

Michał Kizyn

ISO na rynku usług magazynowych (cz. 3)

Niniejszy artykuł dotyczący „Systemów Zarządzania Jakością” stanowi cz. 3. cyklu, którego cz. 1. pt. „Warunki uczestnictwa przedsiębiorstw w otwartych sieciach dystrybucyjnych” zamieszczono w numerze 4/2003 „Logistyki”, natomiast cz. 2. „Łańcuchy dostaw formą obrotu towarowego w nowoczesnej gospodarce rynkowej” zamieszczono w 5/2003.

W obecnym artykule przedstawione zostały warunki i wymagania, jakie muszą być spełnione przez przedsiębiorstwa przy wprowadzaniu w magazynach Systemów Zarządzania Jakością wg ISO, a także korzyści z tego wynikające. SZJ dla nowoczesnego przedsiębiorstwa dążącego do doskonalenia realizacji procesów wewnętrznych i nastawionego na zaspakajanie obecnych, i przewidywanych potrzeb klienta, stanowi podstawowe narzędzie podwyższenia i ustabilizowania swojej pozycji rynkowej w warunkach globalizacji gospodarki, stałego wzrostu konkurencji i wymagań klienta.

Znaczenie Systemów Zarządzania Jakością dla przedsiębiorstw w gospodarce rynkowej

W przededniu uzyskania pełnego członkostwa w Unii Europejskiej polskie przedsiębiorstwa muszą konkurować, oferując swoje wyroby i usługi na rynku krajowym, rynkach europejskich i rynkach pozaeuropejskich. Tylko firmy oferujące wyroby i usługi najwyższej jakości, po dostępnych cenach, mogą liczyć na stałych klientów i odnosić sukcesy w walce z konkurentami. Przetrawanie na rynku w obecnej sytuacji globalizacji gospodarki, stałego wzrostu konkurencji i wymagań klientów – jest ambitnym wyzwaniem dla przedsiębiorstw inteligentnych, samouczących się i samodoskonalących, dążących do doskonalenia zarządzania i nastawionych na klienta. Realizując to wyzwanie, coraz więcej przedsiębiorstw wchodzi obecnie na „ścieżkę” jakości w zakresie doskonalenia zarządzania wewnętrznymi procesami wytwórczymi

czy usługowymi oraz kontaktów z otoczeniem. Aby firma mogła się stale doskonalić, musi sięgać po nowoczesne metody zarządzania i stosować systemy kompleksowego zarządzania przez jakość. Pierwszym krokiem prowadzącym do doskonalenia zarządzania firmą jest wdrożenie i stosowanie systemu jakości zgodnego z wymaganiami normy ISO 9001:2000. Wymagania te stosowane są nie tylko w obszarze dobrowolnych relacji przedsiębiorstwo-klient, ale także w obszarze obowiązkowym. Odnosi się to między innymi do dyrektyw certyfikacji wyrobów na zgodność z dyrektywami w krajach Unii Europejskiej, które warunkują wprowadzenie wyrobu na rynek od wdrożenia i utrzymania Systemu Zarządzania Jakością. W Polsce dyrektywy te już są wdrażane. Coraz częściej posiadanie wdrożonego i certyfikowanego Systemu Zarządzania Jakością jest warunkiem uczestnictwa w przetargach, giełdach czy podpisania kontraktu. Odnosi się to także do wyboru partnera handlowego w krajowych, a szczególnie europejskich łańcuchach dostaw, przy zawieraniu porozumień biznesowych dotyczących długotrwałej, partnerskiej współpracy. Przedsiębiorstwa, które posiadają wdrożone i certyfikowane Systemy Zarządzania Jakością są postrzegane jako kompetentny, wiarygodny, profesjonalny partner, realizujący wewnętrzne procesy na oczekiwanym poziomie, zgodnie z wymaganiami dyrektyw ISO oraz wykazujący zdolność do ciągłego doskonalenia tych procesów pod kątem jakości oferowanych usług oraz podnoszenia kultury współpracy z klientami w zakresie spełniania ich obecnych wymagań i przyszłych oczekiwań.

