

DR. MAROSI TIBOR* Az ISO 9000 szabványok változásai

SUMMARY

The International Organization for Standardization issued the new ISO 9001:2008 standard with title Quality Management systems. Requirements at 15 Nov 2008. In spite of arrangements lasting more years the requirements of the standard basically have not changed. The main goal of changes was in one hand the more understandable and clearer text, on the other the increasing compatibility with the standard ISO 14001. This paper gives an explanation of changes in requirements ISO 9001:2008. These changes have been taken into consideration by the users if they want to suit the expectations of the new document.

Bevezetés

A Nemzetközi Szabványügyi Szervezet 2008 november 15-én kiadta az új ISO 9001:2008 jelű szabványát Minőségirányítási rendszerek. Követelmények címmel. A több évig tartó előkészítő munka eredménye ellenére általánosan mondható, hogy a szabvány követelményei lényegileg nem változtak. A változtatások alapvető célja volt, hogy a szabvány szövegezése világosabb és könnyebben értelmezhető legyen. Továbbá a piaci igényeknek megfelelően a szabványalkotók kiemelt szempontja volt az ISO 14001-es szabvánnyal való kompatibilitás növelése. A dolgozatban elemzésre kerülnek az ISO 9001:2008 azon értelmezésbeli változtatásai, melyeket a felhasználóknak figyelembe kell venniük, ha minőségirányítási rendszerüket az új szabvány követelményeinek kívánják megfeleltetni.

A minőség meghatározó szerepe

Az európai integráció a termékek és szolgáltatások minőségével szemben támasztott fogyasztói elvárások és a hatósági követelmények növekedését vonja maga után. Ez azt is jelenti, hogy a piaci szegmensek telítettsége, a bő kínálat kiszorítja a nem megfelelő minőségű termékeket. Az alacsony és kifogásolható minőségű áruk értékesítésével kapcsolatban felmerülő kockázatokat a gyártó vagy a forgalmazó vállalja magára és felel a vonatkozó jogszabályok be nem tartása miatt felmerült károkért. Esetenként a kártérítés többszöröse lehet az áru értékének, adott esetben ez a cég tönkremeneteléhez vezethet. E veszélyek arra készítetik a gyártót vagy forgalmazót, hogy ismerjék a termékek minőségét, a beszállítóik megbízhatóságát. E témakörben egy korábbi dolgozatomban a minőségügyi rendszerek kiépítésének európai tendenciáit elemeztem (Marosi, 2005). Habár az egész világon nagy várakozások kapcsolódtak a szabványok alkalmazásához, mégis az állapítható meg, hogy az eredmények ellentmondásosak. Míg egyesek ajánlják a szabványokat, addig mások csalódtak és elégedetlenek azokkal. Sajnos jellemző gyakorlat, hogy a szervezetek alkalmazzák az ISO 9000-es szabványokat, de a szabványsorozat alapvető céljait, szerkezetét és alapelveit nem értelmezik átfogó módon, saját vállalatuk szervezete és üzleti igényeinek szempontjából. A továbbiakban tekintsük röviden az ISO 9000-es sorozat szabványait, azok alkalmazási területét, követelményeit.

* Főiskolai docens – Szegedi Tudományegyetem Mérnöki Kar, Ökonómiai és Vidékfejlesztési Intézet.

Az ISO 9000 szabványok értelmezése

Jelen dolgozatban a sorozat első eleméről az ISO 9000 szabványról csupán néhány rövid megjegyzést teszünk. A szabvány az alapok és szótár megjelölést kapta, ennek megfelelően a minőségügyi terminológiát tartalmazza. Habár a szabványban pontos definíciókat találunk a minőségirányítási rendszereket érintő területekről, számos esetben hasznos segítség lehet az alkalmazó számára az EOQ MNB által kiadott „A minőségügy nemzetközi értelmező szótára”. Az ISO 9000:2005 szabvány a korábbi 2000-es kiadáshoz képest nem változott lényegesen, egy-két definíciót leszámítva változatlan maradt. Az új szabványba bekerültek a szerződés, az auditerv és az audit területe definíciók. A felkészültség meghatározása átkerült az audittal kapcsolatos szakkifejezésekből a minőséggel kapcsolatos szakkifejezések közé, és a mérés szabályozási rendszere kifejezést felváltotta a mérés irányítási rendszere kifejezés, a mögötte lévő változatlan tartalom mellett. (MSZ EN ISO 9000:2005)

