



Wprowadzanie doskonałości do Twojej organizacji:

Przewodnik po systemie
zarządzania jakością ISO 9001



System zarządzania jakością: fundament silnej firmy

W erze ciągłych zmian organizacje poszukują uznanych na całym świecie najlepszych praktyk, które pomogą im sprostać potrzebom i zmieniającym się oczekiwaniom klientów, interesariuszy i organów regulacyjnych.

Dlatego też ponad milion organizacji na całym świecie posiada certyfikat Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001 - najpowszechniej przyjętego standardu zarządzania jakością na świecie¹.

System zarządzania jakością (QMS) oparty na normie ISO 9001 umożliwia organizacjom zapewnienie spójnej, niezawodnej i długoterminowej doskonałości. Zapewniają one organizacjom ramy polityk, procesów i procedur niezbędnych do stworzenia kultury ciągłego doskonalenia, która wzbudza zaufanie.

66%



firm z certyfikatem ISO 9001 zgłosiło poprawę jakości produktów i usług, a 65% zauważyło wzrost zaufania konsumentów²



1. <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>

2. <https://www.bsigroup.com/en-GB/capabilities/quality-management/iso-9001-quality-management-systems/>

Wdrażając i certyfikując SZJ, Twoja organizacja może podnieść wydajność biznesową poprzez usprawnienie operacji, ciągłe doskonalenie i dostosowywanie się do potrzeb klientów.

Dzięki kulturze ciągłego rozwoju i doskonałości możesz odblokować nowe możliwości rynkowe, przyspieszyć wzrost i wzmocnić gotowość na przyszłość.

W tym przewodniku pokażemy, w jaki sposób certyfikacja systemu zarządzania jakością ISO 9001 może pomóc Twojej firmie:

- wykorzystać nowe możliwości
- usprawnić operacje
- wzmocnić współpracę
- przyspieszyć innowacje
- poprawić wydajność
- działać w sposób zrównoważony
- dostosowywać się i reagować na zmiany
- zwiększyć zadowolenia klientów.



Jak na nowo definiowane jest zarządzanie jakością?

Nowe technologie, ciągłe metodologie i hybrydowe środowiska pracy zmieniają oczekiwania i tworzą nowe możliwości rozwoju dla organizacji.

W rezultacie liderzy jakości pracują strategicznie i wspólnie, aby zaspokoić potrzeby klientów, interesariuszy i organów regulacyjnych. Coraz częściej wykorzystują swoje wpływy do promowania kultury jakości wewnątrz, zachęcając współpracowników do postrzegania zarządzania jakością jako procesu i sposobu myślenia, a nie listy kontrolnej.





Jak wygląda zarządzanie jakością gotowe na przyszłość?

- Zgodność z wieloma przepisami dotyczącymi jakości i bezpieczeństwa
- Zdolne do poruszania się w złożonym łańcuchu dostaw
- Nieustannie zorientowane na klienta
- Podejmowanie decyzji w oparciu o dane, które napędza ciągłe doskonalenie
- Zaangażowani pracownicy i kultura jakości
- Zaangażowanie w zmniejszanie wpływu na środowisko.

Sześć globalnych sił napędzających zmiany w zarządzaniu jakością

- Rosnące oczekiwania konsumentów dotyczące jakości produktów i usług
- Rosnąca złożoność globalnych łańcuchów dostaw i przepisów
- Innowacje w zakresie jakości 4.0 (AI, blockchain, uczenie maszynowe)
- Dojrzewające zarządzanie ESG i zasady zrównoważonego projektowania
- Zapotrzebowanie na zaufaną i uznaną niezależną weryfikację
- Ciągłe i zwinne metodologie (np. Lean Six Sigma).



Zmniejszenie złożoności dzięki systemowi zarządzania jakością ISO 9001

Norma ISO 9001 dotycząca systemów zarządzania jakością oferuje organizacjom ustrukturyzowane ramy, umożliwiające im **opracowanie polityk, procesów i procedur wymaganych do planowania i realizacji w ich głównych obszarach działalności.**

Jej włączenie pomaga zmniejszyć złożoność, niespójność i niepewność w organizacji, a także spełnić wymagania i oczekiwania klientów.

Składniki SZJ opartego na normie ISO 9001

Zorientowanie na klienta

Organizacje muszą rozumieć i spełniać potrzeby, wymagania i oczekiwania klientów.

Przywództwo

Najwyższe kierownictwo musi wykazać zaangażowanie w SZJ, ustanawiając wizję i kierunek dla organizacji oraz angażując wszystkich pracowników.

Podejście procesowe

Zrozumienie działań jako procesów, które funkcjonują jako system, przyczynia się do wydajności w dążeniu do osiągnięcia pożądaných wyników.

Ciągłe doskonalenie

Organizacje muszą nieustannie doskonalić swoje procesy i ogólną wydajność.

Podejmowanie decyzji w oparciu o dowody

Decyzje oparte na analizie i ocenie danych i informacji z większym prawdopodobieństwem przyniosą pożądane rezultaty.

Zarządzanie relacjami

Organizacja i jej zewnętrzni dostawcy są współzależni, a wzajemnie korzystne relacje zwiększają zdolność obu stron do tworzenia wartości.

