



INTERNATIONAL
ACADEMY for
QUALITY

World Quality Forum of the International Academy for Quality

Quality for Future
of the World



EURÓPAI MINŐSÉG HÉT 2015

Nemzeti Minőségügyi és Minőség-Innováció
Konferencia a Minőségügyi Világforum tükrében”

Budapest, Gellért Szálló, 2015. november 10.

ISO 9001:2015 ÉS KOCKÁZAT- MENEDZSMENT TOHL ANDRÁS

WHEN YOU NEED TO BE SURE

SGS

ISO 9001:2015 témák a világfórum C1 szekciójában

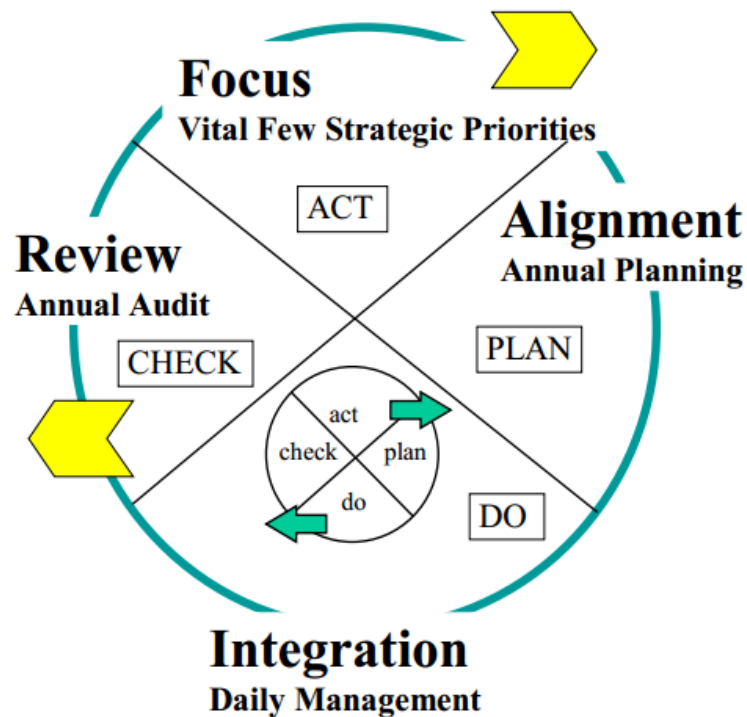
- Vezetői felelősség (Paul Harding)
- Megkérdőjelezhető reformok (Juhani Antilla)
- Hoshin Kanri technika (Elizabeth Cudney)
- Felkészülés auditálásra (Tohl András)





Az ISO 9001:2015 fő elemei:

- Vezetés
- Kockázat alapú gondolkodás
- Folyamatszemlélet
- Folyamatos fejlesztés

