




**PALVELUMENETELMÄT
ISO 9001:2015
LAADUNHALLINTA
JÄRJESTELMÄ (QMS)**


JOHDANTO ISO 9001:een



ISO 9001 määrittelee laadunhallintajärjestelmän (QMS) vaatimukset. Se auttaa yrityksiä vastaamaan johdonmukaisesti asiakkaiden vaatimuksiin hyvin määritellyillä ja dokumentoiduilla toimintatavoilla ja menetelmillä, mikä puolestaan parantaa tehokkuutta ja asiakastyytyvyyttä. QMS auttaa yrityksiä täyttämään tuotteisiinsa liittyvät lakisääteiset ja lainsäädännölliset vaatimukset ja saavuttavat samalla erinomaista asiakaspalvelua ja toimitusta. Standardia voidaan käyttää koko ajan organisaation suorituskyvyn parantamiseksi tai tietyssä toimipaikassa, tehtaassa tai osastossa

- Organisaatio pystyy täyttämään asiakkaidensa ja muiden sidosryhmiensä vaatimukset
- Edistää ajatusta jatkuvasta parantamisesta
- Organisaatioiden määrittelemään tavoitteet ja jatkuvasti parantamaan prosessejaan ja vähentämään kustannukset
- Vahvistaa johtamisjärjestelmän käyttöä hallintatyökaluna ja auttaa tunnistamaan liiketoimintaa mahdollisuuksia, jotka edistävät tulosparannuksia


ALKU



Aloituskokous on olennainen väline kommunikoida ja suunnitella projektin toteutusta mahdollisimman vähän esteitä ja saada projekti päätökseen suunnitellussa ajassa ja kustannuksissa. Aloituskokouksen esityslista on:

- Projektisuunnitelmakeskustelu - Tämä sisältää keskustelun vastuullisuudesta ja vaaran vastuusta haltijat. Projektin virstanpylväät ja suoritteet
- Palveluiden laajuus ja sertifiointin laajuus
- Laki- ja säädösvaatimukset

YDINTIIMIN LUOMINEN

- 
- ISO-johtajan nimittäminen
 - Laatutiimin nimittäminen
 - Sisäisten tarkastajien nimittäminen

GAP-ANALYYSI

Tämän vaiheen aikana teemme puuteanalyysin tarkistaaksemme, kuinka suuri osa nykyisistä käytännöistäsi on vaatimusten mukaisesti. Nykyiset käytäntösi on vahvistettu näiden neljän viittauksen perusteella kriteerit.

- ISO 9001- standardin vaatimukset
- Lakisääteiset, lakisääteiset ja sääntelyvaatimukset
- Asiakasvaatimukset
- Sisäiset käytännöt ja menettelyt

Tämän analyysin tulokset esitetään Gap Analysis Report -raportin muodossa. Tämä raportti toimii toimintokohteiden luettelona projektin muistutukselle.


QMS TIEDOTUSKOULUTUS

QMS-tietoisuuskoulutus järjestetään organisaatiosi työntekijöille. Koulutus istunnon tarkoituksena on auttaa työntekijöitä hankkimaan tietoa, ymmärtämään ISO 9001:n käsitteitä ja linjaamaan toimintaansa prosesseja ja käytäntöjä korkeamman asiakastyytyväisyyden saavuttamiseksi paremman kautta asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen ja asiakaslähtöiset palvelut . Kun henkilökunnalla on koulutettuja he voivat ajatella ja toimia sekä edistää tavoitteiden saavuttamista

LAATURISKI ARVIOINTI (QRA)


Riskienhallintamenettely on dokumentoitava ja sitä on käytettävä viitteenä hallinnassa tunnistetut riskit neuvotellen kaikkien toimintojohtajien kanssa. Käytämme ISO 31000 - tekniikkaa tunnistaa, dokumentoida, priorisoida, kvantifioida ja tunnistaa sisäiset ja ulkoiset riskit. Perusteellinen riskien arviointi on tarpeen tehokkaan riskienhallinnan varmistamiseksi. Tämä vaihe luo riskirekisterin. Sopivat lieventämissuunnitelmat tunnistetaan käyttämällä riskienhallinnan hierarkiaa (Risk Management) riskitason, vakavuuden ja todennäköisyyden perusteella. Ennakoivan kulttuurin luominen parantamaan asiakkaan tyytyväisyyttä.

DOKUMENTOINTI




Asiantuntijamme listaavat käytännöt, prosessit, SOP:t, työohjeet ja tietueet, jotka on oltava määritelty ja dokumentoitu ISO 9001:n mukaisesti. Keskustelemalla kunkin osaston ja toiminnon kanssa päät luovat tarvittavat asiakirjat. Tätä seuraisi SOP:t ja ennätys mallit ovat käytettävissä ryhmän käyttöön ja tallentamista varten

PERUSTA HALLINTA




Kun käytännöt, prosessit ja SOP:t on dokumentoitu ja tietueiden luettelo on oltava kerätyt on listattu ja henkilöstö on tunnistettu ja koulutettu tällaisiin toimiin, silloin on tarpeen käyttää, seurata ja arvioida tällaisten prosessien tehokkuutta.

