

Akredite ISO 9001 Belgelendirmenin Beklenen Sonuçları

Giriş

Uluslararası Akreditasyon Forumu (IAF) ve Uluslararası Standardizasyon Kuruluşu (ISO) ortak olarak ISO 9001 akredite belgelendirmenin sonucunda beklenebilecekler hakkında kısa bir bildiri hazırlamışlardır. Amaç bu beklenen sonuçları elde etmek ve bu sayede akredite belgelendirmenin değerini ve geçerliliğini artırmak için tüm uygunluk değerlendirme zincirinde ortak bir odak teşvik etmektir.

ISO 9001 belgelendirmesi hem özel hem kamu sektörlerinde kuruluşlar tarafından sağlanan ürün ve hizmetlere olan güveni, iş ilişkilerinde ortaklar arasındaki, tedarik zincirlerinde tedarikçilerin seçimindeki ve temin sözleşmeleri için ihaleye girme hakkı ile ilgili güveni artırmak amacıyla sıkça kullanılmaktadır.

ISO Hakkında

ISO, ISO 9001'i geliştiren ve yayınlayan kuruluştur fakat kendisi denetim veya belgelendirme gerçekleştirmemektedir. Bu hizmetler ISO'dan bağımsız olarak belgelendirme kuruluşları tarafından verilmektedir. ISO bu tür kuruluşları kontrol etmez, fakat dünya genelinde faaliyetlerinde iyi uygulamaları teşvik etmek amacıyla gönüllü Uluslararası Standartlar geliştirmektedir. Örneğin; ISO/IEC 17021 standardı yönetim sistemlerinin denetimini ve belgelendirmesini yapan kuruluşlar için şartları içermektedir.

IAF Hakkında

IAF, ulusal akreditasyon kuruluşlarının üye olduğu uluslararası bir birliktir. Verdikleri hizmetlere duyulan güveni daha da artırmak isteyen belgelendirme kuruluşları IAF tarafından tanınan bir ulusal akreditasyon kurumuna akredite olmak için başvurabilir. ISO bu tür kuruluşları kontrol etmez, fakat akreditasyon faaliyetinin nasıl gerçekleştirileceğine dair genel şartları belirten ISO/IEC 17011 gibi gönüllü Uluslararası Standartlar geliştirmektedir.

Akredite ISO 9001 Belgelendirmenin Beklenen Sonuçları

(kuruluşun müşterilerinin perspektifinden)

"Tanımlanmış belgelendirme kapsamında, belgelendirilmiş bir kalite yönetim sistemine sahip bir kuruluş sürekli olarak uygulanabilir yasal ve düzenleyici şartlar ile müşteri şartlarını karşılayan ürünler sunar ve müşteri memnuniyetini arttırmayı hedefler."

Notlar:

- "Ürünler" ifadesi "hizmetler"i de kapsar.
- Müşterinin ürün hakkındaki şartları belirtilmiş (örneğin sözleşmede veya üzerinde anlaşılan bir özellikte) ya da genel olarak ima edilmiş olabilir (örneğin kuruluşun promosyon malzemelerinde veya o sektördeki yaygın uygulamada).
- Ürün hakkındaki şartlar teslimat veya teslimat sonrası faaliyetler hakkındaki şartları içerebilir.

Akredite ISO 9001 belgelendirme ne anlama gelir

Uygun ürünler elde etmek için, kuruluşun ISO 9001'in uygulanabilir olan şartlarına uygun olan bir kalite yönetim sistemi olduğuna dair güven sağlamak için akredite belgelendirme prosesi beklenmektedir. Spesifik olarak, kuruluştan aşağıdakiler beklenmektedir:

- A. Ürünlerine, hizmetlerine ve belgelendirme kapsamına uygun bir kalite yönetim sistemi oluşturmuş olmak.
- B. Ürünleriyle ilgili müşteri ihtiyaç ve beklentilerini, ayrıca ilgili yasal mevzuat şartlarını analiz ediyor ve anlıyor olmak.
- C. Ürün özelliklerinin müşteri ve yasal mevzuat şartları doğrultusunda belirlenmesini güvence altına almak.
- D. Beklenen sonuçları (uygun ürünler ve arttırılmış müşteri memnuniyeti) elde etmek için gereken prosesleri belirlemiş ve yönetiyor olmak.
- E. Bu proseslerin operasyonunu ve izlenmesini desteklemek için gereken kaynakların bulunurluğunu güvence altına almak.
- F. tanımlanmış olan ürün özelliklerini izliyor ve kontrol ediyor olmak.
- G. Uygunsuzlukları önlemeyi amaçlıyor olmak ve aşağıdakileri sağlamak için sistematik iyileştirme prosesleri uyguluyor olmak:
 - 1. Meydana gelen tüm uygunsuzlukları düzeltmek (teslimat sonrası tespit edilen ürün uygunsuzlukları da dahil olmak üzere).
 - 2. Uygunsuzlukların nedenini analiz etmek ve yeniden meydana gelmelerini önlemek için düzeltici faaliyet gerçekleştirmek.
 - 3. Müşteri şikayetlerini ele almak.
- H. Etkin bir iç tetkik ve yönetimin gözden geçirmesi prosesi uygulamak.
- İ. Kalite yönetim sisteminin etkinliğini izliyor, ölçüyor ve sürekli iyileştiriyor olmak.

Akredite ISO 9001 belgelendirme ne anlama GELMEZ

- 1) ISO 9001'in bir kuruluşun ürünleri için değil kalite yönetim sistemi için olan şartları tanımladığını anlamak önemlidir. Akredite ISO 9001 belgelendirmesi kuruluşun "sürekli olarak müşteri ve uygulanabilir olan yasal mevzuat şartlarına uyan ürün sağlama" yetisine dair güven vermelidir. Bu kalıcı bir hedef olmalıdır fakat ISO 9001 belgelendirmesi kuruluşun her zaman % 100 ürün uygunluğu elde edeceği anlamına gelmez.
- 2) Akredite ISO 9001 belgelendirmesi kuruluşun üstün kalitede bir ürün sağladığı anlamına veya ürünün kendisinin herhangi bir ISO (veya) diğer standarda göre belgelendirildiği anlamına gelmez.