



ISO 9001

ISO 9001:2015 väikeettevõtetele

Mida teha?

Nõuandeid tehniliselt
komiteelt ISO/TC 176

Originaali tiitel: "ISO 9001:2015 for Small Enterprises – What to do? Advice from ISO/TC 176"

Toimetaja: Liis Zovo

Inglise keelest tõlkinud: Urmas Karileet ja MTÜ Eesti Standardikeskus

Autoriõigus tõlkele: MTÜ Eesti Standardikeskus, 2017



Autoriõigusega kaitstud dokument

Kõik õigused kaitstud. Juhul, kui ei ole sätestatud teisiti, pole ühtki antud dokumendi osa lubatud enne eelneva kirjaliku loata mitte ühelgi kujul ega viisil, ei elektroonilisel ega mehaanilisel, fotokoopiategemine kaasa arvatud, reprodutseerida ega kasutada ega internetis või sisevõrkudes postitada. Luba on võimalik taotleda alltoodud aadressi kasutades ISO-st või siis taotleja riigis asuvast ISO liikmesorganisatsioonist.

© ISO 2016. Välja antud Šveitsis

ISBN 978-92-67-10694-6

ISO autoriõiguste osakond

CP 401 • CH -1214 Vernier, Genf

Tel +41 22 749 01 11

Faks +41 22 749 09 47

E-post copyright@iso.org

Koduleht www.iso.org

Sisukord

Eessõna	5
Käsiraamatust	7
Kvaliteedijuhtimissüsteemid	11
Kuidas alustada	14
Juhised selle kohta, mida standard ISO 9001 tähendab	20
Kasutatud terminite selgitused	21
Eessõna	25
Sissejuhatus	27
1. Käsitlusala	37
2. Normiviited	39
3. Terminid ja määratlused	40
4. Organisatsiooni kontekst	41
5. Eestvedamine	58
6. Planeerimine	68
7. Tugi	82
8. Toimimine	109
9. Tulemuslikkuse hindamine	150
10. Parendamine	164

Lisa A	
Sammud kvaliteedijuhtimissüsteemi suunas.....	172
Lisa B	
Lühike sertifitseerimise/registreerimise ülevaade.....	177
Lisa C	
Kvaliteedijuhtimise põhimõtted.....	181
Kirjandus.....	183

Eessõna

Väikeettevõtlus on suurim äri maailmas. Üle 95% ettevõtetest on väikese või keskmise suurusega (VKE-d) ning paljud riigid suhtuvad väikestesse ja keskmistesse ettevõtetesse kui majanduskasvu ja tööhõive mootoritesse. Seega peaksid rahvusvahelised standardid aitama VKE-sid sama palju kui rahvusvahelisi ettevõtteid, avalikku sektorit ja ühiskonda laiemalt. Eelkõige peaksid VKE-d saama osa standardi ISO 9001 pakutavast tõhususe ja mõjususe paranemisest.

Kvaliteedijuhtimissüsteemidele nõudeid esitav standard ISO 9001 on ISO rahvusvaheliste standardite hulgas kõige tuntum ja kõige laiemalt rakendatud. Seda kasutavad nii suured kui ka väikesed ettevõtted, avalik ja erasektor, tootjad ja teenusepakkujad kõikides tegevusvaldkondades 183 riigis, et saavutada järgmisi eesmärgi:

- luua raamistik järjepidevaks parendamiseks ja kliendirahulolu saavutamiseks;
- pakkuda kvaliteedialast kindlust kliendi ja organisatsioonivälise tarnija (hankija) suhetes;
- ühtlustada kvaliteedinõudeid eri sektorites ja tegevusvaldkondades;
- kvalifitseerida väliseid tarnijaid ülemaailmsetes tarneahelates;
- pakkuda tehnilist tuge seadusandliku organi volitustega institutsioonidele;
- anda arengumaade ja üleminekumajandusega riikide organisatsioonidele raamistik globaalsetes tarneahelates, eksportkaubanduses ja äriprotsesside allhangetes osalemiseks;
- aidata kaasa arengumaade ja üleminekumajandusega riikide majanduslikule arengule;
- edastada head juhtimistava;
- toetada teenuste kasvu.
- Standardiga ISO 9001 loodud ning standardiga ISO 14001 („Keskkonnanjuhtimissüsteemid“) edasi arendatud juhtimissüsteemide põhist lähenemist on edaspidi järgitud ka teistes eri sektorite jaoks või

konkreetsete küsimuste lahendamiseks koostatud standardites. Selliste standardite hulgas on: infoturve (ISO/IEC 27001), toiduohutus (ISO 22000), tarneahela turvalisus (ISO 28000), energiajuhtimine (ISO 50001) ja liiklusohutuse juhtimine (ISO 39001).

