

# ISO 9001 : 2008

Распознавать ожидания - управлять процессами - обеспечить успех

**Действительно успешные компании знают потребности своих заказчиков. Они выполняют требования, потому что могут управлять своими процессами и обеспечить качество в долгосрочной перспективе. Сегодня компании, располагающие этими факторами успеха и проистекающими из них результатами, занимают лидирующее положение на конкурентных рынках.**



Более миллиона сертифицированных компаний во всём мире воспользовались преимуществом использования известного стандарта ISO 9001 в качестве инструмента управления своей компанией и улучшения своей деятельности. Стандарт содержит требования к качеству продукции, услуг и развития, которые могут применяться по всему миру. Система менеджмента качества помогает определить возможности, выполнять требования заказчиков, поставщиков или других заинтересованных сторон. Она также помогает организации оптимизировать свои процессы и, одновременно, сократить издержки. Дальнейших улучшений можно достичь комбинируя ISO 9001 с ISO 14001 для экологического менеджмента или с BS OHSAS 18001 для охраны труда и техники безопасности. Взаимная гармонизация стандартов ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 и BS OHSAS 18001:2007 способствует построению интегрированной системы менеджмента на основе этих стандартов и даёт значимые синергические преимущества.

Благодаря своему основополагающему характеру, ISO 9001 может служить фундаментом для других стандартов или специализированных технических условий, например ISO/TS 16949 (автомобилестроение), AS 9100 (авиационно-космическая отрасль) или TL 9000 для телекоммуникаций.

Процессная модель  
в соответствии с ISO 9001



## Соответствие и получение прибыли

Независимая и квалифицированная оценка системы менеджмента даёт высшему руководству гарантию того, что система соответствует требованиям стандарта. Но важнее всего понимание того, что результаты аудита показывают, насколько данная система менеджмента пригодна для достижения желаемых результатов. Грамотный орган по сертификации предлагает развитие и поддержку в процессе принятия решений.



## Восемь принципов менеджмента качества

Удовлетворённость заказчика отражает возможности компании.

Поэтому первый из восьми принципов менеджмента качества требует последовательной ориентации на заказчика, ведь именно так можно определить лучшего в своей области. Восемь принципов обеспечивают ориентацию для централизованного и систематического управления организацией, а также обеспечения постоянного улучшения.

- Ориентация на заказчика
- (Корпоративное) лидерство
- Вовлечение персонала
- Процессный подход
- Системный подход к управлению
- Постоянное улучшение
- Принятие решений, основанное на фактах
- Взаимовыгодные отношения с поставщиками

## Процесс аудита



## Преимущества

Система менеджмента качества компании функционирует эффективно, если установлены чёткие корпоративные цели. Достижение этих целей должно отражаться в измеримых результатах, основанных на вытекающих из эффективности и прозрачности процессов поддающихся интерпретации ключевых показателей. Лучшее подтверждение возможностей компании в области качества – это стабильно улучшающиеся показатели. Система менеджмента, сертифицированная на соответствие требованиям ISO 9001, помогает:

- Завоевать доверие заказчика
- Повысить удовлетворённость заказчика
- Стимулировать мотивацию сотрудников
- Чётко распределять ответственность персонала на всех уровнях
- Принимать решения, основываясь на фактах
- Внедрять эффективные и результативные корпоративные процессы
- Минимизировать корпоративные риски
- Инициировать постоянное улучшение
- Экономить время и сократить операционные затраты
- Предотвращать, а не исправлять ошибки
- Улучшить имидж компании
- Сократить информационные пробелы
- Заблаговременно реагировать на меняющиеся условия рынка