



ISO *ISO 9001: 2008*

*KEYFİYYƏTİ İDARƏETMƏ SİSTEM
TƏLƏBLƏRİ*





ISO 9001: 2008 Keyfiyyəti İdarəetmə Sistemi



Standartlaşdırma üzrə Beynəlxalq Təşkilat
(International Organization for Standardization)

ISO nun Məqsədi : Dünyada bənzər texnologiyalar üçün inkişaf etdirilən fərqli standartlar, bəlli vaxt sonra "Ticarət üçün Texniki Maneə “ yaradırdı.

ISO 'nun günümüzdəki ən əhəmiyyətli funksiyası ISO 9000 Keyfiyyət İdarəetmə Standartları və digər **Məhsul / Xidmət** standartları kimi beynəlxalq qəbul görmüş standartlar hazırlayaraq, ticarətin bu tip texniki maneələri ortadan qaldırmaqdır.

QMS-Quality Management System: *Keyfiyyəti İdarəetmə Sistemləri (KIS)*

AZS ISO 9001 : *2009 Keyfiyyəti İdarəetmə Sistemi*

ISO 9000: nədir?

ISO 9000 hər hansı bir iş və ya təşkilatda effektiv menecment təcrübəsi üçün, diqqəti müştərilərin ehtiyaclarına və ümidlərinə yönəltmək üçün səmərəli çərçivədir. O həm məhsul, həm də xidmətlərin keyfiyyətə planlaşdırılmasına köməklik edir.





Standartinin Maddələri

Ümumi müddəalar və Şərtləri

1.Əhatə (Ümumi müddəalar)

2.Referans Standartlar

3.Termin və Təriflər

4.Keyfiyyət İdarəetmə Sistemi

5.Rəhbərliyin Məsuliyyəti

6.Resurslarının İdarə Olunması

7.Xidmət Reallaşdırma

8.Ölçülmə, Analiz və Yaxşılaşdırma





1.Əhatə

www.iso-ms.blogspot.com

Ümumi müddəalar

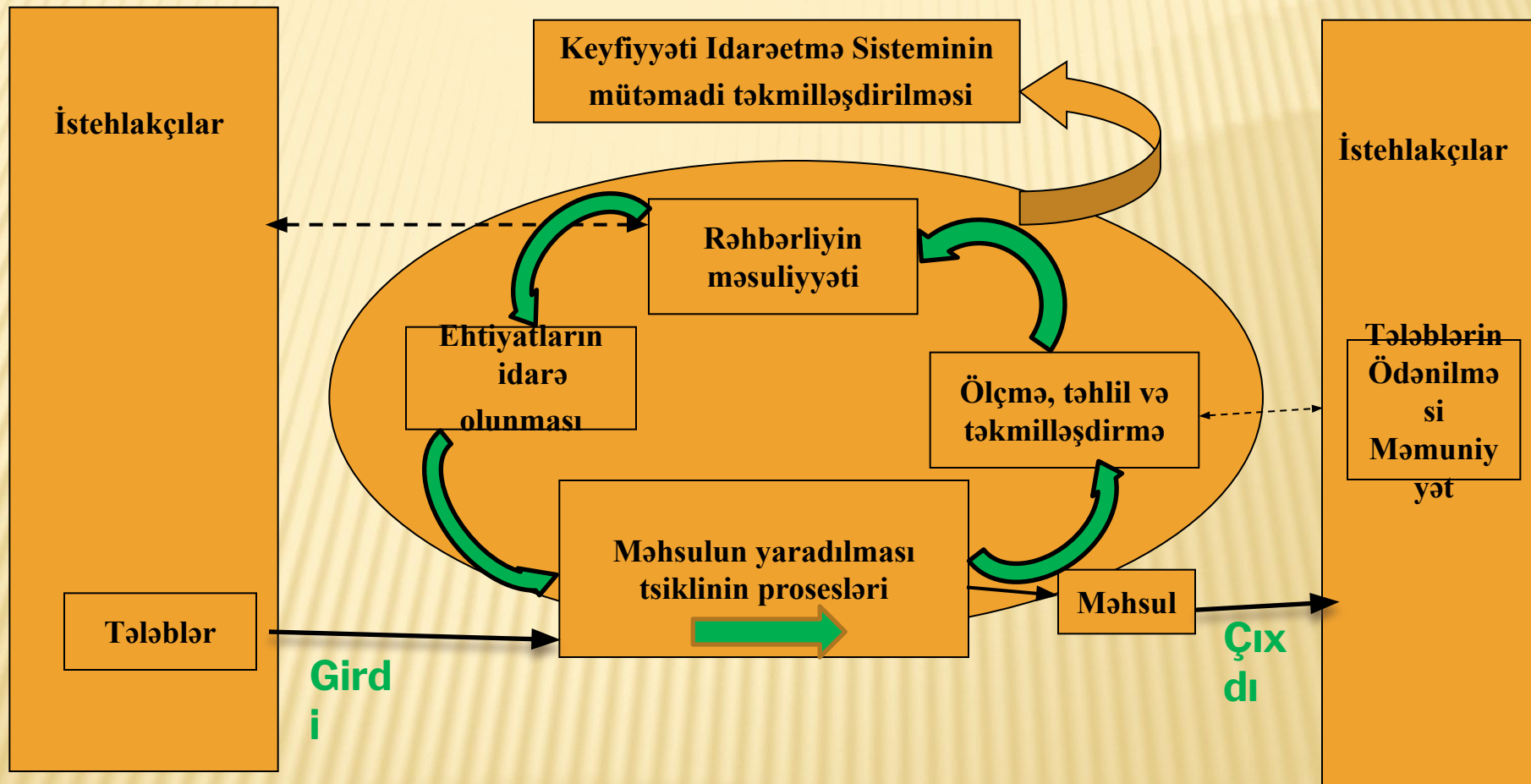
- ’ Müştəri şərtlərini və ehtiyaclarını qarşılamaq,
- ’ Ölkə Qanun və Qanunvericilik Şərtləri və Standart xidmət vermək,
- ’ Davamlı yaxşılaşdırma və xidməti sahəyə zəmanət vermək
- ’ Xidmət verdiyi sahənin məmnuniyyətini sağlamaq.





