

ISO 9001:2000 Revizyonunun Faydaları:

1994 revizyonu, hata yakalamanın ötesinde, hata önlemeyi sağlamakla birlikte, iyileştirme konusunda bir görüş veya yaptırım sağlamamaktadır. Oysa ISO 9001:2000 versiyonu, sürekli iyileştirme konusunda öncelikler ve uygulama metodolojisi öne sürmektedir.

ISO 9000 serisi standartlar, belli kuruluşlara özel hazırlanmış standartlar değildirler. Aynı standart belgesi, pek çok farklı sektörde, farklı iş yapan kuruluşlara verilebilir. ISO 9000 bir rehber niteliğindedir.

ISO 9000:2000 revizyonu ile ISO 14000 Çevre Yönetim Sistemleri ile bütünleşme gerçekleşmemekle birlikte, tetkik için kılavuz standartların (ISO 19011) ortak hale getirilmesi sağlanacaktır. ISO 9001 ve ISO 9004 birbirini tamamlayan standartlar olarak düzenlenmiş, fakat kapsamaları farklılaşmıştır.

ISO 9001 müşteri tatminini baz alırken, ISO 9004 ilgili tarafların da (iş ortakları, çalışanlar, kamu vb.) tatmin edilmesini içermiştir. Her iki standardın yapıları ve sıralamaları arasındaki uyum, uygulamalarını ISO 9004 standardına göre iyileştirmek isteyen kuruluşlara fayda ve kolaylık sağlayacaktır.

ISO 9001:2008 Revizyonunun Getirdiği Değişiklikler

ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi standardında revizyon çalışmaları başlatılmıştır. Buna göre 2008 yılı sonu veya 2009 yılı başlarında yayınlanan yeni revizyon ISO 9001 standardında, özellikle birtakım kavramların kullanımı bakımından farklılıklar getirmektedir. Temel yenilik ise müşteri tatmini ve iletişim konusunda geliştirilen başlıklardır.

ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri' nin Amacı

ISO 9000 standartlar serisi, firmanın kalite yönetim sisteminin kalitesini ölçmek ve bu yolla müşterilerine kalite güvencesi vermek amacına yöneliktir.

TS-EN-ISO 9000, kalite güvence sisteminin geliştirilmesi, uygulanması, etkinliğinin iyileştirilmesi ve müşteri şartlarının karşılanması yoluyla müşteri memnuniyetinin artırılması için proses yaklaşımının benimsenmesidir. Bu standart, kaliteyle ilgili tüm problemleri çözmez, neyin yapılacağını değil, nasıl yapılacağını söyler ve bunlara ek olarak, etkin bir kalite yönetim sistemi için minimum şartları belirtir.

ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri' nin temel amacı; sistemin veya sürecin kalitesini güvence altına almak, böylece müşteriye güven vermek, bunun sonucunda da müşteri memnuniyeti, satış artışı ve kâr sağlamaktır.

ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri' nin Yararları

Bir işletmenin belgelendirilmiş bir Kalite Güvence Sistemi' ne sahip olması, işletmenin çoğu faaliyetine gözle görülür yararlar sağlar. Bu yararların önemlileri kısaca şu şekilde sıralanabilir:

*Tüm ürün ve hizmetler müşteri gereksinimlerinin tam olarak karşılanması amaçlanarak tasarlandığı için, müşteri memnuniyeti ve bağlılığında artış

*Uygunsuzlukların giderilmesiyle artırılan verimlilik ve azaltılan işletme giderleri

*İşletmenin yönetiminde kolaylık

*Hata oranları, hurda miktarları, yeniden işleme faaliyetlerindeki azalmalar ve bunun sonucunda iç maliyetlerde düşüş

*Çalışanların kalite bilincinde artış

KGS Uygulamalarında Karşılaşılan Güçlükler

Kalite yönetimi, müşterilerin talep ettikleri ürünleri daima belirlenmiş gereksinimlere göre almaları için Kalite Kontrol ve Kalite Güvence faaliyetlerinin koordinasyon içerisinde yürütülmesidir. Fakat kalite yönetimi, tüm faaliyetlerin bugün ve gelecekte mükemmel düzeyde çalışacağına dair bir garanti vermez. İhtiyaç duyulan kalite düzeyi iyi tespit edilmez, personele görev tanımı ile görevlerini hangi kurallar çerçevesinde yürütecekleri açık olarak belirtilmez, gerekli eğitim ve talimatlar verilmezse, kalitenin güvence altına alınmasında önemli zorluklarla karşılaşılır.

Kalite yönetim sistemi kapsamında çok sayıda doküman hazırlanacak olup bunların yeterince detaylandırılması gerekmektedir. Bunun belli bir zorluğunun olacağı kabul edilmelidir. Fakat bu, genel olarak bir kere hazırlanmakta, zaman içerisinde ufak değişiklikler yapılmaktadır. Detaylı hazırlanması her çalışana yol göstermekte, iş gören değişikliklerinde sisteme kolay adapte olmaya ve sıfır hata yaklaşımına katkı sağlamaktadır. Yararları da dikkate alındığında bu zorluklar göz ardı edilebilir.

