

ISO 9001 Opis a návod

**Praktický sprievodca pre majiteľov malých a
stredných firiem**

www.bloti.sk
0904 870 008

Čo je ISO 9001?

ISO 9001 je medzinárodne uznávaný systém manažérstva kvality. Jeho cieľom nie je vytvoriť množstvo dokumentácie, ale zabezpečiť, aby firma fungovala organizovane, predvídateľne a neustále sa zlepšovala.

Správne zavedený systém pomáha:

- znižovať počet chýb,
- zvyšovať spokojnosť zákazníkov,
- jasne rozdeliť zodpovednosti,
- efektívnejšie riadiť procesy,
- pripraviť firmu na rast.



Mnoho podnikateľov sa obáva, že ISO znamená množstvo papierovania. V skutočnosti je moderné ISO postavené na tom, aby dokumentácia bola iba taká rozsiahla, akú firma skutočne potrebuje.

Najväčším prínosom nie je samotný certifikát, ale lepšie fungujúca firma.

Krok 1 – Poznajte svoju firmu

Pred vytvorením dokumentácie je potrebné pochopiť fungovanie firmy.

Začnite odpoveďami na otázky:

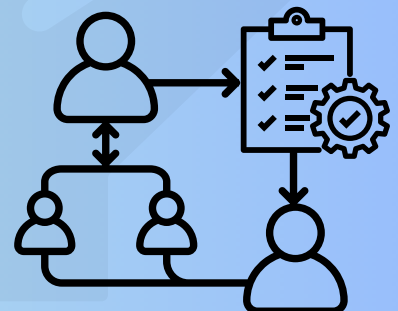
- Aké služby alebo produkty poskytujeme?
- Kto sú naši zákazníci?
- Aké sú hlavné procesy vo firme?
- Kto za jednotlivé činnosti zodpovedá?
- Kde najčastejšie vznikajú chyby?

Následne si zakreslite hlavné procesy firmy.

Príklad:

Obchod → Prijatie objednávky → Nákup →
Výroba → Kontrola → Dodanie → Fakturácia →
Servis

Ak poznáte svoje procesy, máte vytvorený základ pre celý systém ISO.



Krok 2 – Nastavte pravidlá

Keď poznáte fungovanie firmy, je potrebné vytvoriť jednoduché pravidlá.

Nejde o vytváranie zbytočných smerníc.

Ide o to, aby každý zamestnanec vedel:

- čo robí,
- ako to robí,
- podľa čoho vie, že to urobil správne,
- komu sa zodpovedá.

V tejto fáze sa vytvárajú najmä:

- politika kvality,
- ciele kvality,
- popisy procesov,
- pracovné postupy,
- evidencia záznamov.



Dokumentácia má pomáhať zamestnancom, nie ich zaťažovať.

Krok 3 – Zavedenie do praxe

Najväčšou chybou je vytvoriť dokumentáciu a odložiť ju do skrine.

ISO musí žiť každý deň.

To znamená:

- zaškoliť zamestnancov,
- používať pripravené formuláre,
- dodržiavať postupy,
- pravidelne kontrolovať výsledky.

Ak zamestnanci nerozumejú systému, nebudú ho používať.

Úlohou vedenia je ísť príkladom a ukázať, že nastavené pravidlá platia pre všetkých.

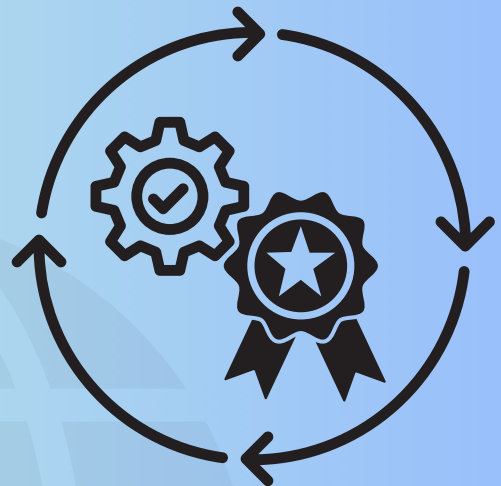


Krok 4 – Neustále zlepšovanie

ISO 9001 nie je jednorazový projekt.
Je to spôsob riadenia firmy.

Pravidelne sledujte:

- reklamácie,
- spokojnosť zákazníkov,
- chyby vo výrobe,
- meškania,
- produktivitu,
- návrhy zamestnancov.



Ak sa problém opakuje, nehľadajte vinníka.
Hľadajte príčinu.

Práve odstraňovanie príčin robí firmu
silnejšou a konkurencieschopnejšou.

Čo teraz?

Ak ste sa dostali až sem, pravdepodobne uvažujete nad zavedením systému ISO 9001.

Dobrou správou je, že väčšina malých firiem už veľkú časť požiadaviek spĺňa. Chýba im iba správne nastavenie procesov, dokumentácie a praktické vedenie celého projektu.

Práve s tým vám vieme pomôcť.

V spoločnosti BLOTI s.r.o. zavádzame systémy manažérstva kvality tak, aby boli prínosom pre firmu, nie administratívnou záťažou.

Pomôžeme vám:

- ✓ pripraviť dokumentáciu,
- ✓ nastaviť procesy,
- ✓ zaškoliť zamestnancov,
- ✓ pripraviť firmu na certifikačný audit,
- ✓ poskytovať podporu aj po získaní certifikátu.



Ak chcete zistiť, ako náročné by bolo zavedenie ISO práve vo vašej firme, kontaktujte nás prostredníctvom stránky www.bloti.sk a radi vám pripravíme nezáväznú konzultáciu.

www.bloti.sk
0904 870 008