

Spis treści

Metodyka projektowania, nadzorowania i doskonalenia systemu zarządzania jakością według normy ISO 9001 dla małych i średnich przedsiębiorstw 5

 Podstawy i struktura przyjętego modelu 5

Interpretacja i adaptacja wymagań (moduł I) 9

 Wskazówki interpretacyjne dotyczące wymagań normy ISO 9001. 9

 System zarządzania jakością (rozdział 4 normy). 10

 Wymagania ogólne (pkt 4.1 normy). 10

 Wymagania dotyczące dokumentacji (pkt 4.2 normy) 12

 Nadzorowanie dokumentacji (pkt 4.2.3 normy). 17

 Nadzorowanie zapisów (pkt 4.2.4 normy). 18

 Odpowiedzialność kierownictwa (rozdział 5 normy) 19

 Zaangażowanie kierownictwa (pkt 5.1 normy). 19

 Orientacja na klienta (pkt 5.2 normy). 19

 Polityka jakości (pkt 5.3 normy) 19

 Planowanie (pkt 5.4 normy). 20

 Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja (pkt 5.5 normy) 21

 Przegląd zarządzania (pkt 5.6 normy) 22

 Zarządzanie zasobami (rozdział 6 normy) 24

 Zapewnienie zasobów (pkt 6.1 normy) 24

 Zasoby ludzkie (pkt 6.2 normy). 24

 Infrastruktura (pkt 6.3 normy) 25

 Środowisko pracy (pkt 6.4 normy) 26

 Realizacja wyrobu (rozdział 7 normy) 27

 Planowanie realizacji wyrobu (pkt 7.1 normy) 27

 Procesy związane z klientem (pkt 7.2 normy) 27

 Projektowanie i rozwój (pkt 7.3 normy). 29

 Zakupy (pkt 7.4 normy) 30

 Produkcja wyrobów, dostarczanie usługi (pkt 7.5 normy) 31

 Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi (pkt 7.5.1 normy) 31

 Walidacja procesów produkcji i dostarczania usługi (pkt 7.5.2 normy) 32

 Identyfikacja i identyfikowalność (pkt 7.5.3 normy) 32

 Własność klienta (pkt 7.5.4 normy) 33

 Zabezpieczenie wyrobu (pkt 7.5.5 normy) 33

 Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów (pkt 7.6 normy) 34

 Pomiary, analiza i doskonalenie (rozdział 8 normy). 36

 Postanowienia ogólne (pkt 8.1 normy) 36

 Monitorowanie i pomiary (pkt 8.2 normy) 36

 Zadowolenie klienta (pkt 8.2.1 normy) 36

 Audyt wewnętrzny (pkt 8.2.2 normy) 38

 Monitorowanie i pomiary procesów (pkt 8.2.3 normy) 41

 Monitorowanie i pomiary wyrobów (pkt 8.2.4 normy) 42

 Nadzór nad wyrobem niezgodnym (pkt 8.3 normy) 43

 Analiza danych (pkt 8.4 normy) 44

Doskonalenie (pkt 8.5 normy)	45
Ciągłe doskonalenie (pkt 8.5.1 normy)	45
Działania korygujące (pkt 8.5.2 normy) i działania zapobiegawcze (pkt 8.5.3 normy)	45
Zarządzanie procesami (moduł II)	51
Wprowadzenie	51
Projektowanie procesów	51
Budowanie świadomości kierownictwa i pracowników	51
Identyfikacja i podział procesów	52
Określenie hierarchii oraz relacji pomiędzy procesami	52
Opis przebiegu procesów	55
Ustalenie celów i zadań procesów	56
Określenie metod nadzorowania procesów	58
Wdrożenie procesów	59
Nadzorowanie procesów	60
Analiza danych	60
Właściciel procesu	61
Dokumentacja	61
Doskonalenie procesów	63
Diagnoza (moduł III)	67
Wprowadzenie	67
Wskazówki dotyczące audytu wewnętrznego SZJ w MŚP	67
Zagadnienia stanowiące przedmiot audytu wewnętrznego odniesione do wymagań normy ISO 9001	68
Przykładowe wskaźniki skuteczności procesów	80
Samoocena poziomu dojrzałości małych i średnich przedsiębiorstw w zakresie orientacji procesowej	82
Metoda określania skuteczności działań doskonalących w procesach	84
Dokumentacja (moduł IV)	87
Wprowadzenie	87
Metoda tworzenia struktury dokumentacji SZJ w oparciu o strukturę procesów przedsiębiorstwa (MASP)	100
Wybór i zasady współpracy z konsultantem	102
Rola wyboru jednostki certyfikującej	103
Podsumowanie	106
Jak korzystać z wersji elektronicznej tego opracowania?	107
Literatura	109