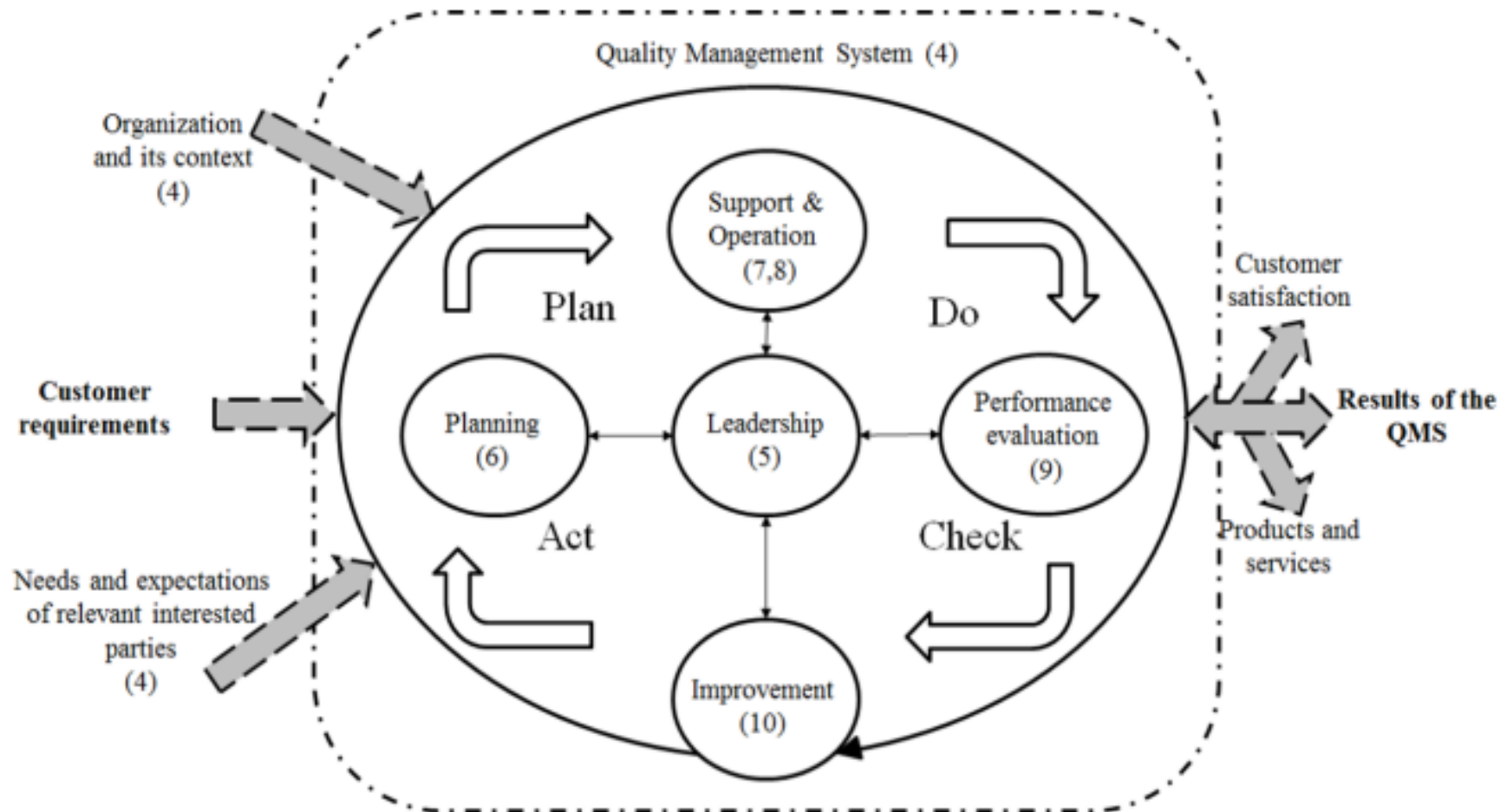


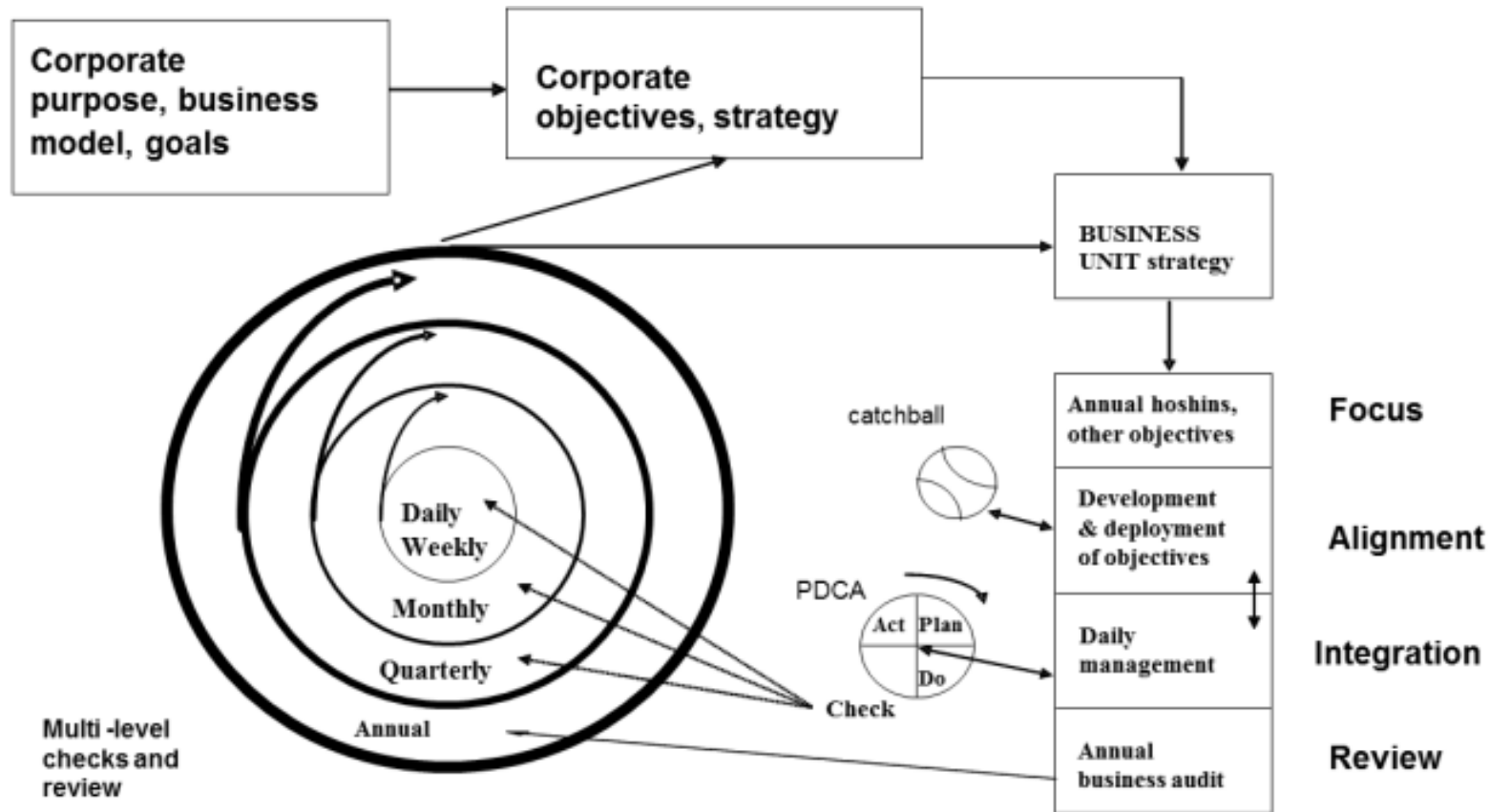
Vezetői felelősség (Paul Harding)