Siinne, neljas versioon käsiraamatust „ISO 9001 väikeettevõtetele“ on uuendatud ning selles on arvesse võetud standardi 2015. aastal avaldatud versiooni. Selle eesmärk on lihtsas keeles ja arvukate konkreetsete näidete abil paljudest tegevusvaldkondadest aidata VKE-del mõista ja rakendada standardit ISO 9001.

ISO loodab, et see võimaldab VKE-del nii arengumaades, üleminekumajandusega riikides kui ka arenenud riikides saada maksimaalset kasu rahvusvahelisest standardist ISO 9001, mis on kujunenud oluliseks abivahendiks maailmamajanduses.



Kevin McKinley

Peasekretäri kohusetäitja

ISO

Käsiraamatust

See käsiraamat annab väikeettevõtetele juhiseid standardil ISO 9001:2015 „Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Nõuded“ põhineva kvaliteedijuhtimissüsteemi väljatöötamiseks ja rakendamiseks. Kõik standardi ISO 9001 nõuded on üldised ja kohaldatavad kõigile organisatsioonidele, sõltumata nende tüübist, suurusest või pakutavatest toodetest ja teenustest. Käsiraamatu selles väljaandes on kasutatud määratlust „ettevõtted“, mis vastab üldtunnustatud „väikeste ja keskmise suurusega ettevõtete“ (VKE-d) kontseptsioonile ja sobib kasumit mitte taotlevaid organisatsioone kirjeldama paremini kui määratlus „firmad“ („väikefirmade“ kontseptsiooni kohaselt), mida on kasutatud selle käsiraamatu varasemates väljaannetes. Standard ISO 9000:2015 „Kvaliteedijuhtimissüsteemid. Alused ja sõnavara“ kirjeldab „organisatsiooni“ kui „isikut või inimeste gruppi, kellel on oma funktsioonid koos kohustuste, volituste ja suhetega oma eesmärkide saavutamiseks“.

Praktikas on iga väike või keskmise suurusega ettevõtte (või firma) organisatsioon. Seda tüüpi ettevõtteid ei näe end tavaliselt „organisatsioonina“ ja nende arusaama kohaselt esindab organisatsioon sageli midagi suuremat.

Määratlus „ettevõtted“ hõlmab tooteid ja teenuseid pakkuvaid kasumit taotlevaid või mittetulundusorganisatsioone, kaasa arvatud tootjad, edasimüüjad, koolid, õigusbürood, finantsasutused, fondid, avalikud haiglad või kohalikud omavalitsused.

See käsiraamat on jagatud osadeks, mida saab eraldi lugeda ja kasutada, ning vajaduse korral saab neile ka viidata.

Kvaliteedi-juhtimis-süsteem

- See osa annab ülevaate sellest, milline on standardile ISO 9001 vastav kvaliteedijuhtimissüsteem.

Kuidas alustada

- See osa annab praktilist nõu eri valikuvõimaluste kohta, kui teil peaks tekkima soov oma organisatsioonis kvaliteedijuhtimissüsteem juurutada või olemasolev süsteem kaasajastada. (Juhul, kui ettevõttes on kvaliteedijuhtimissüsteem juba olemas, ei pruugi selles osas sisalduvad nõuanded vajalikuks osutuda.)

Standardi ISO 9001 juhised

- See on käsiraamatu keskne osa ja sisaldab standardi ISO 9001:2015 teksti. See osa annab juhiseid, et aidata nõuetest aru saada ning on esitatud koos näidete ja ettepanekutega, kuidas neid nõudeid saaks täita.

Lisa A

- Selles lisas kirjeldatakse meetodit, kuidas rakendada standardi ISO 9001 nõudeid väikeettevõttes.

Lisa B

- See lisa annab lühikese ülevaate sertifitseerimise/registreerimise protsessist.