Prosesli Yanaşmaya Əsaslanan KIS-inin Modeli

www.iso-ms.blogspot.com



- Dəyər gətirən fəaliyyət →
- Məlumat axını - - - - - →

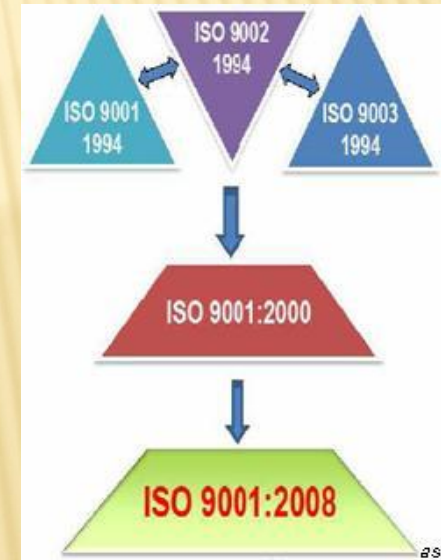




2. Normativ İstinadlar & Standartlar

www.iscims.blogspot.com

- 1] Azərbaycan Respublikasının qanunları
- 1] ISO 9000: 2000 Keyfiyyət İdarəetmə Sistemləri - Təməl Terminlər və Lüğət
- 1] ISO 9001: 2000 Keyfiyyət İdarəetmə Sistemləri - Şərtləri
- 1] ISO 19011-2011: İdarəetmə sistemləri üçün Audit/Tədqiq bələdçisi
- 1] ISO 9001:2008 : Keyfiyyəti İdarəetmə Sistemi



3. Termin və Təriflər

- 1] ISO 9000:2005 “Keyfiyyət üzrə idarəetmə sistemi. Terminləri və təyinlər” tətbiq edilir. (ISO 9000:2005 Quality management systems-Fundamentals and vocabulary)

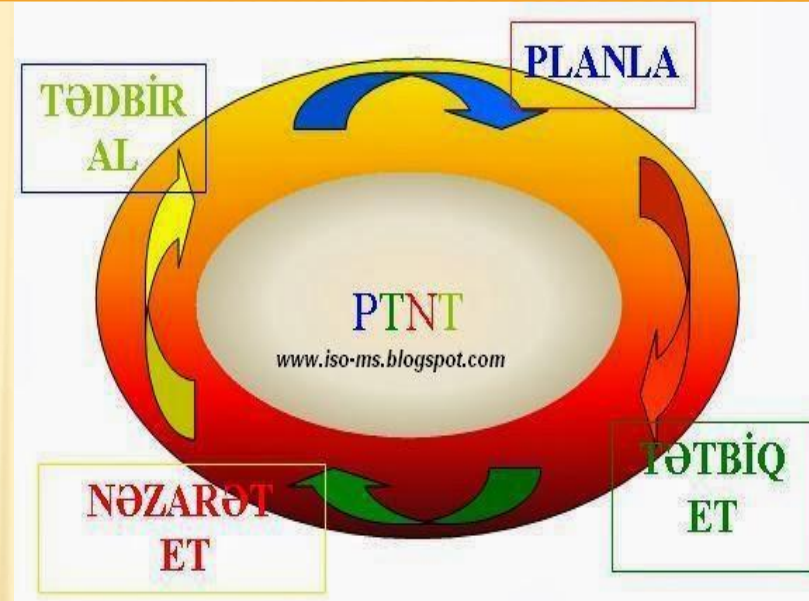




4. Keyfiyyət İdarəetmə Sistemi Şərtləri

4.1 Ümumi tələblər

- ◆ **Təşkilat**, KİS üçün Prosesləri və təşkilatda tətbiqini müəyyən etməlidir;
- ◆ Proseslərin ardıcılığını və qarşılıqlı əlaqəsini müəyyən etməlidir;
- ◆ Proseslərin yerinə yetirilməsi, həm də onların idarə edilməsi zamanı effektivliyi təmin etmək üçün zəruri olan üsulları və meyarları müəyyən etməlidir;



- ◆ Proseslərin monitorinqini dəstəkləmək üçün lazım olan ehtiyatların və informasiyanın mövcudluğunu təmin etməlidir;
- ◆ Proseslərin ölçülməsini və mümkün olan yerlərdə təhlilini həyata keçirməlidir;
- ◆ Planlaşdırılmış nəticələrə nail olmaq və bu prosesləri daim təkmilləşdirmək üçün zəruri olan tədbirləri həyata keçirməlidir.





4.2. Sənədlərə olan Tələblər

www.iso-ms.blogspot.com

4.2.1 Ümumi müddəalar:

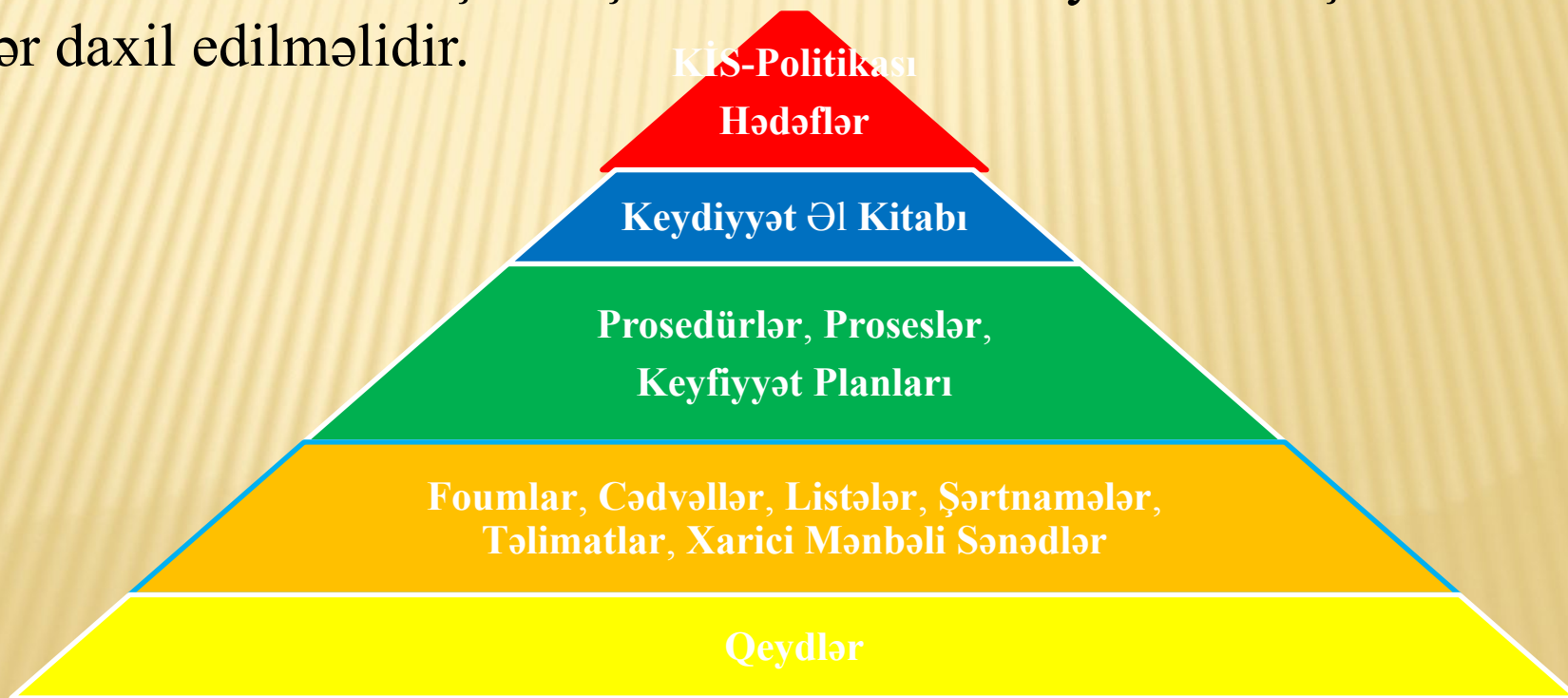
Keyfiyyət Siyasəti

(məqsədlər barədə sənədləşdirilmiş bəyanat)

Keyfiyyət üzrə Rəhbər Sənəd, (KÜRS/KƏK)

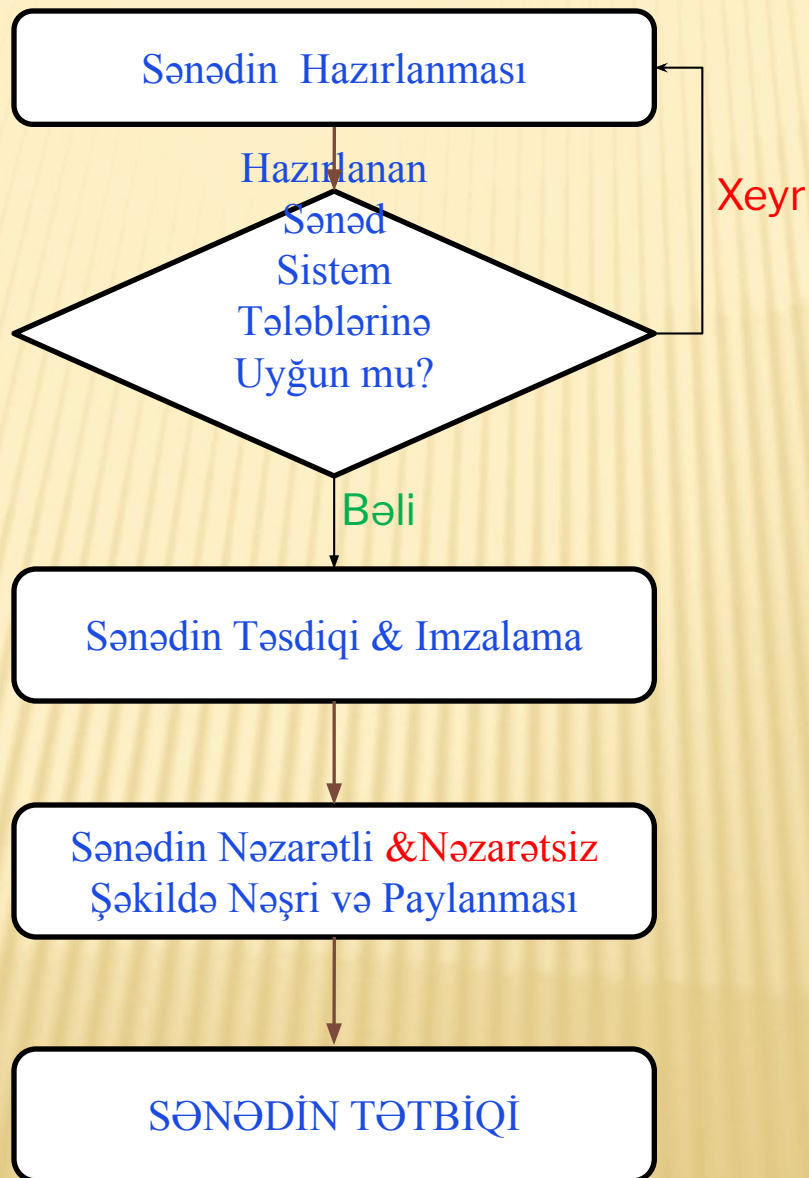
Sənədləşdirilmiş Proseduralar (PR) və Qeydlər,

Effektli Planlaşdırmanın təmini, Proseslərin həyata keçirilməsi və onların idarə edilməsi üçün təşkilat tərəfindən təyin edilmiş sənədlər və qeydlər daxil edilməlidir.





ISO 9001: 2008 Keyfiyyət İdarəetmə Sistemi



4.2.2 Keyfiyyət Üzrə Rəhbər Sənəd (KÜRS):

- 'Keyfiyyəti idarəetmə sisteminin tətbiq sahəsini, təfsilatları və istənilən istisnaların əsaslandırılmış izahını,
- 'Keyfiyyəti İdarəetmə Sistemi üçün işlənib sənədləşdirilmiş Proseduralar vəya onlara istinadları;
- 'Keyfiyyəti İdarəetmə Sisteminin Prosesləri arasında qarşılıqlı əlaqənin təsvirini əks etdirməlidir.