- Vezetés felelőssége (Leadership)
 - Stratégia
 - Üzleti folyamatok
 - Kockázatalapú gondolkodás és folyamatszemplélet támogatása
 - Tervezett eredmények elérése
- PDCA
 - Minden folyamatra: Hoshin Kanri
- Minőségügyi vezetők szerepe
- 9001: Nem modja meg hogyan, csak azt, hogy mit kell tenni



World Quality Forum of the International Academy for Quality

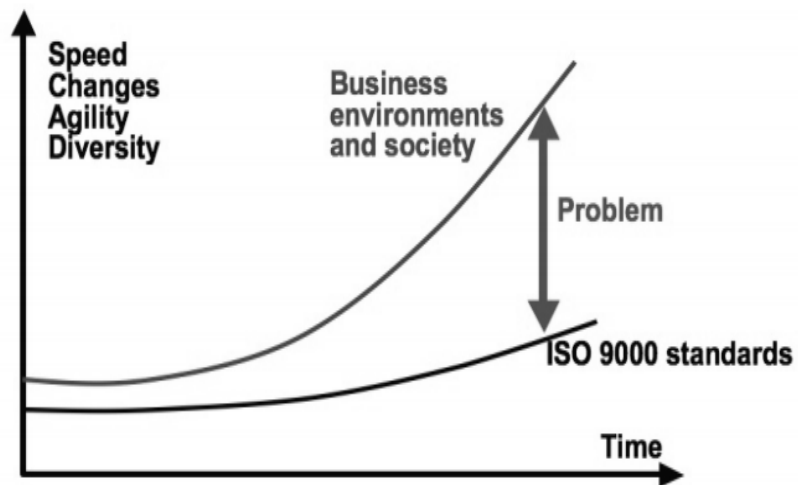




Megkérdőjelezhető reformok (Juhani Antilla)

■ Éles kritika az ISO 9001:2015 szabvánnyal kapcsolatban:

- Elkapkodott
- Értetetlen, anekdotikus követelmények
- Távolság van az üzleti realitástól
- Nem volt kipróbálva (verifikálás, validálás hiánya)
- A követelmény a kockázta alapú **gondolkodás** – hogyan auditálható
- Kevés változás az alapelvekben

