Co to jest ISO 9001:2015?

ISO 9001 to uznawany na całym świecie standard zarządzania jakością. Pomaga ona organizacjom każdej wielkości i z każdego sektora poprawić swoje wyniki, spełnić oczekiwania klientów i zademonstrować swoje zaangażowanie w jakość. Jej wymagania określają, w jaki sposób ustanowić, wdrożyć, utrzymywać i stale doskonalić system zarządzania jakością (QMS).

Wdrożenie normy ISO 9001:2015 oznacza, że organizacja wdrożyła skuteczne procesy i przeszkoliła pracowników w celu dostarczania najwyższej jakości produktów lub usług dla każdego zamówienia.

Dlaczego norma ISO 9001:2015 jest ważna?

Z ponad milionem certyfikatów wydanych organizacjom w 189 krajach, ISO 9001 jest najczęściej stosowanym standardem zarządzania jakością na świecie. W ramach rodziny ISO 9000, która definiuje siedem zasad zarządzania jakością, w tym silne ukierunkowanie na klienta i ciągłe doskonalenie, ISO 9001 jest jedyną normą, która może być certyfikowana (choć certyfikacja nie jest obowiązkowa).

Korzyści biznesowe obejmują:

1. Zaufanie klientów: Standard zapewnia, że organizacje posiadają solidne procesy kontroli jakości, co prowadzi do zwiększenia zaufania i zadowolenia klientów.
2. Skuteczne rozwiązywanie reklamacji: ISO 9001 oferuje wytyczne dotyczące skutecznego rozwiązywania skarg klientów, przyczyniając się do terminowego i satysfakcjonującego rozwiązywania problemów.
3. Doskonalenie procesów: Norma pomaga identyfikować i eliminować nieefektywności, ograniczać marnotrawstwo, usprawniać operacje i promować świadome podejmowanie decyzji, co skutkuje oszczędnościami kosztów i lepszymi wynikami.
4. Bieżąca optymalizacja: Regularne audyty i przeglądy, do których zachęca norma ISO 9001, umożliwiają organizacjom ciągłe doskonalenie systemów zarządzania jakością, utrzymanie konkurencyjności i osiągnięcie długoterminowego sukcesu.