4.2.3 Sənədlərin İdarə Edilməsi

❖ Kifayətli olması nöqteyi-nəzərindən sənədlərin buraxılışa qədər onların təsdiqi;



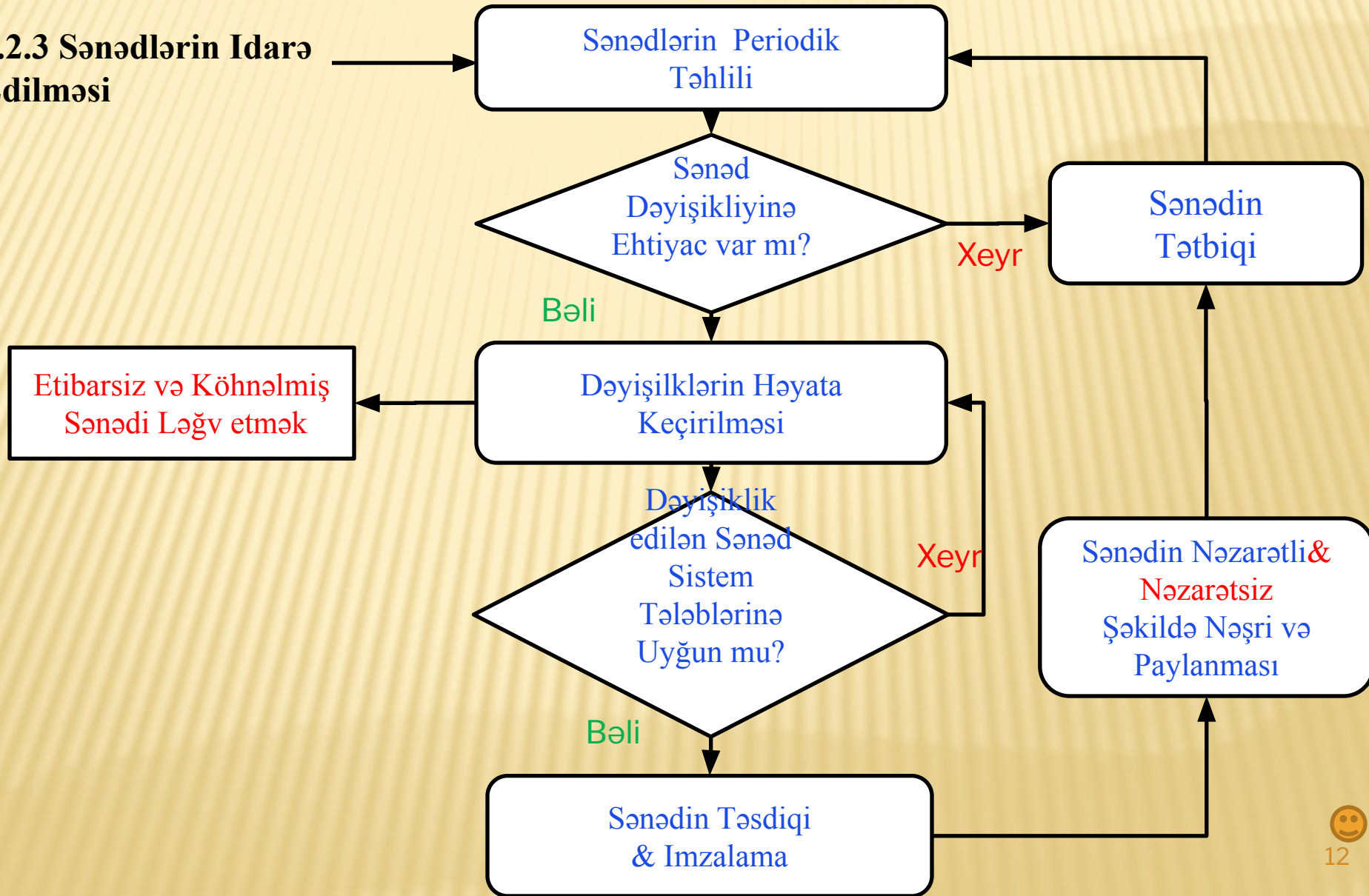
- ▶ Zəruri hallarda sənədlərin təhlilini, aktuallaşdırılmasını və yenidən təsdiqini;
- ▶ Sənədlərin yenidən baxılma statusunun və dəyişikliklərin identifikasiyasının təminini;
- ▶ Sənədlər tətbiq olunduğu yerlərdə onların müvafiq versiyalarının mövcudluğunun təminini;





ISO 9001:2008 KİS

4.2.3 Sənədlərin İdarə Edilməsi





4.2.4 Qeydlərə Nəzarət Edilməsi

- ❖ Qeydlərin nələr olduğunu,
- ❖ Sənədlərin saxlanılması və mühafizəsinin təmini;
- ❖ Keyfiyyəti idarəetmə sisteminin planlaşdırılması,
- ❖ Kənar Mənbəli Sənədlərin identifikasiyasının təmini və idarə edilməsi;
- ❖ Köhnəlmiş sənədlərin Saxlama müddəti və əldən çıxarılmasını,





5 Rəhbərliyin Məsuliyyəti (Öhdəliyi)

5.1 Rəhbərliyin vəzifələri

- İstehlakçıların tələblərinin,
- Keyfiyyət sahəsində siyasəti işləmək;
- Keyfiyyət sahəsində məqsədlərin işlənməsini təmin etmək;
- Rəhbərlik tərəfindən təhlil aparmaq;
- Lazımi ehtiyatlarla (kapitala) təminat.
- Standartın, qanunvericiliyin və məcburi tələblərin yerinə yetirilməsini öhdəsinə alaraq cavabdehlik daşıyır.



5.2. İstehlakçıya istiqamətlənmə

Təşkilatın ali rəhbərliyi istehlakçıların məmnunluğunu artırmaq məqsədilə onların tələblərinin müəyyən edilməsini və yerinə yetirilməsini təmin etməlidir.