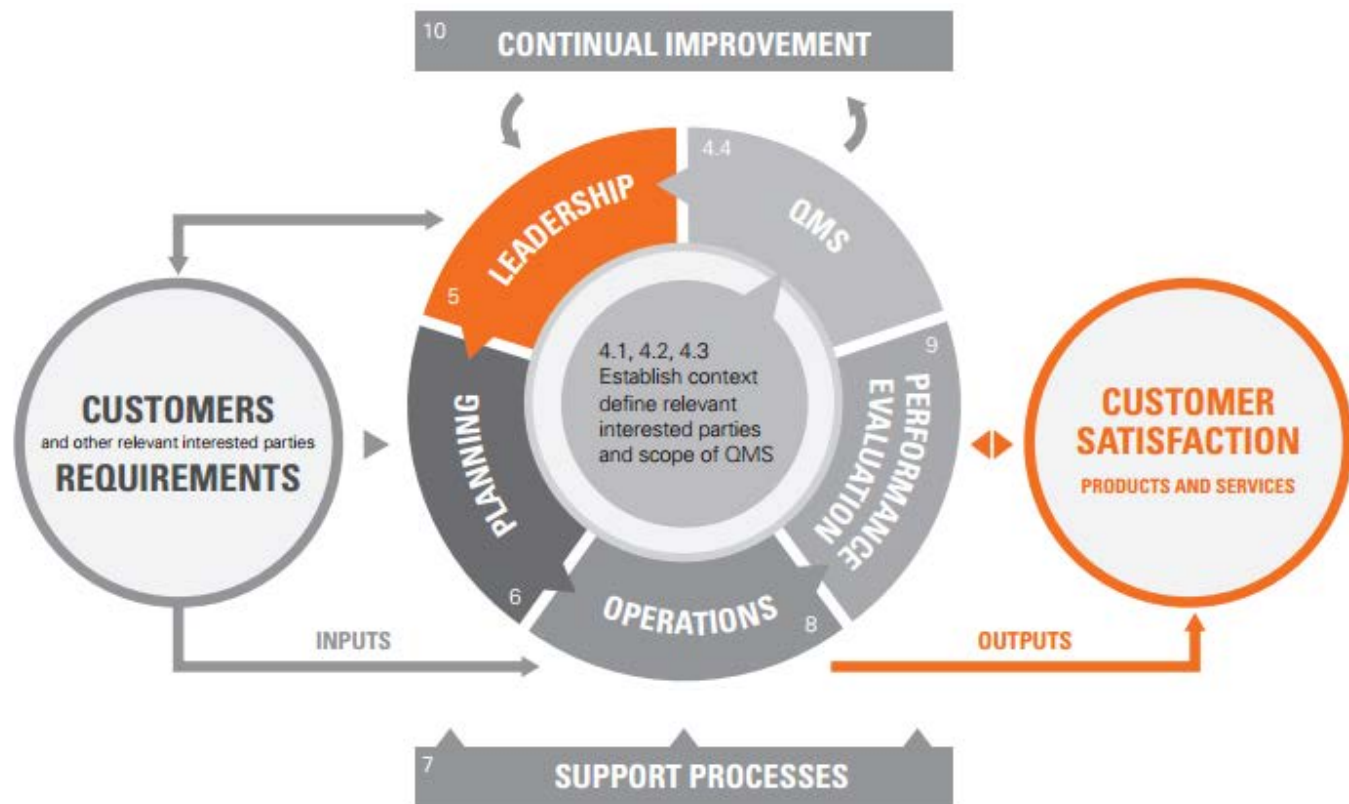


Hoshin Canri technika (Elizabeth Cudney)

- Validált , kipróbált technika a folyamatos fejlesztésre
 - PDCA
 - Rendszerszemlélet
 - Két elkülönült szint: Stratégiai tervezés és napi irányítás
- Az ISO 9001:2015 nem tartalmaz módszert, de a létező módszerek jól alkalmazhatóak
 - Hoshin Kanri akciótervek, felülvizsgálat