SISÄISEN TARKASTAJAN KOULUTUS



ISO 9001 Internal Auditor (IA) -koulutus järjestetään tunnistetulle henkilökunnalle. Tämä koulutus varustaa tällaisen henkilöstön analysoimaan vaikutustenarvioinnin tarvetta, suunnittelemaan ja ajoittamaan vaikutustenarvioinnin sekä valmistelemaan auditointia tarkistuslistoja, suorittaa vaikutustenarvioinnin sekä dokumentoida ja raportoida havainnot ylimmälle johdolle.

SISÄINEN TARKASTUS



Asiantuntijamme valvovat sisäisen tarkastuksen suorittamista sisäisen tarkastuksen tiimisi toimesta. Tämä Sisäinen tarkastus tunnistaa järjestelmässä vielä olemassa olevat puutteet ja osoittaa niiden tason valmiutta kohdata sertifiointitarkastus. Tämä auditointi antaa organisaatiolle mahdollisuuden tunnistaa ja korjaa kaikki poikkeamat ennen kuin jatkat sertifiointiauditointiin.

PERUSSYÖ ANALYYSI (RCA) JA KORJAAVAT TOIMENPITEET


Kaikki sisäisen tarkastuksen, asiakkaan tai kolmannen osapuolen auditoinnissa tai alkaen havaitut poikkeamat Riskinarviointi, asiakaspalaute, valitukset, sisäiset ja ulkoiset ongelmat, päivittäinen kävely kautta ja kaikki muut lähteet on lueteltava ja RCA on suoritettava käyttämällä tekniikoita kuten 5Why ja Fish-Bone -menetelmät. Optimaaliset korjaus- ja korjaustoimenpiteet ovat toteutetaan ja tällaisten toimien tehokkuus dokumentoidaan ja tarkistetaan korjaustoimen kautta Toimintaraportti (CAR). Asiantuntijamme ovat paikalla tiimisi kanssa opastamassa prosessin läpi.

JOHDON KATSAUS KOKOUS (MRM)

MRM tarjoaa kaikille sidosryhmille tilaisuuden tavata määräajoin uudelleen, keskustella ja suunnitella toimia alla olevissa asialistan kohdissa.


- Riskinarviointi
- Tarkastushavainnot ja poikkeamat kaikista lähteistä. Toimintasuunnitelma avoimien asioiden ratkaisemiseksi
- Mahdolliset muutokset, jotka voivat vaikuttaa järjestelmään
- Järjestelmään tehty parannuksia
- Tarvitaan resurssit, koulutus
- Mahdollisuudet kehittyä
- Ulkoinen toimittaja ja toimittajan suorituskyky
- Asiakastyytyväisyys ja palaute asianomaisilta osapuolilta
- Lakisääteiset määräykset
- Laatuavoitteiden saavuttamisen laajuus
- Muutokset, jotka voivat vaikuttaa järjestelmään, esim. määräykset tai lainsäädäntö

SERTIFIOINTITARKASTUS: VAIHE 1




Kun valmiusaste on saavuttanut riittävän tason, sertifiointiprosessi alkaa. Sertifiointielimen (CB) nimetty tilintarkastaja varmistaa valmiuden a vaiheen 1 auditointi. Tämä tarkoittaa, että tarkastaja tarkistaa politiikat, prosessit, SOP:t, riskinarvioinnin, kriittiset operatiiviset tietueet, IA- ja MRM-tietueet. Kaikki merkittävät poikkeamat CB:n odotuksista ilmoitetaan tässä vaiheessa tarvittavien korjausten tekemiseksi. Tämä vähentää mahdollisuuksia merkittäviä poikkeamia sertifiointitarkastuksen aikana. TOPCertifier pitää yhteyttä kaikkiin sidosryhmiä ja valvoo tarkastuksen sujuvaa loppuunsaattamista.

SERTIFIOINTITARKASTUS: VAIHE 2



Kun vaiheen 1 tarkastus on suoritettu onnistuneesti, tilintarkastaja aloittaa yksityiskohtaisen tarkastuksen organisaation QMS-järjestelmän käytännöt ja dokumentointi. TOPCertifier olisi kouluttanut henkilöstösi auditointivaatimukseen ja luottavaiseen tarkastukseen. Meidän asiantuntijat ovat paikalla auttamaan kaikin keinoin, jotka ovat tarpeen tarkastuksen moitteettoman toiminnan kannalta. TOPCertifier auttaa tiimiäsi sulkemaan kaikki tarkastuksen aikana havaitut poikkeamat. Kun sertifiointiauditointi on suoritettu onnistuneesti, TOPCertifier on yhteydessä kaikkiin sidosryhmiin laatia, hyväksyä ja vapauttaa lopullinen todistus.

NOUDATTAMISEN JATKAMINEN



TOPCertifier on osa organisaatiosi vaatimustenmukaisuuspolkua ja auttaa sinua säännöllisesti välein tarvittavat koulutukset, järjestelmätuki ja päivitykset, sisäiset ja ulkoiset auditoinnit ja sertifiointisi säännöllinen uusiminen.