5.3. Keyfiyyət sahəsində Siyasət

- ▶ Təşkilatın məqsədlərinə uyğun olsun;
- ▶ Tələblərə uyğun olmaq və keyfiyyəti idarəetmə sisteminin effektivliyini daim yüksəltmək barədə öhdəliyi daxil etsin;
- ▶ Keyfiyyət sahəsində məqsədlərin müəyyən edilməsi və təhlili üçün əsaslar yaratsın;
- ▶ Təşkilatın heyətinə çatdırılsın və onun üçün başa düşülən olsun;
- ▶ Onun daim yararlı olması üçün təhlil olunsun.





5.4. Planlaşdırma



5.4.1. Keyfiyyət sahəsində məqsədləri

Təşkilatın ali rəhbərliyi, keyfiyyət sahəsində məqsədlər, məhsulun tələblərə uyğunluğunu təmin etmək üçün lazım olan məqsədlər daxil olmaqla, təşkilatın müvafiq bölmələrində və müvafiq səviyyələrdə müəyyən eder.

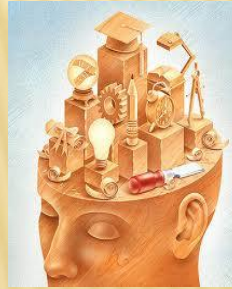
- ✓ Keyfiyyət sahəsində məqsədlər ölçülə bilən və keyfiyyət sahəsindəki siyasətə uyğun olmalıdır.





5.4.2. Keyfiyyəti İdarəetmə Sisteminin Yaradılmasının, Dəstəklənməsinin və Təkmilləşdirilməsinin Planlaşdırılması.

Standartın 4.1-bəndində göstərilən tələblərin yerinə yetirilməsinə və keyfiyyət sahəsində məqsədlərə nail olmaq üçün Keyfiyyəti İdarəetmə Sisteminin yaradılması, Dəstəklənməsi və Təkmilləşdirilməsi Planlaşdırılmalıdır.



-Dəyişikliklərin planlaşdırılması və sistemə tətbiqi zamanı keyfiyyəti idarəetmə sisteminin bütövlüyü qorunmalıdır.





5.5. Məsuliyyət, səlahiyyətlər və İnformasiya məlumatların Mübadiləsi

5.5.1. Məsuliyyət və Səlahiyyət;

Rəhbərlik Keyfiyyəti İdarəetmə Sisteminin tələb etdiyi proseslərin işlənilib hazırlanması, tətbiqi və işlək vəziyyətdə saxlanılmasının təmin etməlidir.



5.5.2. Rəhbərliyin nümayəndəsi



KİS-nin tələb etdiyi proseslərin işlənilib hazırlanması, tətbiqi və işlək vəziyyətdə saxlanılmasının təmin etməlidir,

KİS-nin fəaliyyəti və onun təkmilləşdirilməsi zəruriyyəti haqqında hesabatların təşkilatın Rəhbərliyinə təqdim etməli,





5.6 Rəhbərliyin Nəzərdən Keçirməsi (YGG)

5.6.2 Təhlil üçün giriş məlumatları

Rəhbərlik, Təşkilatın KİS-ini; bu sistemin uyğunluq, kafilik və fəaliyyətinin davamlılığını zəmanət altına almaq üçün planlanmış fasilələrlə nəzərdən keçirməlidir.



- ✓ Auditlərin (yoxlamaların) nəticələri;
- ✓ İstehlakçılarla əks əlaqə;
- ✓ Proseslərin işləməsi və məhsulun uyğunluğu;
- ✓ Qabaqlayıcı və korreksiyaedici tədbirlərin statusu;
- ✓ Rəhbərlik tərəfindən aparılmış əvvəlki təhlilin nəticələrindən irəli gələn sonrakı tədbirlər;
- ✓ Keyfiyyəti idarəetmə sisteminə təsir edə biləcək dəyişikliklər;
- ✓ Təkmilləşdirmə üzrə tövsiyələr.





5.6.3 Təhlilin Nəticələri

- ❖ Keyfiyyəti idarəetmə sisteminin və onun proseslərinin effektivliyinin artırılması;
- ❖ İstehlakçıların tələblərinə münasibətdə məhsulun təkmilləşdirilməsi;
- ❖ Ehtiyatlara tələbatın olması.





6 Ehtiyatların (resursların) İdarə Olunması

6.1 Ehtiyatların Təmini və Təşkili;

Rəhbərlik, KİS-ini tətbiq, davamlılığını təmin etmək və fəaliyyətini davamlı yaxşılaşdırmaq, Müştəri şərtlərinin yerinə yetirilməsi yolu ilə müştəri məmnuniyyətini artırmaq üçün, lazımlı olan qaynaqları təyin etməli və təmin etməlidir.



- KİS-nin tətbiqi və işlək vəziyyətdə saxlanılması, həmçinin onun səmərəliyinin daim artırılması,
- İstehlakçıların tələblərinin yerinə yetirilməsi yolu ilə onların məmnunluğunun artırılması.



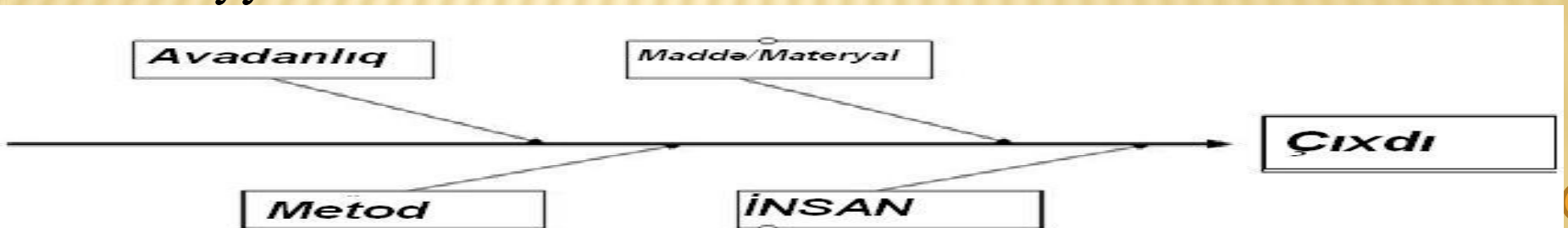
6.2. İnsan Resursları Təmini və Təşkili;

www.iso-ms.blogspot.com

6.2.2 Səriştəlilik, Hazırlıq və Məlumatlılıq...

Müəssisə Rəhbəri və İR Təşkilatın Məhsul şərtlərinə uyğunluğu təsir edən işləri reallaşdıran personal; uyğun təhsil, bacarıq və təcrübə cəhətdən kifayət qədər olmasını təşkil etməlidir.