Instytucją krajową, która koordynuje problemy związane z badaniami, certyfikacją, akredytacją oraz działaniami szkoleniowymi, konsultacyjnymi i informacyjnymi w tym zakresie jest Polskie Centrum Badań i Certyfikacji w Warszawie, mające pełne członkostwo w International Certification Network (IQNet)

– Międzynarodowej Sieci Jednostek Certyfikujących i European Organization of Quality (EOQ) – Europejskiej Organizacji Jakości. PCBC wydaje firmom certyfikaty IQNet oraz europejskie certyfikaty audytora EOQ dla personelu.

System Zarządzania Jakością – Podstawowe normy i wymagania

Pojęcie jakości zdefiniowane zostało w normie PN – ISO 8402:1994 jako „ogół właściwości obiektu wiążących się z jego zdolnością do zaspokojenia potrzeb stwierdzonych i oczekiwanych”.

Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie rozumieć należy jako zarządzanie zbiorem wzajemnie powiązanych procesów, ukierunkowane na ciągłe ich doskonalenie, pozwalające z jednej strony na poprawę funkcjonowania przedsiębiorstwa w zakresie realizacji celów wynikających z potrzeba i oczekiwań klientów oraz innych zainteresowanych stron, a z drugiej – na osiągnięcie optymalnych korzyści przez wszystkie zainteresowane strony. Skoncentrowanie się na kliencie poprzez monitorowanie jego zadowolenia stanowi podstawowy wyznacznik oceny procesu funkcjonowania Systemu Zarządzania Jakością w przedsiębiorstwie. Jak z powyższego wynika, źródłem wymagań dla przedsiębiorstwa będą przede wszystkim potrzeby i oczekiwania klientów wyrażone w umowach lub zamówieniach, postanowienia uzgodnionych procedur lub instrukcji, przepisy, normy, obowiązujące w literaturze fachowej zasady oraz inne uzgodnione warunki i wymagania służące usatysfakcjonowaniu klienta.

Wymagania dotyczące Systemu Zarządzania Jakością zawarte zostały w normach serii ISO 9000 opublikowanych po raz pierwszy w 1987 roku. Pierwsza nowelizacja przeprowadzona w 1994 r. dotyczyła głównie usunięcia zauważonych błędów i wewnętrznych niezgodności. Obecna nowelizacja z roku 2000 jest nowelizacją gruntowną,

w której uwzględniono rozwój, jaki nastąpił w dziedzinie jakości, zmieniające się potrzeby rynkowe, a także doświadczenia dotychczas zdobyte w zakresie stosowania norm, opublikowanych w 1987 i 1994 roku.

Obecnie normy ISO serii 9000 z roku 2000, przybrały kształt trzech podstawowych standardów

a mianowicie:

ISO 9000:2000

Systemy zarządzania jakością – Podstawy i terminologia

ISO 9001:2000

Systemy zarządzania jakością – Wymagania

ISO 9004:2000

Systemy zarządzania jakością – Wytyczne doskonalenia funkcjonowania.

Komitet techniczny ISO odpowiedzialny za opracowanie norm rodziny **ISO 9000:2000** zalicza do nich także dotychczasowe normy, które wspomagają normy podstawowe, a mianowicie:

ISO 10005:1995

Zarządzanie jakością – Wytyczne dotyczące planów jakości

ISO 10006:1997

Zarządzanie jakością – Wytyczne dotyczące jakości w zarządzaniu przedsiębiorstwem

ISO 10007:1995

Zarządzanie jakością – Wytyczne dotyczące zarządzania konfiguracją

ISO 19011:

Wytyczne dotyczące auditowania systemów zarządzania jakością i/lub systemów zarządzania środowiskowego (w trakcie opracowania)

ISO 10012-1:1992

Wymagania dotyczące zapewnienia jakości wyposażenia pomiarowego – Część 1: System potwierdzania metrologicznego wyposażenia pomiarowego

