

SZEMLELETBELI VÁLTOZÁSOK AZ IRÁNYÍTÁSI RENDSZEREK MŰKÖDÉSÉBEN ÉS TANÚSÍTÁSÁBAN:

KÉT ÉVTIZED HAZAI KRÓNIKÁJA

Tohl András

WHEN YOU NEED TO BE SURE



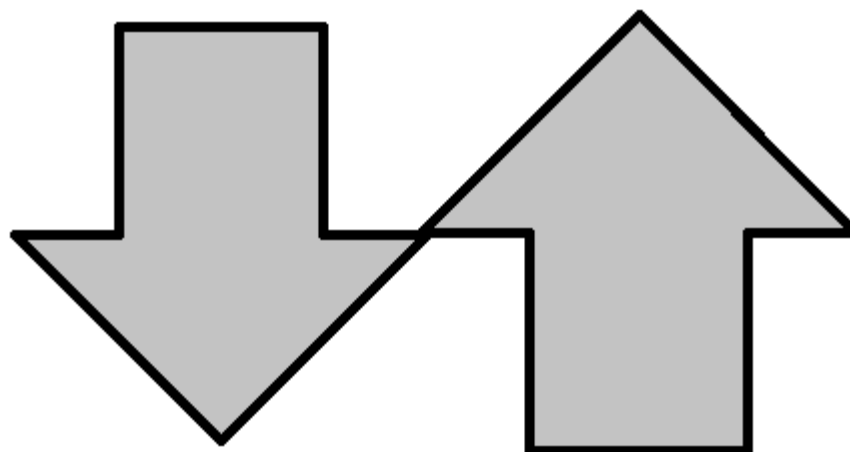
SGS BEMUTATÁSA



- Alapítás: **1878**
- Központ: Genf, Svájc
- Tevékenység: ellenőrzés, tanúsítás és vizsgálat
- Szervezet: 88.000 munkatárs, 1650 labor, 140 országban
- Magyarországon éppen 25 éve



Szabvány	Fókusz
ISO 9001:1987	Minőségpolitika, minőségbiztosítás, dokumentált eljárások, termék ellenőrzés
ISO 9001:1994	
ISO 9001:2000	Vezetés, minőségcélok, folyamatok, vevői elégedettség, folyamatos fejlesztés
ISO 9001:2008	
ISO 9001:2015	Kockázatok, folyamatok, fejlesztés

FEJLŐDÉS ÉS VEZETÉS**DOKUMENTÁCIÓ**

Ezzel párhuzamosan az auditálás is a fejlődést támogatja,
a dokumentumok ellenőrzése helyett

- Az igazi „Hőskor” 2000-ig
- Növekedés időszaka 2000-2007
- Válság 2007-2012
- Napjaink 2012-

- Az első tanúsításoktól egészen 2000-ig
- Kezdetben komoly presztízs
- Klasszikus dokumentáció: a szabvány tükörképe a cégre megírva, szabványalapú szabályozások
(kapcsos dossziékban, laponként fóliában, fénymásolt törzspéldányok...)
- Követelmények értelmezése központi kérdés
- Az audit célja a megfelelés ellenőrzése, erős formális szemlélet, a megállapítások a konkrét hibákra irányultak

- Egykori **konferenciakérdések**:
 - „Lehet egy eljárást írni a dokumentumok és a feljegyzések kezelésére?”
 - „A kézikönyvben benne kell legyenek az eljárások vagy külön kell?”

- Korabeli **audit jegyzőkönyvek**
 - „A termék mérésére használt egyik mérleg nem hitelesített (lényeges NMF, 1997)”
 - „Az XY termék tárolása nem megfelelő (lényeges NMF 1998)
 - „Az egyik vezető nem ismeri a minőségpolitikát” (lényeges NMF 1995)

- Növekedés időszaka 2000-2007
- Presztízs csökkenő: könnyen és gyorsan elérhető **tömegcikké** vált
- Új szabvány verzió lazított az elvárásokon, de megmaradt a klasszikus dokumentáció, sok sablonos „egyen-rendszer”
- Követelmények értelmezése továbbra központi kérdés
- Van ahol felmerült az igény, hogy az audit ne csak a megfelelés ellenőrzése legyen, de nagy az igény a „minimum” szintű tanúsításra is; A rendszer szemlélet erősödik

- Egykori **konferenciakérdések**:
 - „Hány minőségcél kell?”
 - „Minden folyamatra eljárást kell írni? Ha nem, akkor mit tegyünk?”