- ✓ İşçilərin lazımi səriştəliliyini təyin etməlidir;
- ✓ Səriştəliliyə olan tələbatı ödəmək məqsədi ilə hazırlığı təmin etməli və ya başqa tədbirləri həyata keçirməlidir;
- ✓ Görülmüş tədbirlərin səmərəliliyini qiymətləndirməlidir;
- ✓ Heyətin öz fəaliyyətinin aktuallığına və vacibliyinə, həmçinin keyfiyyət sahəsində məqsədlərə nail olunmasına töhfəsinə dair məlumatlı olmasını təmin etməlidir;
- ✓ Təhsil, hazırlıq, bacarıq və təcrübə ilə bağlı qeydləri işlək vəziyyətdə saxlamalıdır





6.3 İnfrastruktur

Təşkilat, məhsul şərtlərinə uyğunluğa çatmaq üçün lazım olan infrastrukturu müəyyən etməli, təmin etməli və davam etdirməlidir.

- ❖ Binalar, iş sahələri və onlarla əlaqəli əmək vasitələri;
- ❖ Proseslər üçün avadanlıq (həm texniki həm də proqram vasitələri);
- ❖ Təminat xidmətləri (məsələn, nəqliyyat, rabitə və ya məlumat sistemi).





6.4 İş Şəraiti (İstehsal Mühiti)

Təşkilat, məhsulun ona olan tələblərə uyğunluğunun təmin olunması üçün lazım olan işçi mühitini yaratmalı və onu idarə etməlidir.





7. Məhsulun Yaradılması Təşklinin Prosesləri

7.1 Məhsulun yaradılması tsikli proseslərinin planlaşdırılması

- Keyfiyyət sahəsində məqsədləri və məhsula olan tələbləri;
- Proseslərin və sənədlərin işlənməsinə, həmçinin konkret məhsul üçün tələb olunan ehtiyatların təmin olunmasına dair ehtiyacı;
- Konkret məhsul üçün sınaq, nəzarət, monitoring, yoxlama və təsdiq etmə üzrə lazımi fəaliyyəti, həmçinin məhsulun qəbulu meyarlarını təyin etməlidir.
- Məhsulun və yaradılması tsikli proseslərinin tələblərə uyğunluğunu təsdiq edən lazımi qeydləri təyin etməlidir.





7.2 İstehlakçılar ilə bağlı Proseslər

7.2.1. Məhsula aid olan Tələblərin müəyyən edilməsi:

Təşkilat, məhsullara bağlı şərtlərin müəyyən etməli, məhsula bağlı şərtləri nəzərdən keçirməlidir. Bu nəzərdən keçirmə quruluşun, müştəriyə məhsulu vermə, öhdələrinə etməsindən əvvəl edilməli və müştəriləri ilə ünsiyyət üçün, təsirli tənzimləmələri təyin etməli və əməl etməlidir.



- ▶ Məhsulu Göndərmə və göndərmədən sonrakı fəaliyyət daxil olmaqla, istehlakçı tərəfindən təyin edilmiş tələblər,
- ▶ Konkret və ya nəzərdə tutulan istifadə üçün lazım olan, lakin istehlakçılar tərəfindən təyin edilməyən tələbləri (əgər onlar məlumdursa);
- ▶ Məhsula tətbiq olunan qanunverici və məcburi tələblər,
- ▶ Təşkilat tərəfindən zəruri hesab edilən istənilən əlavə tələbləri müəyyən edir.



7.2 İstehlakçılar ilə bağlı Proseslər

7.2.2. Məhsula bağlı şərtlərin Nəzərdən Keçirilməsi

- ❖ Məhsula aid tələblərin müəyyən edilməsi,
- ❖ Sifariş və ya müqavilədə əvvəl müəyyən edilmiş tələblərdən fərqli olan tələblərin razılaşdırılması,
- ❖ Təşkilatın müəyyən edilmiş tələbləri yerinə yetirə bilmək imkanlarını təmin etməlidir.



7.2.3 İstehlakçılar ilə Əlaqələri saxlamaq

- ✓ Məhsul haqqında informasiya;
- ✓ Dəyişikliklər də daxil olmaqla sorğuların, müqavilələrin və ya sifarişlərin qəbulu,
- ✓ İstehlakçı şikayətləri daxil olmaqla istehlakçılarla əks - əlaqə





7.3. Məhsul Layihələndirmə və Təkmilləşdirilmə

Təşkilat, məhsulun Layihələndirmə və Təkmilləşdirilməsini planlamalı və nəzarət altında saxlamalıdır.

- ✓ Məhsul Layihələndirmə və Təkmilləşdirilmə əsnasında hər bir mərhələdə uyğun olan təhlilinin, yoxlanmanın və təsdiqin aparılması,
- ✓ Məsuliyyəti və səlahiyyətlərini müəyyən edilməsi,
- ✓ Layihələndirmə planlaşdırmanın nəticələri aktuallaşdırılması,
- ✓ Qanunverici və digər məcburi tələblər,





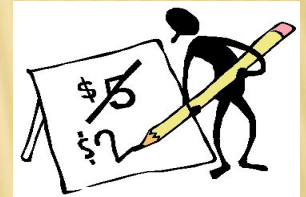
7.4 SATINALMA

www.iso.ms.blogspot.com

(Təchizatçıların Qiymətləndirilməsi)

Müəssisə, satın alınan məhsulun, göstərilən satın alma şərtlərinə uyğun olmasını zəmanət altına almalıdır. Təchizatçılar və satın alınan məhsula tətbiq olunan idarənin tipi və əhatəsi, satın alınan məhsulun sonrakı məhsul reallaşdırmasına və ya son məhsul olan təsirinə asılı olmalıdır.