Az új ISO 9001 szabvány alkalmazási területe és fejezetei lényegileg nem változtak, tartalmazza a vevői megelégedettséget, ezért a megfelelés és hatásosság bizonyítására egyaránt lehet alkalmazni. Értékelési módszere a tanúsítás azokra a körülményekre, eszközökre és tevékenységekre vonatkozik, amelyekkel garantálhatók a vevői elvárásokból megfogalmazott konkrét termékjellemzők. A független tanúsítás azonban a versenyelőnyökről nem ad képet, nem írja le a termék minőségét, vagy a vállalat üzleti eredményességét, ezért hibás megközelítés hogy az ISO 9001 szabvány alkalmazásával a kiváló üzleti eredményesség közvetlenül elérhető. Vitathatatlan azonban, hogy a szabvány követelményeinek következetes teljesítése és az alapelvekben megfogalmazott célok megvalósítása hatással lehet a vállalatok eredményeire, így a bevételekre a piaci részesedésre és a versenypozíció alakulására. Szerencsés, ha a szervezet a minőségirányítást, mint képességet a vevőnek nyújtott szolgáltatásként tekinti, és keresi a módot, hogy miként tudja ezt magasabb szinten rendelkezésre bocsátani. A gyakorlatban a jól működő és valódi beavatkozásokat lehetővé tevő rendszerek mellett sajnos nagy számban találhatunk „csak papíron” létező rendszereket. Erdős Zoltán 10-20% körülire becsüli azon szervezetek arányát, melyek esetén „élő” irányítási rendszer működik. (Erdős, 2006). Ezt alapul véve a helyzet valószínűleg nem sokkal jobb a minőségirányítási rendszerek területén sem. Külföldi kutatás alapján a vállalatoknak több mint a fele, egyes becslések szerint közel 80%-a nem tapasztalta az elvárt előnyöket a termékminőség javulása terén. (Versan, 2008)

Az ISO 9004-s szabványt alkalmazva, a meghatározott módszerek eszközök és eljárások a vállalati belső alkalmazásra szolgálnak, hogy a szervezet rendszerezett módon alakítsa ki és fejlessze a kiváló üzleti eredményességét. Értékelési módszere az önértékelés, mellyel lehetőséget ad az üzleti kiválósági törekvések megvalósítására. Ez tekinthető modellnek a minőségirányítási rendszerek jobbítására, amit magának a szervezetnek ajánlanak és nem a külső világnak. (Seghezzi, 2004) E modell az ISO felajánlása az iparnak, hogy eredményes és hatékony minőségirányítási rendszereket alakítson ki. Az idő bizonyította, hogy az ISO 9004 szabvány nem nyújtott hatékony segítséget a vállalkozások számára. Ennek okai két területre vetíthetők. Az egyik, hogy viszonylag kisszámú vállalat törekszik arra, hogy minőségirányítási rendszerét innovatív módon alakítsa ki. Ebben az esetben saját céljaihoz fel kell építenie versenystratégiáját, ezt létrehozhatja a minőségirányítási rendszerszabványok innovatív alkalmazásával is. Ebben az esetben a tanúsítást felválthatja a stratégiához kidolgozott önértékelés. A másik meghatározó elem, hogy az ISO 9004 szabvány szerint tanúsítvány nem szerzhető, így a vállalkozások még annyira sem tudják mérni a befektetett erőfeszítéseik „megtérülését” mint az ISO 9001 esetében. Seghezzi korábban említett munkájában arra is rámutat, hogy a jövőben különválnak a minőségirányí-

tás a felső vezetés elsősorban gazdasági versenyképességet megcélzó programjaitól. Ezt a gondolatot erősíti a szabványok felülvizsgálatának eredményeként megvalósult, pontosítások és értelmezésbeli változtatások.

Az ISO 9000 szabványok változásai

Az ISO 9000-es szabványok több mint 20 éves múltra tekintenek vissza. Az első változat 1987-ben látott napvilágot és többszöri átalakulás után (1994, 2000) a jelenleg érvényes negyedik verziót 2008. november 15-i dátummal adta ki a Nemzetközi Szabványügyi Szervezet. A különböző kiadások mind arra irányultak, hogy a szervezetek kielégítsék a legfőbb vevők igényeit. A korábbi nagyobb változások az egyszerűsödés irányába mutatnak. Legmarkánsabb változás a 2000-ben kiadott sorozat estében történt. A szabványalkotó elképzelése, hogy a szabványok csak követelmények leírását tartalmazzák, és alkalmazhatók legyenek a vállalat méretétől, tevékenységétől függetlenül. A 2009 januárjában kiadott magyar nyelvű MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány lehetőséget adott a magyar vállalatoknak, hogy rendszereiket felülvizsgálják és a szükséges módosításokat megtegyék. A tanúsítási gyakorlatnak megfelelően az új szabványra történő áttérési határidő a nemzetközi szabvány megjelenésétől számított 24 hónap, azaz 2010. november 15, ez azt jelenti, hogy 2009. november 15 után már csak az ISO 9001:2008 szerint adható ki tanúsítvány.