Lisa C

- Selles lisas (lähtuvalt standardist ISO 9000:2015) loetletakse seitse kvaliteedijuhtimise põhimõtet, mis loovad aluse standardile ISO 9001:2015.

Kirjandus

- Kirjandus loetleb standardid, millele viidatakse standardis ISO 9001 ja muud viited, mida kasutatakse selles käsiraamatus või mis võivad olla kasulikud.

See käsiraamat on standardit ISO 9001:2015 toetav dokument ning ei esita uusi ega muuda olemasolevaid selle standardi nõudeid.

Kvaliteedijuhtimissüsteemi väljatöötamine paneb proovile enamiku ettevõtteid. Väikeettevõttes on selline proovilepanek tõenäoliselt suurem järgmistel põhjustel:

- minimaalsed kasutatavad ressursid;
- kulutused kvaliteedijuhtimissüsteemi väljaarendamiseks ja toimivana hoidmiseks;
- raskused kvaliteedijuhtimissüsteemi mõistmisel ja rakendamisel, eriti teatud põhimõtetest, nagu näiteks organisatsiooni kontekstist, organisatsioonilisest teadmusest, protsessikesksest lähenemisviisist ja riskipõhisest mõtlemisest arusaamisel ja nende rakendamisel.

Käsiraamatus ei ole väikesed ettevõtted määratletud ainult suuruse või töötajate arvu, vaid ka juhtimisviisi kaudu. Kuna tegemist võib olla vaid mõne inimesega, on teabevahetus väikeses organisatsioonis sageli lihtne ja vahetum. Oodatakse, et sellises organisatsioonis võtab igaüks endale eri kohustusi; otsuste tegemine piirneb mõne või isegi ühe inimesega. Tüüpilised näited on siinkohal ainuomanik üksinda, kaks või kolm inimest partneritena, pereettevõtte või firma, kus on kolm või neli juhtiv- ja administratiivtöötajat; need hõlmavad pigem tooteid valmistavaid või teenuseid pakkuvaid organisatsioone ja võivad olla kas tulundus- või mittetulundusorganisatsioonid (näiteks fondid või avalikud tervishoiu kliinikud).

Paljud käsiraamatus olevatest nõuannetest on asjakohased ka keskmise suurusega või suurtele organisatsioonidele, mis kohaldavad sageli mujal edukalt välja töötatud tehnikaid ja parendusi. Samas tuleks alati meeles pidada, et selle käsiraamatu aluseks olevad nõuanded ei pruugi tingimata olla asjakohased keskmise suurusega või suurte organisatsioonide seisukohast.

Väikeettevõtte juhi seisukohast tuleks kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamisele kulutatud aega ja raha käsitleda nagu iga teist investeeringut. Et süsteem oleks elujõuline, peate olema võimeline tagasi võitma kulutatud aja ja jõupingutused oma organisatsiooni protsesside parendamise ning toodete ja teenuste turustatavuse kaudu. Kvaliteedijuhtimissüsteemi väljatöötamise ja sisseviimise varastes etappides tehtud otsustel on suur mõju nendes valdkondades.

Standardile ISO 9001 vastavat kvaliteedijuhtimissüsteemi on võimalik juurutada ka ilma kolmanda osapoole sertifitseerimise või registreerimiseta. Iga väikeettevõte, kes soovib oma kvaliteedijuhtimissüsteemi arendada põhjalikumaks standardi ISO 9001 nõuetest, võiks kaaluda standardi ISO 9004 „Organisatsiooni juhtimine püsiva edu saavutamiseks. Kvaliteedijuhtimise lähenemisviis“ kasutamist.

Käsiraamatu on koostanud tehnilise komitee ISO/TC 176 tehniliste ekspertide töögrupp, kes vastutab kvaliteedijuhtimise ja kvaliteedijuhtimissüsteemide rahvusvaheliste standardite eest. Kavand saadeti tagasiside ja kommentaaride esitamiseks kõigile rahvuslikest standardimisorganisatsioonidest liikmetele ja tehnilise komitee ISO/TC 176 sideorganisatsioonidele; kommentaarid võeti enne lõpliku teksti avaldamist arvesse.

ISO on tänulik iga parendusettepaneku eest, mis võiksid selle käsiraamatu teie arvates veel kasulikumaks teha.