- Heyətin ixtisası;
- Məhsulun, Prosedur, Proses, Təlimat və avadanlığın təsdiqi,
- Keyfiyyəti idarəetmə sistemində dair tələblər daxil edilməli,
- Uyğun gələn avadanlığın tətbiqi;
- Monitoring və ölçmələrin aparılması,
- Konkret metod və proseduraların tətbiqi,
- Qeydlərə tələblər,





7.5 İstehsal və Xidmətin Təqdimatı

- **Təşkilat**, istehsal və xidmətin təqdimatını nəzarət altında planlamalı və idarəetməli,
- **Təşkilat**, Məhsulu, məhsul reallaşdırması boyunca uyğun yollarla, Məhsulun vəziyyətini, məhsul reallaşdırması boyunca monitoring və ölçmə şərtləri baxımından tanımlamalıdır.
- **Təşkilat**, Müştəri mülkiyyətini Öz nəzarəti altında və ya özü tərəfindən istifadə edildiyi müddətcə quruluş, müştəri mülkiyyətinə diqqət göstərməli,
- **Təşkilat**, istifadə üçün və ya məhsulla bir araya gətirmək üçün təmin müştəri mülkiyyətini təyin etməli, doğrulamalı, qorunmalı və təhlükəsizliyini təmin etməli,
- **Təşkilat**, şərtlərə uyğunluğun davamlılığını təmin etmək üçün, daxili proses müddətində və istənən yerə təslim edilənə qədər məhsulu mühafizə etməlidir.

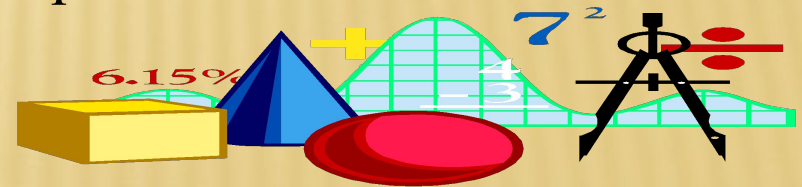




7.6 Monitoring və Ölçmə Avadanlıqlarına Nəzarət

Təşkilat, təyin edilmiş müddətlərdə və ya onun istifadəsindən əvvəl beynəlxalq və ya milli etalonlarla müqayisədə vahidlərin ölçülərini ötürən etalonlar üzrə kalibrlənməli və ya yoxlanılmalıdır.

- Təyin edilmiş müddətlərdə və ya onun istifadəsindən əvvəl beynəlxalq və ya milli etalonlarla müqayisədə vahidlərin ölçülərini ötürən etalonlar üzrə kalibrlənməli və ya yoxlanılmalıdır. Belə etalonlar olmadıqda, kalibrləmə və ya yoxlama üçün istifadə olunan baza qeydiyyatata alınmalıdır.
- Nizamlanmalıdır və ya lazım gəldikdə təkrar nizamlanmalıdır;
- Kalibrləmə statusunu müəyyən etmək məqsədilə identifikasiya olunmalıdır;
- Ölçmələrin nəticələrini etibarsız edə biləcək nizamlamalardan qorunmalıdır;
- İstifadə olunma, texniki xidmət və saxlanma mərhələlərində zədələnmə və xarab olunmalardan qorunmalıdır.





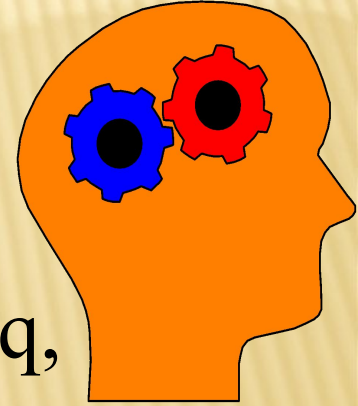
8. Ölçülmə, Analiz və Yaxşılaşdırma

8.1. Ümumi

www.iso-ms.blogspot.com

Müəssisə , Məhsul şərtlərinə, Keyfiyyət idarəetmə sistemində uyğunluğu, zəruri olan izleme, ölçmə, analiz və yaxşılaşdırma proseslərindən planlamalı və əməl etməlidir:

- Məhsul şərtlərinə uyğunluğu göstərmək,
- KİS-nin uyğunluğunu zəmanət altına almaq,
- KİS-nin fəaliyyətini davamlı yaxşılaşdırmaq.



Qeyd: Statistik texnikalar, tətbiq oluna bilər metodlar





8.2. Monitoring və Ölçülmə

www.iso-ms.blogspot.com

8.2.1 Müştəri Məmnuniyyəti;

Müəssisə, müştəri şərtlərinin qarşılıb qarşılanmadığı haqqındakı müştəri qəbul etməsi ilə əlaqədar məlumatları əməl etməli, məlumatları əldə edərək və istifadə etmək üçün metodlar təyin etməlidir.

l Müştəri məmnuniyyəti anketləri,

l Təslim edilən məhsulun keyfiyyəti ilə bağlı müştəri məlumatları,

l İstifadəçi seçimi anketləri,

l İş İtkisi analizləri, v.s....





8.2.2 Daxili Auditlər (yoxlamalar)



Standard'ın şərtlərinə və quruluş tərəfindən yaradılan KİS şərtlərinə əməl edib etmədiyini, Aktiv olaraq tətbiq edib etmədiyini və davamlılığının təmin

sağlanmadığını müəyyən etmək üçün planlanmış şəkildə daxili Auditlər reallaşdırılmalıdır.



Qeyd - bələdçilik üçün ISO 19011 Standardı'na baxılmalıdır.

[Daxili Audit Təlimində ələ alacağız !](#)





8.2.3 Proseslərin Monitorinqi və Ölçülməsi

Təşkilat keyfiyyəti idarəetmə sistemi proseslərinin monitorinqi və mümkün olan yerlərdə ölçülməsi üçün uyğun metodlardan istifadə etməlidir. Bu üsullar, proseslərin planlaşdırılmış nəticələri verə bilmək qabiliyyətini təsdiq etməlidirlər. Əgər planlaşdırılmış nəticələr əldə edilməyirsə, korreksiyaedici tədbirlər görülməlidir



Qeyd: Uyğun üsulları müəyyənləşdirərkən təşkilat bu cür proseslərin hər biri üçün məhsula dair tələblərə uyğunluğa və keyfiyyəti idarəetmə sisteminin effektivliyinə onların təsirlərinə görə uyğun olan monitorinqin və ölçmələrin tipini və həcmi nəzərə almalıdır.





