti a Zlepšování (čl. 9 a 10)

ZA VEDENÍ ISO 9001 SVÉPOMOCÍ



VEDENÍ 5.1

CO CHCE ISO ?

...musí prokazovat svou vůdčí roli a závazek s ohledem na QMS v bodech A) - J)

...musí s ohledem na zaměření na zákazníka prokázat svou vůdčí roli a závazek a přitom zajistit A) - C)

PŘEKLAD

Vedení by mělo dělat vše proto, aby cíle, které stanovilo s ohledem na poslání organizace, byly dosahovány. Využívat procesní přístup, řídit rizika a zajistit, že systém je funkční a užitečný. V centru pozornosti je zákazník a jeho spokojenost.

ZA VEDENÍ ISO 9001 SVĚPOMOCÍ



VEDENÍ 5.2

CO CHCE ISO ?

POLITIKA:

Vedení musí vytvořit, zavést a udržovat politiku kvality, která je vhodná pro účely a kontext org. a podporuje její strategické zaměření a obsahuje určité závazky

PŘEKLAD

Je nutné doložit, že každý ví, kde najde dokument s posláním organizace a závazkem ke kvalitě a zlepšování QMS. Politika je aktuální a v souladu s kontextem. Cíle z ní vycházejí.

ZA VEDENÍ ISO 9001 SVĚPOMOCÍ



VEDENÍ 5.3

CO CHCE ISO ?

ROLE, ODPOVĚDNOSTI A PRAVOMOCI

Vedení musí zajistit, aby byly odpovědnosti a pravomoci pro relevantní role v organizaci přiděleny, sděleny a pochopeny...

Dále písmena A) - E)

PŘEKLAD

Vedení jasně každému sdělí jeho kompetence a určí, kdo odpovídá a v jakých mezích za: QMS a soulad s normou a reporting, řízení činností způsobem vedoucím k plnění cílů a spokojenosti zákazníků.

ZA VEDENÍ ISO 9001 SVĚPOMOCÍ



Představení ISO 9001

Jaký zvolit postup?

Kontext organizace (čl. 4)

Vedení (Leadership) a závazek (čl. 5)

Plánování (čl. 6)

Podpora (čl. 7)

Provoz (čl. 8)

Hodnocení výkonnosti a Zlepšování (čl. 9 a 10)

WWW.S-COPE.CZ

ZAVEDENÍ ISO 9001 SVĚPOMOCÍ



PLÁNOVÁNÍ 6.1

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

URČETE RIZIKA A PŘÍLEŽITOSTI VAŠEHO PODNIKÁNÍ I TO, JAK S NIMI NALOŽÍTE!

- Popište rizika, varianty, scénáře a možné následky...
- Jaká je míra pravděpodobnosti, že nastanou a závažnosti toho, co způsobí?
- Co uděláme abychom tomu předešli, minimalizovali možnost, že se to stane, vyloučili ji?
- Co uděláme, když se to stane? A kdo odpovídá za to, že se to udělá?
- Stalo se co se stalo - zafungovala naše opatření?
- Došlo k významným změnám - počítáme s nimi?

(dtto v pozitivním gardu u příležitostí...)

ZAVEDENÍ ISO 9001 SVĚPOMOCÍ



PLÁNOVÁNÍ 6.2

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

NAPIŠTE SI CÍLE, KTERÝCH CHCETE V DELŠÍM HORIZONTU DOSÁHNOUT A JAK TO UDĚLÁTE.

- Cíle musí být v souladu s posláním organizace a relevantní pro Váš byznys.
- Musí být jasné kdo má co kdy udělat a jak se pozná, že je to hotové.
- Kdo odpovídá za výsledek a že k tomu dostane potřebné zdroje.
- Každý v organizaci musí vědět, že existují a jaká je jeho úloha v jejich plnění.
- Cíle se musí sledovat a adaptovat na nové podmínky.

ZAVEDENÍ ISO 9001 SVĚPOMOCÍ



PLÁNOVÁNÍ 6.3

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

ORGANIZACE MUSÍ MÍT JASNO, CO UDĚLÁ V RÁMCI QMS, KDYŽ DOJDE KE ZMĚNĚ

- Zvažte čeho se změna dotkne a jaké může mít následky
- Neovlivní např. rozsah QMS? (nový závod, nová výroba...)
- Budou potřeba další zdroje:
- Nedojde ke změnám v pravomocích a odpovědnostech u různých pozic?