Nem szerencsés, de a szabványalkotói munka nehézségeivel és időigényességével magyarázható, hogy a sorozatban most csak az ISO 9001 szabványt adták ki, az ISO 9000 és ISO 9004 szabványok felülvizsgálata folyamatban van. Itt említendő meg az is, hogy a rendszerek auditjára vonatkozó ISO 19011 szabvány felülvizsgálata is elkezdődött 2008-ban, a kiadás azonban csak 2010-ben várható. Ezeket egybevetve nincs könnyű helyzetben az a felhasználó, aki az érvényes kiadású szabványokat, melyek között 4-4 év „korkülönbség” van, együtt kívánja alkalmazni. Továbbiakban, a dolgozatban az MSZ EN ISO 9001:2009 változásait mutatom be és adok rövid elemzést a szabvány általam lényegesnek tartott pontjainak kiemelésével.

Az MSZ EN ISO 9001:2009 szabvány változásai

A szabvány kiadásának két alapvető célja, hogy a szabvány szövegezése világosabb és könnyebben értelmezhető legyen. Ezen túlmenően a szabványalkotó célja volt az ISO 14001-es szabvánnyal való kompatibilitás növelése is. A korábbi verzióhoz képest történt változásokat a szabvány B1. táblázata (MSZ EN ISO 9001:2009) tartalmazza részletesen, megjegyzendő hogy néhol nem pontos a változások jelölése. A továbbiakban a leglényegesebb változások és a hozzá tartozó magyarázatok kerülnek felsorolásra.

Jogi követelmények kiterjesztése

Az teljes szövegben a „jogsabályi és egyéb szabályozó követelmények” kifejezés szerepel. Az eddigi jogsabályi (regulatory) követelmények kiegészülnek jogsabályi és egyéb szabályozó (statutory and regulatory) követelményekké. Ezzel kiterjeszti a jogi követelmények értelmezését is. (Pl. érthető alatta a törvényi és annak hatósági végrehajtása is.) Ez az egész szabványban végigvonul, és egységesen így szerepel.

Kockázat megjelenése a szabványban

0.1. Általános rész (a.): A szervezet minőségirányítási rendszerének megtervezésére és bevezetésére hatással van a szervezet környezete, ennek a környezetnek a változásai, az ezzel a környezettel kapcsolatos kockázatok. Figyelemreméltó változás a kockázat szó első használata a szabványban annak megjelenése óta.

Kapcsolat más szabványokkal

0.3. Kapcsolat az ISO 9004-gyel: Lényegi változás, hogy az ISO 9004-es szabvány teljes megújítása miatt nem egymással összehangolt szabványpár, hanem egymást kiegészítő, de egymástól függetlenül alkalmazható szabványokról van szó.

0.4. Összehangoltság más irányítási rendszerekkel: A szabvány kidolgozása során a gyakorlatnak megfelelően figyelembe vették az ISO 14001:2004 szabvány követelményeit, hogy a felhasználók érdekében könnyebben összehangolható legyen a minőségirányítási és a környezetközpontú irányítási rendszer. (MSZ EN ISO 14001:2005) Ez volt a szabvány egyik fő célkitűzése.

Termék értelmezésének kiterjesztése

1.1. Általános rész: Ebben a nemzetközi szabványban a „termék” kifejezés csak a vevőnek szánt vagy az általa igényelt termékre, termék-előállító folyamatokból származó bármely tervezett kimenetre alkalmazták. A szabvány eddig csak a végtermékre vonatkozott, mostantól a beszerzett és a félkész termékekre is. is

Kiszervezett folyamatok felügyelete

4.1. Általános követelmények: „Az ilyen, külső erőforrással végeztetett folyamatokra alkalmazandó felügyelet típusát és mértékét meg kell határozni a minőségirányítási rendszerben.” A külső erőforrással végeztetett folyamatok felügyeletének biztosítása nem menti fel a szervezetet az összes vevői, jogszabályi és egyéb szabályozó követelménynek való megfelelés felelőssége alól. Az alvállalkozásba kiadott folyamatok felett a korábbinál szigorúbb felügyelet szükséges. A vállalkozások egyre elterjedtebben foglalkoztatnak alvállalkozókat, folyamataik kiszervezése amennyiben az gazdaságilag előnyösebb számukra. A szervezet felelőssége azonban nem hárítható át az alvállalkozóra, még akkor, sem ha azok a szervezet „szigorú kontrollja” mellett tevékenykednek.