ISO 10012 -2:1997

Zapewnienie jakości wyposażenia pomiarowego – Część 2: Wytyczne do sterowania procesami pomiarowymi

ISO/TR 10013:2001

Wytyczne opracowywania dokumentacji systemu zarządzania jakością

ISO/TR 10014:1998

Wytyczne zarządzania efektami ekonomicznymi jakości

ISO 10015:1999

Wytyczne dotyczące szkolenia

ISO/TS 16949:1999

Systemy jakości – Dostawcy dla przemysłu motoryzacyjnego – Szczególne wymagania dotyczące ISO 9001:1994).

Jak widać z powyższego, przestaje istnieć norma **ISO 8402**, która jest źródłem definicji i terminów oraz normy z grupy **ISO 9000 (9000-1, 9000-2, 9000-3)**. Rolę tych norm obecnie przejęła jedna norma – **ISO 9000:2000**.

Norma ISO 9000:2000 Systemy zarządzania jakością – Podstawy i terminologia – stanowi wprowadzenie do nowych norm dotyczących zarządzania jakością, opisuje podstawy systemów zarządzania jakością oraz definiuje podstawowe terminy stosowane w tych normach. Stanowi wprowadzenie do nowych norm **serii ISO 9000** i odgrywa podstawową rolę w ich rozumieniu, i stosowaniu. W normie tej znajdujemy nową terminologię podstawowych elementów SZJ oraz określenie podstawowych pojęć, z których najważniejsze to:

DOSTAWCA—>ORGANIZACJA—>KLIENT

Dostawca (zastąpiło dawniejsze pojęcie **poddostawca**) zgodnie z normą **ISO 9000:2000**, to organizacja lub osoba, która dostarcza wyrób.

Organizacja (dotychczasowe pojęcie **dostawca**) to grupa ludzi i infrastruktura, z przypisaniem odpowiedzialności, uprawnieniami i powiązaniem.

Klient to organizacja lub osoba, która otrzymuje wyrób.

Wyrób – wynik procesu.

Procedura – ustalony sposób przeprowadzenia działania lub procesu (procedury mogą być udokumentowane lub nie).

Księga jakości – dokument, w którym określono system zarządzania jakością organizacji.

Plan jakości – dokument specyfikujący, które procedury i związane z nimi zasoby należy zastosować, kto i kiedy ma je realizować w odniesieniu do określonego przedsięwzięcia, wyrobu, procesu lub umowy.

Certyfikacja SZJ – działanie trzeciej Strony (jednostki niezależnej od organizacji) wykazujące, że zapewniono odpowiedni stopień zaufania, iż należy zidentyfikowany(e) proces(y) danej organizacji jest(są) zgodny(e) z wymaganiami jednej normy lub ewentualnie wielu norm, przyjętej(ych) za podstawę certyfikacji.

Jednocześnie zdefiniowano pojęcie **zainteresowanych stron**, które odnosi się do osoby lub grupy osób zainteresowanych funkcjonowaniem lub sukcesem organizacji.

Norma **ISO 9000:2000** zastępuje normę **ISO 8402:1994**.

Norma ISO 9001:2000 Systemy zarządzania jakością – Wymagania – stanowi normę podstawową, zawierającą **wymagania i postanowienia** dla Systemu Zarządzania Jakością, które mają zastosowanie dla każdej organizacji (spółka, korporacja, firma, przedsiębiorstwo, instytucja, stowarzyszenie, urząd, itp.), niezależnie od jej wielkości i rodzaju, która potrzebuje wykazać zdolność do ciągłego dostarczania wyrobów lub usług zgodnych z wymaganiami klienta i mających zastosowanie przepisów oraz dąży do zwiększenia zadowolenia klienta.

System Zarządzania Jakością, spełniający wymagania normy **ISO 9001** ma dwa główne cele:

- zapewnienie jakości wyrobu lub usługi
- zwiększenie zadowolenia klienta.