Kérdések és válaszok a C1 szekcióban

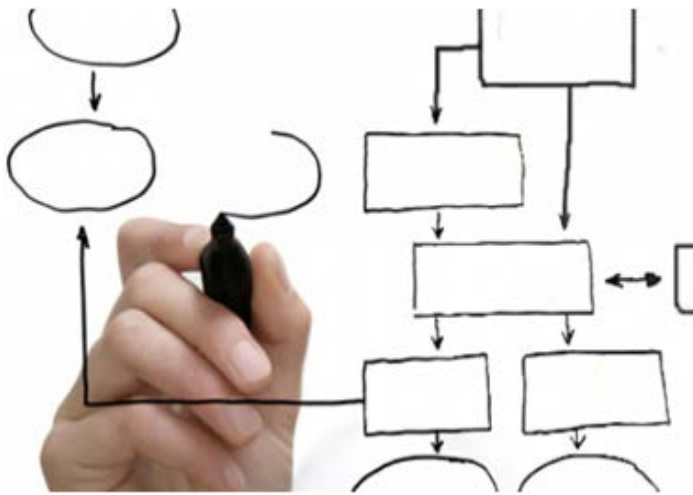
- Kis szervezetek mit tehetnek a kockázatelemzéssel?
 - „Egyszerű megközelítés: Mi lehet rossz”?
- Nagy állami intézmény aki sokféle követelménynek akar egyidőben megfelelni milyen rendszereket alkalmazhat?
 - Egy integrált rendszer működtetése
- Miért került ki a kézikönyv a követelmények közül?
 - Mert nem használták a hétköznapokban.
- Egyedi és vagy integrált rendszerek és az ISO 9001:2015 szabványnak való megfelelés hogyan biztosítható?
 - Az ISO 9001 nem ír elő szabványosított rendszert
- Auditorokat képezik-e a kockázatkezelés auditálására?
 - Igen, de rugalmas a megközelítés



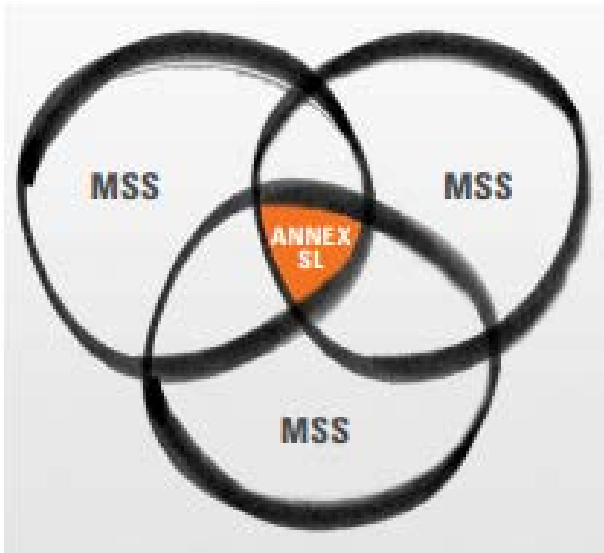
- Vezetés
- Kockázat alapú gondolkodás
- Folyamat szemlélet
- Fejlesztés



- Megelőzés minding a MIR része volt
- Kockázatok és lehetőségek azonosítása
 - Szervezet környezete
 - Érdekelt felek elvárásai
- Kockázat kezelése:
 - Folyamat bevezetése
 - Ellenőrzési pont beiktatása
 - Mérés, figyelemmel kísérés bevezetése
 - Helyesbítő tevékenység, akcióterv
 - Cél kitűzése
- Fókusz audit alatt
- Eredményesség értékelése
- A vezetés értékeli az eredményességet



- PDCA
- Folyamatok auditálása eljárások helyett
- Nem új elem
- MIR üzleti folyamatba integrált
- Üzleti folyamatok auditálása, a MIR nem egy elkülönült rendszer



- ANNEX SL
- Kockázatkezelés
 - Alapelvek és módszerek
- ISO 9001:2015 kövezelmények
 - Kaszkád tréning
 - Tudáspróba
 - Átállás tréningek
- Folyamat audit módszerek
 - Új stage 1 a dokumentációátvizsgálás helyett
 - Kockázata lapaú folyamataudit
 - Vezetőség kezelése
- IRCA report



- Van **dokumentált eljárás** erre a követelményre
- Jóváhagyott?
- Vannak feljegyzések a megfelelőségről?
- Oktatták az embereket az eljárásra?
- Hol a vezetőség képviselője aki ezt az egészet kézben tartja, felügyeli?

