

## Az ISO 9000 SZABVÁNYCSALÁD

### I. Az ISO 9000 szabványsorozat története

1987-ben a nemzetközi szabványügyi hivatal (*ISO, International Organization for Standardizations*) a BS 5750 brit szabványra alapozva létrehozta ISO 9000 néven a minőségügyi rendszerszabványokat. Az ISO vállalta, hogy a szabványsorozatot időszakosan felülvizsgálja, értékeli, hogy a szabványok mennyire felelnek meg az eredetileg kitűzött céloknak, illetve a megváltozott piaci, társadalmi elvárásoknak.

1987-ben a szabványsorozat az ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 és ISO 9004 szabványokból állt. E szabványoknak 1994-ben történt meg a módosítása. 2000-ben egy teljesen átdogozott, új ISO 9000 szabványcsalád kiadása történt meg. Az ISO 9001, ISO 9002 és ISO 9003 szabványok megszűntek, helyettük egy új, korszerű szabvány, az ISO 9001 szabvány jelent meg. Az ISO 9001 szabvány legutolsó módosítása 2008-ban jelent meg.

Az ISO 9000 szabványcsalád jelenleg érvényes tagjai:

<i>Jel</i>	<i>Megnevezés</i>	<i>Alkalmazás</i>
<b>ISO 9000:2005</b> MSZ EN ISO 9000:2005	<b>Minőségirányítási rendszerek Alapok és szótár</b>	<b>Magyarázó szabvány:</b> tájékoztató jellegű, követelményeket nem tartalmaz, a jobb megértést és tájékozódást segíti elő
<b>ISO 9001:2008</b> MSZ EN ISO 9001:2009	<b>Minőségirányítási rendszerek Követelmények</b>	<b>Követelmény szabvány:</b> azokat a követelményeket tartalmazza, amelyeket a minőségirányítási rendszer alkalmazójának teljesítenie kell ahhoz, hogy az arra feljogosított (tanúsító) szerv a szabvány szerinti működését tanúsítsa

<b>ISO 9004:2000</b>	<b>Minőségirányítási rendszerek</b>	<b>Fejlesztő szabvány:</b> olyan ajánlásokat, útmutatásokat tartalmaz, melyek a
MSZ EN ISO 9004:2001	<b>Útmutató a teljesítés tökéletesítéséhez</b>	minőségirányítási rendszer továbbfejlesztését, tökéletesítését célozzák

## II. Az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszerszabvány

Az ISO 9001:2008 szabvány célja olyan szervezeti teljesítmény biztosítása, amely időről-időre képes a vevők minőséggel kapcsolatos követelményeit kielégítő termékeket és szolgáltatásokat nyújtani – függetlenül attól, hogy mit csinál a szervezet, mekkora a mérete, a magánszektorban vagy a közsférában dolgozik-e.

A szabvány előírásait alkalmazó cégnek meg kell határoznia a minőségre hatást gyakorló folyamatait, és működtetni, folyamatosan fejleszteni kell azokat.

A minőségirányítás nyolc alapelve:

- 1) **Vevőközpontú szervezet** (*A vevőktől függ a cég jövője!*)
- 2) **Vezetési kultúra** (*A vezetés meghatározza a célokat, biztosítja az erőforrásokat, hogy a munkavállalók tevékenységükkel a célokat teljesíteni tudják.*)
- 3) **Munkatársak bevonása** (*Mindenki fontos – mindenki legyen tisztában a célokkal - mindenki információ birtokában legyen.*)
- 4) **Folyamatszempléletű megközelítés** (*Tevékenységek folyamatként való kezelése.*)
- 5) **Rendszerszemléletű irányítás** (*A folyamatok kölcsönhatásait figyelembe kell venni.*)
- 6) **Folyamatos fejlesztés** (*PDCA alkalmazása – lásd 1. kép*)
- 7) **Tények alapján történő döntéshozatal** (*Az adatokat és információkat elemezni szükséges – ez a jó döntések feltétele.*)
- 8) **Kölcsönösen előnyös szállítói kapcsolatok** (*Nem mindegy: mit, milyen, mikorra, mekkora megbízhatósággal tudok beszerezni...*).