Norma specyfikuje wymagania dla Systemu Zarządzania Jakością, który jest uznany za odpowiadający dobrej, przyjętej, w skali międzynarodowej, praktyce zarządzania firmami i może być poddany ocenie w celu certyfikacji albo rejestracji. Wymagania i postanowienia zastały zawarte w 8 następujących rozdziałach:

Rozdział 1 Zakres normy

6.1. Postanowienia ogólne

6.2. Zastosowanie

Rozdział 2 Norma powołana

Rozdział 3 Terminy i definicje

Rozdział 4 System zarządzania jakością

4.1. Wymagania ogólne

4.2. Wymagania dotyczące dokumentacji

Rozdział 5 Odpowiedzialność kierownictwa

5.1. Zaangażowanie kierownictwa

5.2. Orientacja na klienta

5.3. Polityka jakości

5.4. Planowanie

5.5. Odpowiedzialność, uprawnienia i komunikacja

5.6. Przegląd zarządzania

Rozdział 6 Zarządzanie zasobami

6.1. Zapewnienie zasobów

- 6.2. Zasoby ludzkie
- 6.3. Infrastruktura
- 6.4. Środowisko pracy

Rozdział 7 Realizacja produktu

- 7.1. Planowanie i realizacja wyrobu
- 7.2. Procesy związane z klientem
- 7.3. Projektowanie i rozwój
- 7.4. Zakupy
- 7.5. Produkcja i dostarczanie usługi
- 7.6. Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów

Rozdział 8 Pomiary, analiza

i doskonalenie

- 8.1. Postanowienia ogólne
- 8.2. Monitorowanie i pomiary
- 8.3. Nadzór nad wyrobem niezgodnym
- 8.4. Analiza danych
- 8.5. Doskonalenie

Norma ISO 9001:2000 zastępuje normy ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 i ISO 9003:1994 i jest jedyną normą zawierającą wymagania dla systemu, przeznaczoną dla celów certyfikacji. Organizacje, które w przeszłości stosowały ISO

9002:1994 i ISO 9003:1994 mogą stosować normę ISO 9001:2000 przez wyłączenie niektórych wymagań.

Norma ISO 9004:2000 zawiera wytyczne, koncepcje, sugestie i zalecenia, których zastosowanie zależy od organizacji i od tego czy są one dla niej przydatne, i odpowiednie do wdrożenia, które dotyczą doskonalenia zarówno systemu zarządzania jakością, jak również doskonalenia całej organizacji. Uwzględniono w niej zarówno skuteczność, jak i efektywność systemu zarządzania jakością. Należy podkreślić zależność i zgodność pomiędzy dwiema normami – ISO 9001:2000 i ISO 9004:2000, określanymi jako tzw. „spójna para”. Funkcjonują one jako standardy zupełnie od siebie niezależne, lecz ich nowy układ został zaprojektowany w ten sposób, by się wzajemnie uzupełniały. Norma ISO 9001 podaje wymagania, a norma ISO 9004 je interpretuje paragraf po paragrafie, w takim samym porządku, jaki podaje norma ISO 9001,

z punktu widzenia wdrażającego i wyjaśnia jednocześnie, jak wymagania te powinny się wdrożyć w praktyce.

Celem normy jest zadowolenie nie tylko klientów organizacji, ale również innych stron zainteresowanych, np. pracowników organizacji, właścicieli, dostawców, społeczeństwa. Zastosowanie strategii przedstawionej w normie ma prowadzić do doskonalenia systemu zarządzania jakością, co z kolei jest motorem doskonalenia wyników działalności całej organizacji. Norma ISO 9004:2000 – jest normą o charakterze wytycznych i nie zawiera wymagań, nie jest przeznaczona do celów certyfikacji, jest natomiast przewodnikiem służącym do skutecznego wdrożenia systemu zarządzania jakością, opisanego w ISO 9001 oraz do jego doskonalenia.

Warunki i wymagania standardów ISO 9001: 2000 w odniesieniu do Systemu Jakości dla procesów magazynowych zostaną scharakteryzowane w następnym numerze „Logistyki”.