A minőségért való felelősség kiterjesztése

6.2.1 Általános előírás: „A termékre vonatkozó követelményeknek való megfelelésre közvetlen vagy közvetett hatással lehetnek mindazok a munkatársak, akik bármilyen feladatot hajtanak végre a minőségirányítási rendszerben.” A termék-követelményeknek való megfelelést direkt vagy indirekt módon befolyásolhatja a minőségirányítási rendszerben bármely feladatot ellátó személyzet. A minőségért nem csak azok felelnek, akik munkájukkal hatással vannak a termék minőségére, ez a teljes körű minőségmenedzsment alapelve is.

Információs rendszer – erőforrás

6.3. Infrastruktúra (c): „Az infrastruktúra – értelemszerűen – tartalmazza a támogató szolgáltatásokat (mint például a szállítást, a kommunikációt vagy az információs rendszereket).” Az információ / információs rendszer megjelenése az infrastruktúra alatt, a menedzselt erőforrások között.

Munkakörnyezet fogalmának pontosítása

6.4. Munkakörnyezet: „A „munkakörnyezet” kifejezés azokra a körülményekre vonatkozik, amelyek között a munkát végzik, beleértve fizikai, környezeti és egyéb tényezőket (mint pl. zaj, hőmérséklet, páratartalom, megvilágítás vagy időjárás).” A munkakörnyezet fogalmának tisztázása, az esetleges félreértések elkerülése miatt.

Kiszállítás utáni követelmények

7.2.1. A termékkel kapcsolatos követelmények meghatározása: „A kiszállítás utáni tevékenységek közé tartoznak, pl. garancia keretében végzett tevékenységek, szerződéses kötelezettségek, mint pl. karbantartási szolgáltatások, valamint kiegészítő szolgáltatások, mint pl. újrahasznosítás vagy végső megsemmisítés.” Az új megjegyzés pontosítás a kiszállítás utáni követelmények tisztázására (meghatározására és értelmezésére).

Tervezés kiterjesztése a csomagolásra

7.3.3. A tervezés és fejlesztés kimenő adatai: „A termék-előállításra és a szolgáltatás nyújtására vonatkozó információk magukban foglalhatják a termék megővására vonatkozó részleteket is.” A termék-előállításon túl pl. a csomagolási terv is része lehet a fejlesztési eredményeknek.

Azonosítás és nyomon követhetőség

7.5.3. Azonosítás és nyomon követhetőség: „A szervezetnek azonosítania kell a termék állapotát, figyelembe véve a figyelemmel kísérésre és a mérésre vonatkozó követelményeket mindenhol a termék-előállítás során.” Kiegészítés, amiben kiterjeszti az azonosítás és nyomon követhetőség követelményét a teljes főfolyamati életciklusra.

Személyes adatok, mint vevői tulajdon

7.5.4. A vevő tulajdona: „A vevő tulajdona tartalmazhat szellemi tulajdont és személyes adatokat is.” A vevő személyes adatai is a vevői tulajdon részét képezik, azok védelme is kötelezettség. Ezek már az információbiztonsági feladatok területét jelentik.

Mérőberendezések alkalmassága

7.6. A megfigyelő- és mérőberendezések kezelése: „A számítógépes szoftverek esetében az igazolás (verifikálás) és a konfigurációkezelés szolgál annak megerősítésére, hogy azok megtartják a szándék szerinti használatra való alkalmasságukat.” A számítógépes szoftverek, mint mérőeszközök kalibrálása/hitelesítése nehezen értelmezhető. Ennek az értelmezésnek a kiterjesztéséhez ad segítséget ez a megjegyzés. A szabvány a mérőeszköz (equipment) helyett a mérőberendezés (device) kifejezést használja, utalva ezzel az összetettebb mérőegységre. Szerencsés lett volna, ha ennek pontos meghatározását is közli. A mérőberendezés definíció jelenleg nem szerepel az ISO 9000:2005 szabványban sem.