- Korabeli **audit jegyzőkönyvek**
 - „Nincsen folyamat bevezetve az elégedettség mérésére (enyhe NMF, 2001)”
 - „Az XY termék minősége nem felel meg a vevői elvárásoknak (enyhe NMF 2002)
 - „Vezetőségi átvizsgálást nem végeznek több éve” (lényeges NMF 2003)

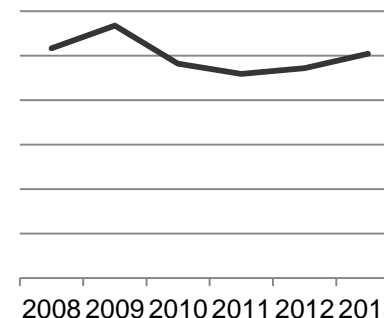
A NÖVEKEDÉS IDŐSZAKA SZÁMOKBAN

HU	2003	2004	2005	2006	2007	2008
ISO 9001	7750	10207	15464	15008	10473	8758
ISO 14001			993	1140	1537	1442
TS 16949		95	156	214	257	287
ISO 13485		15	12	27	35	35
ISO 22000					35	86
ISO 27001				54	81	105

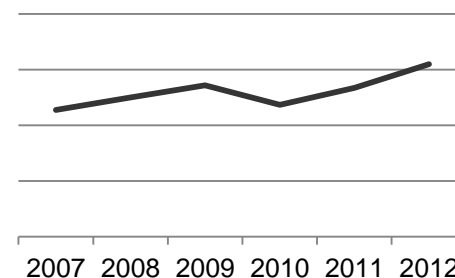
- Válság (2007-2012) okai
- A tanúsítványok száma felére esett vissza
- Presztízs csökkenő: elérhető tömegcikk amit sokan nem tartanak meg; tanúsítványok devalválódása
- Megmaradt a klasszikus dokumentáció, de egyre kevesebb a papír-alapú
- Követelmények értelmezése helyett a **hasznosság** a fő kérdés
- A tanúsított szervezetek egy része igényesebb lett: hozzáadott érték, integrált audit, egyedi igények

HU	2005	2006	2007	2008	2009	2010
ISO 9001	15464	15008	10473	8758	7122	8083
ISO 14001	993	1140	1537	1442	1659	1883
TS 16949	156	214	257	287	287	299
ISO 13485	12	27	35	35	45	58
ISO 22000			35	86	96	124
ISO 27001		54	81	135	146	151

