

ISO 9001
väikeettevõtetele

Mida teha

Nõuandeid tehniliselt
komiteelt ISO/TC 176



Originaali tiitel:

ISO, ITC, 2010

“ISO 9001 for Small Businesses – What to do: Advice from ISO/TC 176”

Publisher: Jouve Group

Mayenne, 2010

Third edition

Copyright © ISO 2010

ISBN 978-92-67-10516-1 (ingl k)

ISBN 978-9985-9435-6-4 (eesti k)

Toimetaja: Triin Laur

Inglise keelest tõlkinud: OÜ TJO Konsultatsioonid

ja MTÜ Eesti Standardikeskus

Autoriõigus tõlkele: MTÜ Eesti Standardikeskus, 2011

EESTI STANDARDIKESKUS **EVs**
ESTONIAN CENTRE FOR STANDARDISATION

MTÜ Eesti Standardikeskus

Aru 10

10317 Tallinn

<http://www.evs.ee>

Trükitud trükikojas „...“

ISO **9001**
väikeettevõtetele

Mida teha

Nõuandeid tehniliselt
komiteelt ISO/TC 176

ISO – Rahvusvaheline Standardimisorganisatsioon

Rahvusvahelise Standardimisorganisatsiooni (ISO) liikmeskonda kuuluvad 160 riigi standardimisorganisatsioonid suurtest ja väikestest, tööstus- ning arengu- ja üleminekujärgus riikidest kõikjalt maailmast. ISO enam kui 18 100 standardiga portfell annab ettevõtetele, valitsusasutustele ja ühiskonnale praktilisi töövahendeid kõigile kolmele jätkusuutliku arengu aspektidele – majandusele, keskkonnale ja sotsiaalvaldkonnale.

ISO standardid toetavad maailma, milles elame. Standardid hõlbustavad kaubandust, levitavad teadmisi ja tehnoloogiavaldkonna uuendusi ning annavad häid juhtimis- ja vastavushindamise tavasid.

ISO standardid pakuvad lahendusi ja annavad eeliseid peaaegu igal tegevusalal, sealhulgas põllumajanduses, ehituses, masinatööstuses, tootmises, turustamises, transpordis, meditsiinis, side- ja infotehnoloogias, keskkonna- ja energiavaldkonnas, kvaliteedijuhtimises, vastavushindamises ja teenuste valdkonnas.

ISO töötab välja ainult selliseid standardeid, millel on turunõue. Tööd teevad eksperdid, kes on valitud nendest tööstus-, tehnika- ja äri-sektori- test, milles on kindlaks tehtud vajadus standardi järele ja milles standardit kindlasti ka rakendatakse. Nende ekspertidega võivad ühineda ka teised asjakohaste teadmisega inimesed, nagu valitsusasutuste, katselaborite, tarbijate ühistute ja akadeemiate ning rahvusvaheliste valitsusasutuste ja valitsusväliste organisatsioonide esindajad.

ISO rahvusvaheline standard esindab konkreetset teemat või protsessi käsitlevate teadmiste globaalset konsensust, olgu selliseks teadmiseks siis uusim tehnika või hea tava teatud valdkonnas.

Rahvusvaheline Kaubanduskeskus (ITC)

ITC on Maailma Kaubandusorganisatsiooni ja ÜRO ühisagentuur.

Väikeettevõtete ekspordiedukuse arengupartnerina on ITC eesmärk aidata arengumaadel ja üleminekumajandusega riikidel saavutada ekspordi kaudu jätkusuutlik inimareng.

ITC teeb koostööd kaubanduse tugiasutustega, et tagada jätkusuutlikud ja kõikehõlmavad võimekuse suurendamise teenused, et saavutada ekspordi pikaajalist kasvu toetava programmi „Export Impact for Good“ eesmärki. Selle eesmärgi nimel tegutsetakse viie põhilise teemaga: äri- ja kaubanduspoliitika, ekspordistrateegia, kaubanduse tugiasutuste tugevdamine, kaubandusteave ja eksportijate konkurentsivõime.

Nende äriteenuste strateegilise arendamise ja võimekuse suurendamise kaudu ühendab ITC võimalused turgudega. Selle tulemusena saavutatakse pikaajalisi käegakatsutavaid eeliseid nii riiklikul kui ka ühiskondlikul tasandil.