Pozn: zde řešíme plánované změny, neplánované řeší čl 8.5.6 Řízení změn

ZAVEDENÍ **ISO 9001** **SVĚPOMOCÍ**

(a s úsměvem)



Představení ISO 9001

Jaký zvolit postup?

Kontext organizace (čl. 4)

Vedení (Leadership) a závazek (čl. 5)

Plánování (čl. 6)

Podpora (čl. 7)

Provoz (čl. 8)

Hodnocení výkonnosti, Zlepšování (čl. 9 a 10)

ZAVEDENÍ ISO 9001 SVĚPOMOCÍ



PODPORA 7

5 OBLASTÍ PRO PODPORU SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY

- Zdroje
- Kompetence
- Povědomí
- Komunikace
- Dokumentované informace (vytváření, aktualizace a správa)

ZAVEDENÍ **ISO 9001** **SVĚPOMOCÍ**



ZDROJE 7.1

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

Aby vedení určilo a poskytlo dostatečné zdroje pro QMS,
jinak nemůže fungovat správně!

ZAVEDENÍ **ISO 9001** **SVĚPOMOCÍ**



ZDROJE 7.2 - KOMPETENCE

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

Aby organizace věděla, které kompetence jsou pro ni klíčové, zajistila je, udržovala je a uměla vyhodnotit, zda jsou opatření, která v této oblasti nastavila, efektivní.

ZAVEDENÍ **ISO 9001** **SVĚPOMOCÍ**



ZDROJE 7.3 - POVĚDOMÍ

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

Aby pracovníci chápali své odpovědnosti a svou roli při dosahování cílů organizace.

ZAVEDENÍ
ISO 9001
SVĚPOMOCÍ



ZDROJE 7.4 - KOMUNIKACE

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

Aby fungovala komunikace interní i externí.

Je jasné, kdo má kdy o čem s kým a jak komunikovat?

ZAVEDENÍ
ISO 9001
SVĚPOMOCÍ



ZDROJE 7.5 - DOKUMENTOVANÉ INFORMACE

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

Aby každý pracovník měl k dispozici aktuální a potřebný dokument a aby existovaly záznamy dokládající shodu s legislativou, normou i požadavkem zákazníka.

ZAVEDENÍ ISO 9001 SVĚPOMOCÍ



Představení ISO 9001

Jaký zvolit postup?

Kontext organizace (čl. 4)

Vedení (Leadership) a závazek (čl. 5)

Plánování (čl. 6)

Podpora (čl. 7)

Provoz (čl. 8)

Hodnocení výkonnosti, Zlepšování (čl. 9 a 10)

ZAVEDENÍ **ISO 9001** **SVĚPOMOCÍ**



PROVOZ 8

- Plánování a řízení
- Požadavky na produkty a služby
- Návrh a vývoj
- Dodavatelé
- Výroba a poskytování služeb
- Uvolňování produktů či služeb
- Řízení neshodných produktů

ZAVEDENÍ **ISO 9001** **SVĚPOMOCÍ**



PLÁNOVÁNÍ A ŘÍZENÍ PROVOZU 8.1

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

Abyste systematicky řídily všechny své činnosti s ohledem na parametry, které jste si pro ně definovali i neplánované změny, ke kterým dochází.

ZAVEDENÍ
ISO 9001
SVĚPOMOCÍ



POŽADAVKY NA PRODUKTY A SLUŽBY 8.2

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

Abyste se zákazníky komunikovali,
znali a zabývali se jejich požadavky.

ZAVEDENÍ **ISO 9001** **SVĚPOMOCÍ**



NÁVRH A VÝVOJ 8.3

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

Aby vyvíjený produkt/služba splňoval/a požadavky zákazníka včetně změn, které Vám v jeho průběhu sdělí.

