

מפת"ח • MethodA

תקן ISO9000

מצגת מנהלים



© כל הזכויות שמורות

[www.methoda.com](http://www.methoda.com)

בחירה באיכות  
**מתודה**

# ISO 9000 – הגדרה

❖ קבוצת תקנים אשר מגדירה:

- מכנה משותף בין-לאומי לאיכות בעסקים
- בסיס לניהול איכותי בארגון
- "ניהול איכותי" - יכולת הארגון לספק, פעם אחר פעם, מוצר או שירות העונה לדרישות האיכות של הלקוח.
- "ארגון" – כל גוף, פרטי או ציבורי, עסקי או מלכ"ר, ללא קשר לגודלו ותחום עיסוקו, המבקש לקבל הסמכה בנושא איכות.



# פילוסופיה של תקן ISO 9000

- ❖ המערכת מיועדת ליצרנים ולנותני שירותים
- ❖ מוגדרות דרישות ולא דרכי יישום
- ❖ הדרישות הן דרישות מינימום
- ❖ דרישה למערכת ממוסדת
- ❖ מניעת ליקויים ולא רק איתורם
- ❖ הלקוח מקבל שירות איכותי מספק שירות יעיל
- ❖ אפשרות ליישום הדרגתי
- ❖ בניית מערך שניתן להוכיח את יישומו
- ❖ פיתוח מתמשך של מערכת האיכות
- ❖ יישום אפקטיבי - התייעלות והורדת עלויות

# ISO 9000 - על יד אחת

אמור את מה שתעשה



עשה את מה שאמרת



תעד את מעשיך



תיבדק על מעשיך



תקן את הליקויים





# ת"י ISO 9001:2000 – מבנה כללי

0. מבוא
1. תחום התקן
2. אזכורים נורמטיביים
3. מונחים והגדרות
4. מערכת ניהול איכות
5. אחריות הנהלה
6. ניהול משאבים
7. מימוש מוצר
8. מדידה, ניתוח ושיפור

## 4. מערכת ניהול איכות

- ❖ צמצום רשימת נהלים נדרשת
- ❖ זיהוי תהליכים ויחסי גומלין
- ❖ דרישות תיעוד מפורטות: מדיניות איכות, מדריך נהלים, מסמכים נוספים להוכחה, רשומות
- ❖ בניית מדריך איכות: תחום, נימוקי השמטה
- ❖ בקרת מסמכים: אישור, זיהוי שינוי, פגות תוקף
- ❖ שילוב מיקור חוץ כחלק מאחריות הארגון
- ❖ בקרת רשומות איכות

## 5. אחריות ההנהלה

- ❖ הנהלה - מעבר ממחויבות למעורבות
- ❖ התמקדות בלקוח - איתור צרכים וציפיות
- ❖ מדיניות ויעדי איכות - וידוא האפקטיביות
- ❖ קביעת מטרות מערכת האיכות - שיפור מתמיד
- ❖ אחריות, סמכות, תקשורת, נציג הנהלה
- ❖ סקר הנהלה - פירוט תשומות ותפוקות

## 6. ניהול משאבים

- ❖ הקצאת משאבים לשיפור תהליכי ניהול האיכות ולהשגת שביעות רצון הלקוח
- ❖ הדרכות
- ❖ תשתית - תחזוקת ציוד
- ❖ סביבת עבודה



## 7. מימוש המוצר או השירות

❖ תכנון ומימוש המוצר או השירותים - תהליכים,

משאבים, תיעוד

❖ תהליכים הקשורים ללקוח - סקר חוזה, צרכים

וציפיות, תקשורת

❖ תכנון ופיתוח

❖ רכש וביקורת קבלה - כולל הערכת ספקים חוזרת

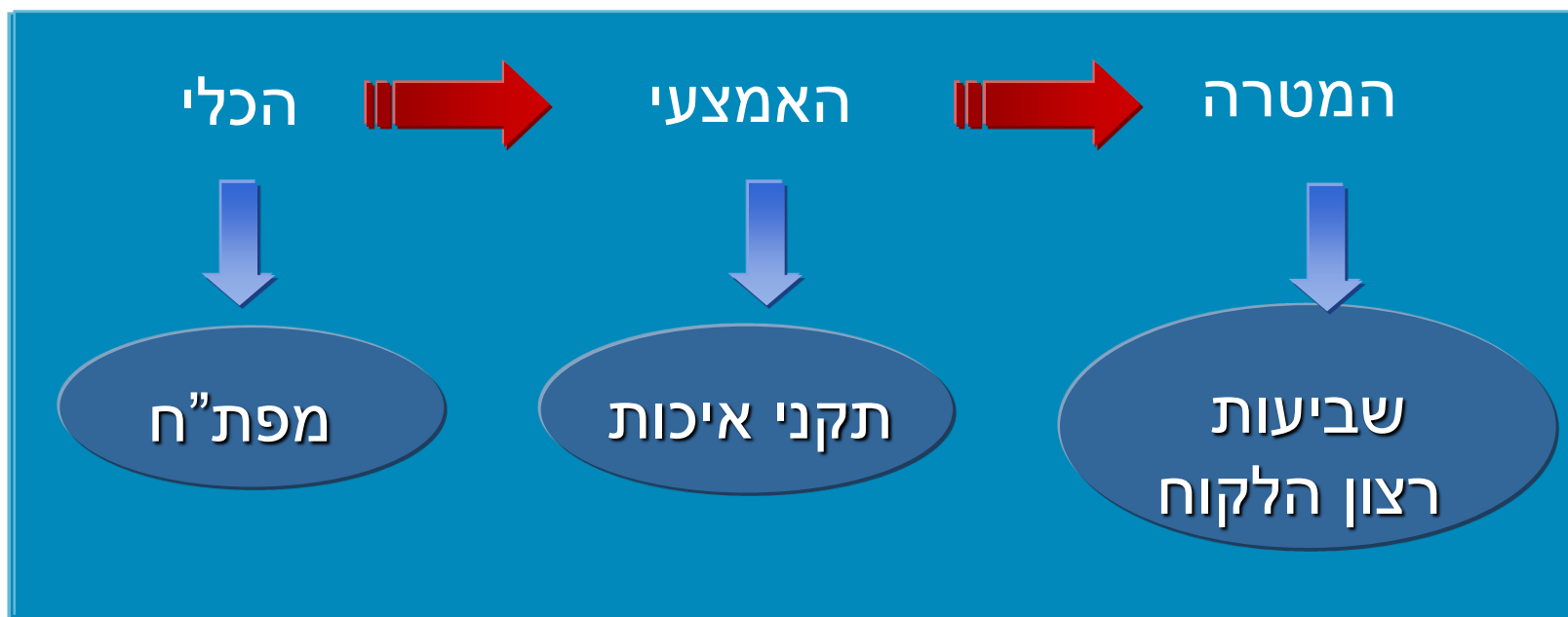
❖ ייצור ומתן שירות

## 8. מדידה, ניתוח ושיפור

- ❖ שביעות רצון הלקוח
- ❖ מבדקים פנימיים
- ❖ ניטור ומדידת תהליכים
- ❖ ניטור ומדידת מוצר או שירות
- ❖ בקרת אי-התאמות
- ❖ ניתוח נתונים
- ❖ שיפור מתמיד
- ❖ פעילות מתקנת ומונעת



# סיכום - מפת"ח כמוביל לאיכות



# מתודה