Teknoloji değiştiğinde, süreçte yenilenme gerektiğinde revizyon olacaktır Bu, yeni duruma adapte olma ve performansı artırma çabasıdır. O bakımdan revizyon örgüt yararınadır. Fakat sık olması beklenmez.

KGS' nin önemi ve yararı yanında, işletmeler için bazı dezavantajlar taşıdığı da öne sürülmektedir. Bu eleştirilerin önemlileri şunlardır:

*Beklenilenden fazla iş yükü getirdiği

*Bürokrasiyi artırdığı

*Kırtasiye ve iletişim giderlerini artırdığı

*Asli işin yapılmasına belli ölçüde engel olabildiği

ISO 9000 Belgesi Nasıl Alınır?

ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi' nin belgelendirilmesi, kuruluşun kurmuş olduğu kalite yönetim sisteminin bağımsız ve akredite bir sertifikasyon kuruluşunun denetiminden başarıyla geçmesi ve bunun devamlılığını sağlaması ile mümkündür. Kuruluş, kalite yönetimi sistemini standardın gereksinimlerini karşılayacak şekilde kurduktan sonra, bu sistemin belgelendirilmesi için bir sertifikasyon kuruluşu ile anlaşır. Sertifikasyon kuruluşu, kuruluşun kalite sisteminin standardın gereksinimlerini karşılayıp karşılamadığını tespit etmek üzere bir sertifikasyon denetimi yapar. Bu denetim sonucunda sertifikasyon kuruluşu, kurulmuş olan kalite sisteminin ilgili standardın gereksinimlerinin yeterince karşılandığına karar verirse, kuruluşun kalite sistemini belgelendirir.

TS-ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri, bir kuruluşun misyonunu, vizyonunu, amaçlarını, işleyişini ve sürekli geliştirme hedeflerini gösterir. Kurum hakkında genel bilgileri içerdiği gibi, deney ve kontrole kadar detaylı bilgileri de kapsar.

ISO Belgesi, sadece kalite konusunda işletmenin kabul edilebilir bir düzeye gelmesini sağlayan bazı fiziki ve yapısal düzenlemeler gerektirebilir. Onun haricinde asıl olan, ilgili kurumun aynı kalite düzeyindeki hizmeti sürekli olarak verebilmesi, aynı işlemleri aynı şekilde sürdürebilmesi veya aynı ürünü aynı süreçlerden geçerek tekrar tekrar üretebilmesidir.

Yani bir kurum veya kuruluş TS-ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi sahibi olmakla, kendisini bağlayıcı, genel kabul görmüş objektif uygulamalar belirler ve bu çizgide çalışmalarını sürdürme zorunluluğunu üstlenmiş olur. Zaman zaman yapılan iç ve dış tetkiklerde eksiklikler tespit edilirse TSE veya ilgili sertifikasyon kuruluşu tarafından gereken uyarılar yapılır, düzelme olmazsa belge geri alınır ve bu durum ilan edilir.

Her bir örgütün, proseslerinin ve personelin üstlenme düzeyi ve biçimi yanında kültürü ve vizyonu da ayrı olduğu gibi, hazırlanacak Kalite Güvence Sistemleri de farklı olacaktır.

Kalite Güvence Belgesi almak isteyen firma, gerekli belgeleri eksiksiz bir biçimde hazırlayarak, müracaata ilişkin düzenleme doğrultusunda TSE' ye müracaatını yapar, belge almaya uygun bulunursa kendisine belge verilir, uygun bulunmazsa müracaatı reddedilir ve yenilenmesi istenir.

Firma belge almaya hak kazandığında TSE ve firma yetkililerince TSE-KGS Belge Sözleşmesi imzalanır ve düzenlenen "TSE-KGSB" firmaya verilir. Belgenin geçerlik süresi üç yıldır.

TSE ile sözleşme imzalayan firma, belgeyi ancak adı geçen tesis için kullanmaya yetkilidir. Belge, tesisin KGS için verilmiş olup ürün için kullanılamaz. Aksi tespit edilip TSE tarafından yazılı olarak ikaz edilenlerin buna uymayarak belge kullanmaya devam etmeleri halinde, sözleşme fesh edilip belge geri alınabilir.

Belge Sahibi Kuruluşun Yükümlülükleri

KGS Belgesi alan kuruluşun sorumlulukları KGSB Talimatı' nda, dokuz başlık altında verilmiştir:

- *Kalite sistemini sürdürmek
- *Firma durumundaki değişiklikleri bildirmek
- *Kalite tetkikine olabildiğince yardımcı olmak
- *İrtibat kurulabilecek personel atamak
- *Belgeyi uygun şekilde kullanmak
- *Geçersiz belge kullanmayı durdurmak
- *Şikâyet kayıtlarının tutulması
- *Sembolü uygun şekilde kullanmak
- *Mali yükümlülükleri yerine getirmek

TSE KGSB talimatı, TSE' nin sorumluluklarını ise temelde dört başlıkta toplamıştır:

- *Gizlilik
- *Müşteri şikâyetlerinin bildirilmesi
- *İtirazın değerlendirilmesi
- *Talimat ve ilgili standarttaki değişikliklerin bildirilmesi
