

Co přináší revize ISO 9001:2008?

V poslední době se množí signály o revizi normy ISO 9001:2000, jejíž vydání je ohlášeno na přelom roku 2008. Kdo tuto změnu připravuje?

Tvorbu technických norem v oblasti systémů jakosti na mezinárodní úrovni zabezpečuje technická komise ISO/TC 176, Management kvality a prokazování kvality, a její subkomise SC 1 („Pojmy a terminologie“), SC 2 („Systém kvality“) a SC 3 („Podpůrné technologie“). Výsledkem prací subkomisí SC 1 a SC 2 je soubor norem ISO 9000:2000. V návaznosti na tento soubor SC 3 postupně editovala a dále edituje technické normy souboru ISO 10000, které jsou určeny k podpoře zmíněného souboru ISO 9000:2000. Dosavadní vývoj norem ISO 9000 byl následující:

- v roce 1987 1.vydání
- v roce 1994 1.revize
- v roce 2000 2.revize
- v roce 2008 plánovaná 3.revize

Dalším krokem v oblasti systémů kvality je tedy právě probíhající revize normy ISO 9001 a 9004.

Jaký je tedy momentální stav?

A. ISO 9001:2008

Revize je v současné době ve fázi pracovního návrhu, DIS ISO 9001 (návrh revize normy) by měl být schválen do konce roku 2007, z toho vyplývá, že FDIS (konečný návrh) můžeme očekávat začátkem roku 2008 a samotné vydání mezinárodní normy ISO 9001:2008 se očekává v říjnu 2008. Souběžně s tím probíhá příprava vydání ISO 9004:2008. Oficiální informace o stavu v této oblasti poskytuje zpráva TNK 176 pravidelně zveřejňovaná na www.tc176.org; jejíž část uvádíme:

Standards or documents under development

Standard/document	Title	Edition	Development stage	Comment
ISO 9001	Quality management systems – Requirements	Amendment	CD	Amendment in progress; DIS to be issued late 2007
ISO 9004	Quality management systems – Guidelines for performance improvements (Note – proposals have been made to revise the title)	Third	CD	Revision in progress; CD2 to be issued late 2007
ISO 10001	Quality Management- Customer satisfaction – Guidelines on codes of conduct for organizations	First	FDIS	FDIS to be issued
ISO 10003	Quality Management- Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to organizations	First	FDIS	FDIS to be issued
ISO/TS 10004	Guidelines for monitoring and measuring customer satisfaction	First	CD	CD issued early 2007
ISO 10018	Quality management - Guidelines on people involvement and competences	First	WD	Working draft under development

Pozn.: Etapy vývoje ISO zahrnují: 1. New Work Item (NWIP); 2. Working Draft (WD – pracovní návrh); 3. Committee Draft (CD); 4. Draft International Standard (DIS); 5. Final Draft International Standard (FDIS); 6. Published International Standard or Technical Report (TR) or Technical Specification (TS)

Podle dostupných zdrojů a informací **revize ISO 9001 nebude obsahovat žádné zásadní zcela nové požadavky, jde o zpřesnění některých požadavků na základě předchozích dotazů a schválených výkladů.**

Například:

- ☉ Dle aktuální rozpracované verze dojde k několika desítkám změn oproti dosud platné normě ISO 9001:2000, mimo jiné:
- ☉ Přibude povinnost firmy dodržovat **aplikovatelné požadavky právních a technických předpisů**.
- ☉ I v dalších požadavcích dojde ke sladění s normami užívanými v integrovaných systémech řízení (vazba systému řízení kvality na environmentální řízení a systém bezpečnosti a ochrany zdraví při práci).
- ☉ Ve všeobecných požadavcích se objeví vysvětlení pojmu „outsourcing“ s povinností **řídít „outsourcované“ procesy**
- ☉ Změny doznají i požadavky týkající se **nezbytné způsobilosti zaměstnanců**, kteří vykonávají práci ovlivňující shodu produktu s požadavky.
- ☉ K povinnostem souvisejícím s určováním **požadavků týkajících se produktu** přibudou nově i **činnosti po dodání produktu**, tj. např. činnosti v rámci záruky, smluvní závazky jako jsou služby údržby a doplňkové služby, které mohou zahrnovat recyklaci nebo konečné odstranění produktu.

Příklad rozsahu změn:

- **Nynější znění ust. čl. 7.5.4 „Majetek zákazníka“:**
- Jestliže se jakýkoli majetek zákazníka ztratí, poškodí nebo se zjistí, že je nevhodný k použití, **musí se to oznámit zákazníkovi** a musí se o tom udržovat záznamy (viz 4.2.4).
- **Nově:**
- Jestliže se jakýkoli majetek zákazníka ztratí, poškodí nebo se zjistí, že je nevhodný k použití, **musí organizace podat zprávu zákazníkovi** a musí se o tom udržovat záznamy (viz 4.2.4).

B. ISO 9004:2008

Očekává se rozšíření 8 zásad managementu jakosti na 12 principů, důraz má být nově kladen na inovaci, přizpůsobení se novým podmínkám za účelem zvýšení konkurenceschopnosti organizací s využitím nástrojů sebehodnocení, na vizi (poslání) organizace, na sledování zájmů zainteresovaných stran.

- **Očekává se změna z 8 zásad managementu jakosti ☉ 12 principů.**
- **Nové znaky – důraz kladen na inovaci, přizpůsobení se novým podmínkám (zvýšení konkurence-schopnosti)**
- **Zaměření se na udržitelný rozvoj místo výkonnosti**
- **využití nástrojů sebehodnocení, důraz na vize/mise organizace, sledování zájmů zainteresovaných stran („návod pro výsledek trvalého uspokojování podílníků organizace“)**

Stávající norma ISO 9004:2000

⇒ Model kontinuálního zlepšování založený na informacích o vnitřním a vnějším zákazníkovi.

Nový model ISO 9004 :2008

⇒ **“Trvale udržitelný rozvoj založený na učení se a inovaci”**

- Zabudování kompetencí jednotlivců (osobností) do řízení organizace
- Učení se z nasbíraných vnějších informací včetně podnikatelského prostředí a obměňování organizačního uspořádání podle potřeby.
- Zohlednění všech zúčastněných stran
- Pojmy, týkající se spokojenosti zákazníků, spokojenosti zaměstnanců, spolupráce s partnery, důvěryhodnosti investorů a dalších zúčastněných stran, a dopad na společnost
- Klade se důraz na „misi“ a „vizi“ organizace jako jednoho z článků organizace.

Stávající “Úroveň vyspělosti QMS” tvoří základ pro hodnocení. Doporučeno 5 stupňů úrovně vyspělosti QMS, přičemž **úroveň 2: ISO 9001 certification/registration**

úroveň 5: World-wide best practice

2007-09-13

„AEC“