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

Eessõna

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

See kvaliteedijuhtimissüsteemidele nõuded esitav standard on ISO standardite hulgas läbi aegade kõige tuntum ja kõige laiemalt rakendatud. ISO 9001 kasutavad nii suured kui ka väikesed ettevõtted ja organisatsioonid, avalik ja erasektor, tootjad ja teenusepakkujad kõikides tegevusvaldkondades 176 eri riigis, et saavutada järgmisi eesmärke:

- luua raamistik pidevaks parendamiseks ning kliendirahulolu saavutamiseks;
- pakkuda kvaliteedialast kindlust kliendi ja tarnija suhtes;
- ühtlustada kvaliteedinõudeid erinevates sektorites ja tegevusvaldkondades;
- kvalifitseerida tarnijaid ülemaailmsetes tarneahelates;
- anda tehnilist tuge seadusandjatele;
- anda arengumaade ja üleminekumajandusega riikide organisatsioonidele raamistik globaalsetes tarneahelates, eksportkaubanduses ja äriprotsesside allhangetes osalemiseks;
- aidata kaasa arengumaade ja üleminekumajanduste majanduslikule arengule;
- edastada head juhtimistava;
- toetada teenuste kasvu.

Standardiga ISO 9001 loodud ning standardiga ISO 14001 („Keskkonnajuhtimissüsteemid“) edasi arendatud juhtimissüsteemidepõhist lähenemist on edaspidi järgitud ka teistes eri sektorite jaoks või konkreetsete küsimuste lahendamiseks koostatud standardites. Selliste standardite hulgas on järgmised teemad: infoturve (ISO/IEC 27001), toiduohutus (ISO 22000), tarneahela turvalisus (ISO 28000), energia juhtimine (ISO 50001 –

koostamisel) ja liiklusohutuse haldus (ISO 39001 – koostamisel).

Käesolev, kolmas versioon käsiraamatust „ISO 9001 väikeettevõtetele“ on uuendatud ning selles on arvesse võetud standardi 2008. aastal avaldatud versiooni. Selle eesmärgiks on lihtsalt ning konkreetsete näidete abil aidata VKE-del mõista ja rakendada standardit ISO 9001.

Käsiraamat on valminud ISO ja ITC koostöös. Mõlemad organisatsioonid loodavad, et see võimaldab väikeettevõtetel nii arengumaades, üleminekumajandustes kui ka arenenud riikides saada maksimaalset kasu standardist ISO 9001, mis on maailmamajanduses oluliseks abivahendiks kujunenud.

Patricia R. Francis
Tegevdirektor
Maailma kaubanduskeskus

Rob Steele
Peasekretär
ISO

Käsiraamatust	11
Kvaliteedijuhtimissüsteemid	15
Mis on kvaliteedijuhtimissüsteem?	15
Mis on ISO 9001 nõuetele vastav kvaliteedijuhtimissüsteem?	16
Milleks kvaliteedijuhtimissüsteem?	17
Kuidas alustada	19
Esimesed sammud	19
Mida teha järgmiseks?	19
Järgmised sammud	20
Tehke seda ise	21
Konsultandi palkamine	22
Mida tähendab sertifitseerimine/registreerimine?	23
Juhised selle kohta, mida standard tähendab	25
Kasutatud terminite selgitused	26
Eessõna	31
Sissejuhatus	33
0.1 Üldist	33
0.2 Protsessikeskne lähenemine	35
0.3 Seos standardiga ISO 9004	41
0.4 Ühilduvus muude juhtimissüsteemidega	42
Kvaliteedijuhtimissüsteemid – nõuded	43
1 Käsitusala	43
1.1 Üldist	43
1.2 Rakendus	43
2 Normiviide	47
3 Terminid ja määratlused	49
4 Kvaliteedijuhtimissüsteem	51

4.1	Üldnõuded	51
4.2	Dokumentatsioonile esitatavad nõuded	55
4.2.1	Üldist	55
4.2.2	Kvaliteedikäsiraamat	58
4.2.3	Dokumendiohje	60
4.2.4	Tõendusdokumentide ohje	63
5	Juhtkonna kohustused	65
5.1	Juhtkonna kohustumus	65
5.2	Kliendikeskus	66
5.3	Kvaliteedipoliitika	67
5.4	Planeerimine	68
5.4.1	Kvaliteedieesmärgid	68
5.4.2	Kvaliteedijuhtimissüsteemi planeerimine	70
5.5	Kohustused, volitused ja infovahetus	71
5.5.1	Kohustused ja volitused	71
5.5.2	Juhtkonna esindaja	72
5.5.3	Sisemine infovahetus	73
5.6	Juhtkonnapoolne ülevaatus	74
5.6.1	Üldist	74
5.6.2	Ülevaatus sisend	74
5.6.3	Ülevaatus väljund	74
6	Ressursijuhtimine	79
6.1	Ressursside hankimine	79
6.2	Inimressursid	80
6.2.1	Üldist	80
6.2.2	Pädevus, koolitus ja teadlikkus	81
6.3	Infrastruktuur	84
6.4	Töokeskkond	84
7	Tooteteostus	87
7.1	Tooteteostuse planeerimine	87