8.2.4 Məhsulun (vəya Xidmətin) Monitorinqi və Ölçülməsi

www.iso-7ns.blogspot.com

Təşkilat məhsula dair tələblərin yerinə yetirilməsini yoxlamaq məqsədilə, monitorinq həyata keçirməli və məhsulun xarakteristikalarını ölçməlidir. Bu planlaşdırılmış tədbirlərə uyğun olaraq məhsulun yaradılmasının müvafiq mərhələlərində yerinə yetirilməlidir.

Qəbul meyarlarına uyğunluğu təsdiq edən qeydlər işlək vəziyyətdə saxlanmalıdır. Qeydlər məhsulun buraxılışına icazə vermiş şəxs göstərməlidir.





8.3 Uyğun Olmayan Məhsulə Nəzarət

Təşkilat, məhsul şərtlərinə uyğun gəlməyən məhsulun istənməyən istifadəsinin və ya təslimatının qarşısının alınması üçün, izlənilirliyinə və nəzarət altında bulundurulmasını zəmanət altına almalıdır.



Uyğun olmayan məhsul düzəldildiyini, şərtlərə uyğunluğunu göstərmək üçün məhsul yenidən təsdiqləməyə tabe tutulmalıdır





8.4 Məlumatların Təhlili

Təşkilat, KİS-nin uyğunluq və fəaliyyətini göstərmək və keyfiyyət idarəetmə sisteminin fəaliyyətinin davamlı yaxşılaşdırılmasının edilə yerləri qiymətləndirmək üçün uyğun məlumatları müəyyən etməli, toplamalı və analiz etməlidir.



[İstehlakçıların məmnunluğu,

[Məhsula dair tələblərə uyğunluğu,

[Qabaqlayıcı tədbirlərin görülməsi mümkünlüyü də daxil olmaqla, proseslərin və məhsulun xarakteristikalarına və tendensiyalarına,

[Tədarükçülər,





8.5 Yaxşılaşdırma

8.5.1 Davamlı Yaxşılaşdırma

Təşkilat Keyfiyyət siyasətini, keyfiyyət hədəflərini, tədqiq nəticələrini, məlumat analizlərini, düzəldici və önleyici fəaliyyəti və rəhbərliyin nəzərdən keçirməsini istifadə edərək keyfiyyət idarəetmə sisteminin fəaliyyətini davamlı **Yaxşılaşdır**malıdır.





8.5.2 Korreksiya edici tədbirlər (DF)

Təşkilat, uyğunsuzluklar səbəblərini aradan qaldıraraq və təkrarlanan uyğunsuzluqların qarşısını almaq üçün tədbirlər görməlidir.



- ❖ Uyğunsuzluqların təhlili (istehlakçıların şikayətləri daxil olmaqla);
- ❖ Uyğunsuzluqların səbəblərinin müəyyənləşdirilməsi;
- ❖ Uyğunsuzluqların təkrarlanmasının qarşısını almaq üzrə işlərin zəruriliyinin qiymətləndirilməsi;
- ❖ Lazımi tədbirlərin müəyyənləşdirilməsi və həyata keçirilməsi;
- ❖ Görülmüş tədbirlərin nəticələri barədə qeydlər;
- ❖ Tətbiq olunan korreksiyaedici tədbirlərin effektivliyinin təhlili,

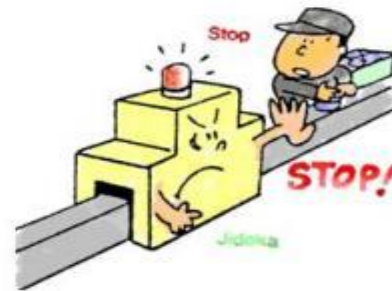
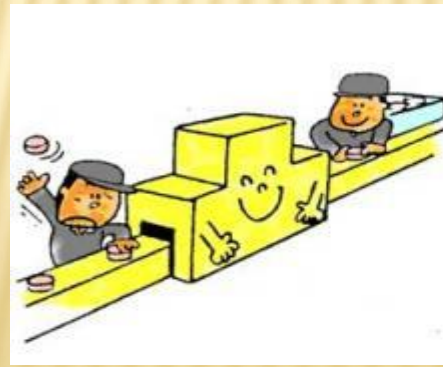
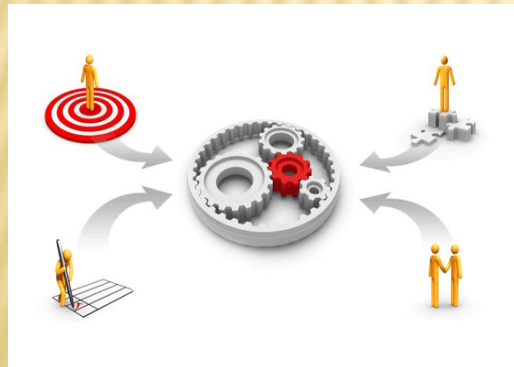




8.5.3 Qabaqlayıcı Tədbirlər (ÖF)

Müəssisə , olma ehtimalı olan potensial uygunsuzluqlar səbəblərini aradan qaldırmaq üçün tədbirləri müəyyən etməlidir.

- Potensial uygunsuzluqların və onların səbəblərinin müəyyənləşdirilməsi;
- Uygunsuzluqların baş verməsinin qarşısını almaq məqsədilə zəruri tədbirlərin qiymətləndirilməsi;
- Zəruri tədbirlərin müəyyən edilməsi və həyata keçirilməsi;
- Qabaqlayıcı tədbirlərin nəticələri barədə qeydlər;
- Qabaqlayıcı (önləyici) tədbirlərin effektivliyinin təhlili.





www.iso-ms.blogspot.com

ISO 9001: 2008 KİS: KEYFİYYƏTİ İDARƏETMƏ SİSTEMLƏRİ



*Diqqətinizə Görə
Təşəkkür Edirəm*



Hörmətlə *Asif M*
melikzadeasif@gmail.com