ZAVEDENÍ

ISO 9001

SVĚPOMOCÍ



DODAVATELÉ PRODUKTŮ ČI SLUŽEB 8.4

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

Abyste nepřehodili svou odpovědnost bezmyšlenkovitě na dodavatele, ale abyste zajistili takové plnění, aby kvalita Vašeho produktu/služby neutrpěla.

ZAVEDENÍ **ISO 9001** **SVĚPOMOCÍ**



VÝROBA A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB 8.5

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

Abyste sledovali a řídili výrobu, měli přehled o všech mezifázích, dokázali ochránit majetek zákazníka, zajistili mu následný servis a uměli se poprat i se změnami, ke kterým v průběhu dojde.

ZAVEDENÍ
ISO 9001
SVĚPOMOCÍ



UVOLŇOVÁNÍ 8.6

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

Abyste měli jasno, kdy je produkt připraven pro dodání zákazníkovi (nebo služba).

ZAVEDENÍ **ISO 9001** **SVĚPOMOCÍ**



NESHODNÉ VÝSTUPY 8.7

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

Abyste věděli, co přesně uděláte, když "to nedopadne" a zařídili se podle toho.

ZAVEDENÍ **ISO 9001** **SVĚPOMOCÍ**



Představení ISO 9001

Jaký zvolit postup?

Kontext organizace (čl. 4)

Vedení (Leadership) a závazek (čl. 5)

Plánování (čl. 6)

Podpora (čl. 7)

Provoz (čl. 8)

Hodnocení výkonnosti, Zlepšování (čl. 9 a 10)

ZAVEDENÍ
ISO 9001
SVĚPOMOCÍ



HODNOCENÍ VÝKONNOSTI 9

- Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování
- Interní audit
- Přezkoumání systému

ZAVEDENÍ

ISO 9001

SVĚPOMOCÍ



MONITORING, MĚŘENÍ, ANALÝZA, VYHODNOCOVÁNÍ 9.1

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

Abyste určili co, kdy, jak a čím budete měřit. Jaké metody použijete. A také jak a kdy se budete výsledky zabývat. Měřit spokojenost zákazníka je pak povinností.

ZAVEDENÍ **ISO 9001** **SVĚPOMOCÍ**



INTERNÍ AUDIT 9.2

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

Abyste v plánovaných termínech realizovali interní audity, které Vám pomohou udržovat systém v chodu a mít jistotu, že vše běží, tak jak má. Nezapomeňte na kritéria, nestrannost, objektivitu i kvalifikaci auditora...

ZAVEDENÍ
ISO 9001
SVĚPOMOCÍ



MANAGEMENT REVIEW 9.3

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

Abyste v plánovaných termínech (min 1x za rok) provedli inventuru systému. Pozor na povinné vstupy a výstupy, které norma jasně uvádí.

ZAVEDENÍ
ISO 9001
SVĚPOMOCÍ



ZLEPŠOVÁNÍ 10

- Neshody a nápravná opatření
- Neustálé zlepšování

ZAVEDENÍ ISO 9001 SVĚPOMOCÍ



OBECNĚ 10.1

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

Abyste na systému pracovali a neustále se posouvali dál a zlepšovali se. Zjistěte co se nepovedlo a proč a poučte se z toho.

ZAVEDENÍ ISO 9001 SVĚPOMOCÍ



NESHODA A NÁPRAVNÉ OPATŘENÍ 10.2

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

Abyste reagovali na neshody, přijali adekvátní opatření a vypořádali se s následky a snažili se zabránit jejich opakování.

ZAVEDENÍ
ISO 9001
SVĚPOMOCÍ



NEUSTÁLÉ ZLEPŠOVÁNÍ 10.3

CO CHCE ISO KONKRÉTNĚ?

Abyste pracovali na zlepšování svého zavedeného systému a neusnuli na vavřínech!

ZAVEDENÍ
ISO 9001
SVĚPOMOCÍ



ZÁVĚREM

System řízení kvality není jednorázová akce, kdy je zaveden a certifikován. Je to nikdy nekončící proces, v jehož průběhu činíte své zákazníky, zaměstnance a partnery spokojenými a plníte své vize a poslání.

Napište si o eBook s vysvětlením všech požadavků ISO 9001



+420 603 171 017
www.s-cope.cz
info@s-cope.cz