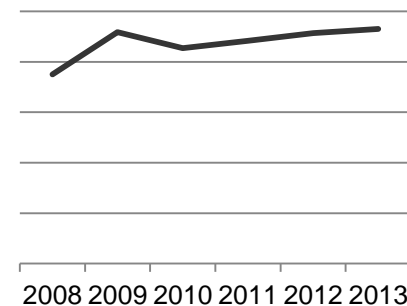
"A" tanúsító



"B" tanúsító

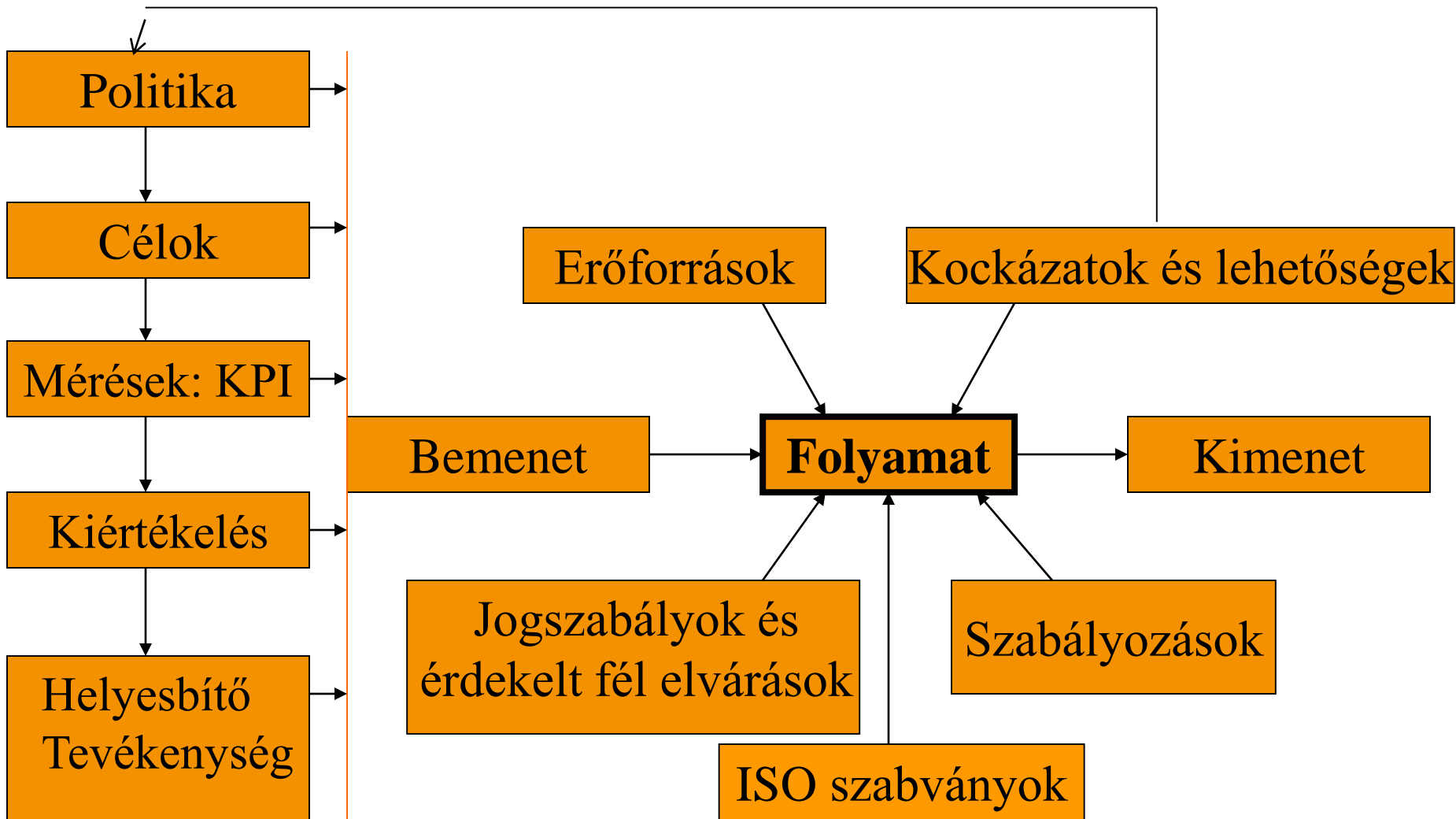


"C" tanúsító



- Napjaink 2012-
- Az ISO 9001 tanúsítványok száma csökkenő, a válság előtti fele (2014: 6928 db ISO 9001, az SGS esetén csak 20%-a a teljes tanúsítási portfóliónak)
- Presztízs erősen változó és szervezeti kultúra függő
- Még mindig megvannak a klasszikus dokumentációk, jellemzően elektronikus hordozón
- Követelmények ismeretével sokszor nincs idő mélyen foglalkozni, időhiány, egyszerű megoldások
- **Differenciált igények:** van ahol elvárás a hozzáadott érték, integrált audit, de van igény a „minimum”-ra is

- ISO 9001:2015 átállás
- Eddig kevesebb mint 10% tanúsított az új szabvány szerint, eltelt már az idő harmada
- Nem jellemző, hogy élnének a szabvány rugalmasságával
- **Sikeresség** feltételei:
 - Megértés és módszerek
 - Megszokott de nem értékes elemek elhagyása
 - Vezetői részvétel, üzleti működésbe integrált MIR
 - Igény a fejlődésre



Szabvány	Fókusz
ISO 9001:1987	<p>Mely eljárásokban írta le, hogyan kell ezt elvégezni? Jóváhagyták az eljárást? Hol a feljegyzés az ellenőrzésről?</p>
ISO 9001:1994	
ISO 9001:2000	<p>Hogyan érik el a céljaikat? Hogyan szabályozta a folyamatot? Hol az eljárás arról ha valami nem megfelelő vagy helyesbíteni kell?</p>
ISO 9001:2008	
ISO 9001:2015	<p>Mi az elvárt eredmény és hogyan azonosították a kockázatot? Hogyan kezelik a kockázatot? Az eredményességet a vezetés hogyan tekinti át? Hol vannak a fejlődés eredményei?</p>

WWW.SGS.COM

WHEN YOU NEED TO BE SURE