Ha egy cég az ISO 9001:2008 szabvány követelményeit hatékonyan bevezeti és alkalmazza, nagy biztonsággal olyan termékeket, szolgáltatásokat állít elő, amelyek:

- megfelelnek a vevők igényeinek és elvárásainak, valamint
- megfelelnek a vonatkozó jogszabályoknak is.

Milyen előnyökhöz juthat az a cég, amely jól alkalmazza az ISO 9001 szabványt? A legfontosabbak ezek közül:

- piaci versenyelőny, egy megbízható márkanev kialakulása,
- tényszerű, pontos vezetői információk,
- szabályozottabb termelés, szolgáltatások,
- hatékonyabb irányítás és munkavégzés,
- hatékonyabb, szervezettebb belső működés,
- csökkenő üzemeltetési költségek,
- minőségösztönző hatás a beszállítói körre, és nem utolsó sorban
- kialakul a folyamatos fejlődés igénye.

Az ISO 9000 szabványsorozat jellemzői:

- általánosan alkalmazható, NEM kötődik egyetlen iparághoz sem,
- „rendszer szabványnak”, illetve „menedzsment szabványnak” nevezik, NEM termékszabvány,
- NEM teljes körű irányításról szól – mint például a TQM – , hiszen a gazdálkodási (pl. pénzügyi) folyamatokat nem szabályozza.

Magyarországon az 1990-es évek elején kezdődött – és a mai napig is tart – az a folyamat, melyben a cégek kiépítik és tanúsítatják minőségirányítási rendszereiket. Az Európai Unióhoz való csatlakozáskor erősebb érdeklődési hullám volt tapasztalható, hiszen az EU piaci elvárásainak való megfeleléshez nagyon sok – főként a műszaki, megfelelőség tanúsítási

– területen volt fontos, hogy egy cég rendelkezzen az ISO 9001 szabvány szerinti minőségirányítási rendszertanúsítással.

### III. Szabványjelzetek általános magyarázata

Az előző pontokban az ISO 9000 szabványcsalád kapcsán több „szabványjelzettel” is találkoztunk – szeretnénk rövid tájékoztatást adni ezek helyes használatáról, értelmezéséről.

A magyar szabványok hivatalos jelölése a következő módon történik. Vegyünk egy tetszőlegesen kiválasztott szabványt:

MSZ EN 10025:2005            Melegen hengerelt termékek szerkezeti acélokból

MSZ EN 10025-1:2005        Melegen hengerelt termékek szerkezeti acélokból.

1. rész: Általános műszaki szállítási feltételek.

<i>Magyarázat</i>	<i>Jelölés</i>
nemzeti jel	<b>MSZ</b>
európai jel	<b>EN</b>
megkülönböztető szabványszám	<b>10025</b>
egy szabványon belüli sorszám	<b>10025-1</b>
kibocsátás éve	<b>:2005</b>

Amennyiben a Magyar Szabványügyi Testület honosít egy nemzetközi szabványt, akkor az eredeti szabványt kiadó, illetve a szabványt átvevő nemzetközi szabványosítási szervezet betűjele is szerepel a magyar szabvány jelzetében (lásd az alábbi táblázatban).

<i>Jelölés</i>	<i>Megnevezés</i>
ISO	Nemzetközi szabvány
EN	Európai Unióban érvényes szabvány

MSZ EN	Honosított (magyar) európai uniós szabvány
MSZ ISO	Honosított (magyar) nemzetközi szabvány
MSZ IEC*	Honosított (magyar) nemzetközi elektrotechnikai szabvány
MSZ EN ISO	Honosított (magyar) nemzetközi szabvány – az Európai Unióban is elfogadott

*\* Az elektrotechnikai szakterületen nem az ISO bocsát ki szabványokat, hanem az IEC (International Electrotechnical Commission)*

*Forrás: [www.tqconsulting.hu](http://www.tqconsulting.hu), [www.standard-team.hu](http://www.standard-team.hu)*

Hevesiné Kővári Éva, Dér Tünde

Minőségügyi és Környezetvédelmi Igazgatóság