Vevői elégedettségmérés lehetőségei

8.2.1. Vevői megelégedettség: „A vevői észlelés figyelemmel kísérése magában foglalhatja bemenő adatok megszerzését olyan forrásokból, mint pl. vevői elégedettségi felmérések, a kiszállított termék minőségével kapcsolatos vevői adatok, felhasználói véleményfelmérések, meghiúsult üzletekkel kapcsolatos elemzések, köszönetnyilvánítások, garanciális panaszok és kereskedői jelentések.” A szabvány megjegyzése ötleteket és példákat nyújt a vevői elégedettségmérés inputjaihoz.

Folyamatmérések

8.2.3. A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése: „A megfelelő módszerek meghatározásakor javasolható, hogy a szervezet vegye figyelembe az egyes folyamataira alkalmas figyelemmel kísérés vagy mérés típusát és mértékét, azzal összefüggésben, hogy a folyamatok milyen hatással vannak a termékre vonatkozó követelményeknek való megfelelésre és a minőségirányítási rendszer eredményességére.” Az adott folyamat jelentőségének meghatározására célszerű elemzést végezni, (pl. prioritási sorrend felállítása) ezt figyelembe véve meghatározni a folyamatmérés mértékét, módszerét. Ez egyrészt növelheti a hatékonyságot, másrészt csökkentheti a felhasznált források mennyiségét.

Helyesbítés és megelőzés eredményessége

8.5.2. Helyesbítő tevékenység (f) „Dokumentált eljárást kell készíteni, mely meghatározza a követelményeket az elvégzett helyesbítő tevékenység eredményességének átvizsgálására.” 8.5.3. Megelőző tevékenység (e) „Dokumentált eljárást kell készíteni, mely meghatározza a követelményeket az elvégzett megelőző tevékenység eredményességének átvizsgálására.” A helyesbítés és megelőzés eredményessége vizsgálatának kiemelése, valamint megfelelés az ISO 14001:2004 szabvány 4.5.3. pontjának.

Összefoglalás

Az ISO 9001:2008 szabvány követelményeinek változásai nem tekinthetők markánsnak, ugyanakkor egyes tevékenységek esetén – mint például a kiszervezett folyamatok – a vállalkozásoknak lesznek feladataik, ha meg kívánnak felelni az új előírásoknak. A szabvány alkalmazási területe továbbra is a belső minőségirányítási rendezettségnek és azok-

nak a minőségbiztosítási intézkedéseknek a meghatározásával foglalkozik, amelyeket kifele kell megtenni, hogy felkeltse a szervezettel kapcsolatban álló érdekelt felek bizalmát. Célja, hogy a vevőket tényeken alapuló információkkal lássa el arra vonatkozóan, hogy mennyire képes a vállalat a szerződés szerinti követelmények teljesítésére, és így a vevő bizalmának megerősítésére. Így a szállítók kiválasztásában jelent továbbra is segítséget a szervezet számára a független fél általi tanúsítása. A szabványalkotói munka nehézségeivel és időigényességével magyarázható, hogy 2008-ban az ISO 9000-es szabványsorozat ISO 9001 szabványát újították meg, az ISO 9000 és ISO 9004 szabványok felülvizsgálata folyamatban van. Továbbá az irányítási rendszerek auditjára vonatkozó ISO 19011 szabvány felülvizsgálata sem ért véget. Ezeket egybevetve nincs könnyű helyzetben az a felhasználó vállalat, aki működését innovatív módon kívánja megújítani és nem elégszik meg a tanúsítás lehetőségével.

IRODALOMJEGYZÉK

- Erdős Z.*: Az emberi tényező az irányítási rendszerekben, Magyar Minőség, 2006/11., 2. o.
- Marosi T.*: Európai tendenciák a minőségirányítási rendszerek kiépítésében, Európai Kihívások Tudományos Konferencia, 2005. november 3., Szeged, ISBN 9634827578, 449. o.
- MSZ EN ISO 9000:2005 Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár
- MSZ EN ISO 9001:2009 Minőségirányítási rendszerek. Követelmények
- MSZ EN ISO 9004:2000 Minőségirányítási rendszerek. Útmutató a működés fejlesztéséhez
- MSZ EN ISO 14001:2005 Környezetközpontú irányítási rendszerek. Követelmények és alkalmazási irányelvek
- Seghezzi H. D.*: A minőségirányítás szerepe a jövőbeli Európában, Minőség és Megbízhatóság, 2004/1, 3. o.
- Versan V. G.*: Az ISO 9000 szabványok és az egész vállalatra kiterjedő menedzsment, Minőség és Megbízhatóság, 2008/2, 111. o.