CIKKELY VAGY ELJÁRÁS ALAPÚ – MEGFELELŐSÉG ELLENŐRZÉS



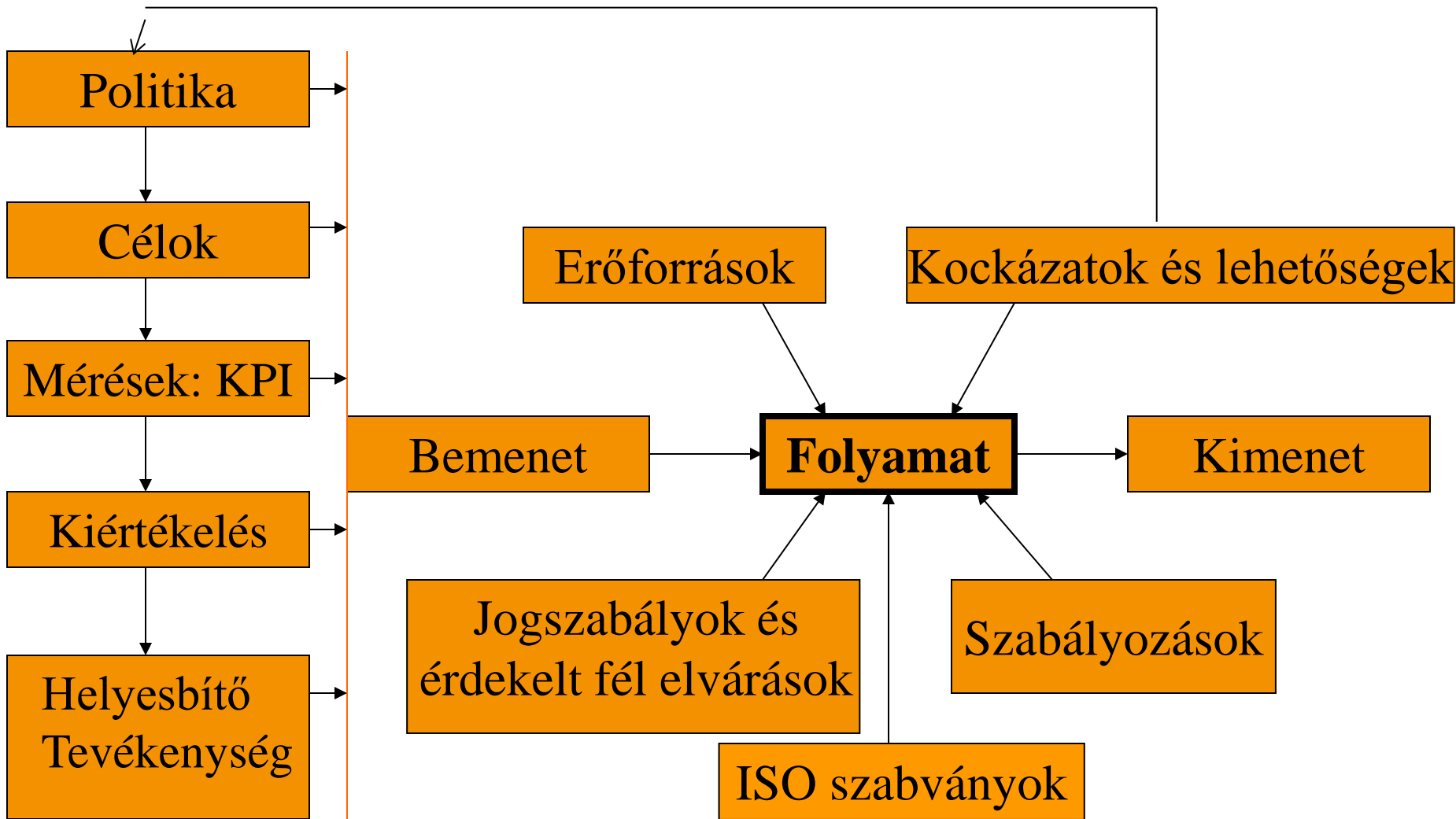
- Meghatározták a **folyamatot**?
- Vannak rá dokumentált eljárások, amikor ez követelmény?
- Mik a **vevői elvárások**?
- Hogyan kísérik figyelemmel a vevői elégedettséget?
- Hogyan tűzik a ki a célokat?

FOLYAMAT ALAPÚ – MEGFELELŐSÉG ELLENŐRZÉS



- Hogyan határozták meg a **kockázatokat**?
- Mik az **érdekelt felek** elvárásai?
- Meghatározták a folyamatot amivel kezelik a kockázatokat és teljesítik az érdekelt felek elvárásait?
- Hogyan figyelik az eredményességet?
- Hogyan fejlesztik a vevői elégedettséget?
- A vezetés hogyan támogatja a fejlesztést?

KOCKÁZAT ALAPÚ – FOLYAMAT AUDIT





■ **„Látszólagosan eltűnő” formális elemek:**

- Kézikönyv
- Egy minőségügyi vezető
- Szabvány által előírt dokumentált eljárások

■ **Fókusz:**

- Kockázatok és lehetőségek
- Folyamatszemplélet
- Vezetés
- Fejlesztés

WWW.SGS.COM

WHEN YOU NEED TO BE SURE