Osadzenie jakości i doskonałości w Twojej organizacji

Oprócz korzyści dla przedsiębiorstw, SZJ oparty na normie ISO 9001 wywiera również pozytywny wpływ na społeczeństwo. Czyni to poprzez redukcję odpadów, wprowadzanie na rynek bardziej przystępnych cenowo produktów o wysokiej jakości oraz stymulowanie innowacji, które przyczyniają się do postępu społecznego. Wiele organizacji integruje również ISO 14001 (System Zarządzania Środowiskowego) ze swoim SZJ, co prowadzi do lepszego zarządzania środowiskiem.

Certyfikacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001 przyczyniła się do zwiększenia rentowności większości badanych firm, w tym organizacji w USA, Brazylii, Chinach i Indiach, w porównaniu z organizacjami nieposiadającymi certyfikatu³.

3. An Empirical Investigation Into The Impact Of ISO 9001 Certification: A Comparative Study, International Journal Of Business & Management Studies, C.P. Kartha, 2022 <https://ijbms.net/assets/files/1644686280.pdf>





Certyfikacja ISO 9001 przez uznaną stronę trzecią, taką jak BSI, przynosi organizacji liczne korzyści. Zapewnia wiarygodność i niezależność Twoich roszczeń, ponieważ proces certyfikacji obejmuje audyt zewnętrzny, podczas którego niezależny audytor mierzy skuteczność SZJ organizacji w odniesieniu do wymagań ISO 9001.

Wpływ certyfikacji ISO 9001 wystawianej przez BSI⁴

- 66% firm zgłasza poprawę jakości produktów i usług
- 60% doświadcza zmniejszenia liczby błędów
- 65% obserwuje wzrost zaufania konsumentów



**W jaki sposób
certyfikacja
ISO 9001 przy-
nosi korzyści
organizacjom?**

Zaufanie konsumentów

Zaufanie stało się niezwykle potężnym towarem w erze, w której oczekiwania konsumentów stale rosną, a lojalność wobec marki jest zmienna. Aby ustanowić i utrzymać zaufanie konsumentów, organizacje muszą zwiększać wydajność i konsekwentnie dostarczać wysokiej jakości produkty i usługi, w połączeniu z przejrzystą i elastyczną komunikacją.



Certyfikacja ISO 9001 może pomóc organizacjom:

- wykazać, że istnieje niezawodny system QMS spełniający oczekiwania klientów
- zapewnić, że organizacja przestrzega uznanych na całym świecie zasad zarządzania jakością
- wzmocnić lojalność klientów dzięki procesom SZJ, które gromadzą informacje zwrotne od klientów i podejmują odpowiednie działania
- zasygnalizować, że organizacja jest zaangażowana w przestrzeganie standardów jakości poprzez niezależny audyt
- wykazać, że istnieje niezawodny SZJ, który spełnia oczekiwania klientów.

Doskonalenie działalności

Szybkie zmiany technologiczne, intensywna konkurencja, niedobór talentów i złożone łańcuchy dostaw oznaczają, że organizacje muszą stale dostosowywać i optymalizować swoje działania. Wymaga to ciągłych inwestycji w innowacje, ulepszenia procesów i talenty, aby zapewnić, że jakość produktu spełnia najwyższe możliwe standardy.

Certyfikacja ISO 9001 może pomóc organizacjom:

- usprawnić wydajność, ograniczyć marnotrawstwo, zaoszczędzić koszty i zminimalizować błędy poprzez podejście procesowe
- identyfikować, oceniać i proaktywnie reagować na ryzyko dzięki myśleniu opartemu na ryzyku
- wzmocnić zaangażowanie pracowników poprzez zdefiniowanie jasnych ról i obowiązków
- uczyć pracowników nowych zestawów umiejętności, które umożliwią im wprowadzanie innowacji lub reagowanie na zmiany.



Dostęp do rynku

Globalizacja rozszerzyła możliwości dla organizacji na niespotykaną wcześniej skalę. Daje to liderom jakości wyjątkowe możliwości wykazania zgodności z różnymi normami regulacyjnymi, spełnienia regionalnych wymogów certyfikacyjnych i zarządzania różnymi oczekiwaniami kulturowymi. Wymaga to strategicznego, dobrze poinformowanego i proaktywnego podejścia do zarządzania jakością.



Certyfikacja ISO 9001 może pomóc organizacjom:

- odblokować nowe możliwości i rynki, które wcześniej były niedostępne bez certyfikacji ISO 9001
- przyspieszyć zrównoważone wyniki biznesowe i wzrost poprzez ciągłe doskonalenie
- wspierać zgodność z wymogami prawnymi i regulacyjnymi, zmniejszając ryzyko kar.

Twój partner w rozwoju

Certyfikacja Systemu Zarządzania Jakością ISO 9001 z BSI umożliwia Ci przyspieszenie możliwości i napędzanie rozwoju firmy poprzez trwałą doskonałość.

Nasi audytorzy mają wyjątkową pozycję, aby Ci pomóc, dzięki ich znacznemu doświadczeniu i wiedzy specjalistycznej w zakresie zarządzania jakością w wielu sektorach przemysłu. Ich silna wiedza techniczna i biznesowa pozwala im zapewnić niezrównane wsparcie i pomóc zidentyfikować możliwości poprawy.

Jako Twój zaufany partner zapewniamy szkolenia i kwalifikacje w zakresie systemu zarządzania jakością ISO 9001, ocenę wstępną, audyt i certyfikację, pomagając Ci w poruszaniu się w nowej erze zarządzania jakością i przyspieszając postęp w kierunku zrównoważonego świata.





Możemy również zwiększyć Twoje doświadczenie w zakresie certyfikacji dzięki hybrydowemu programowi audytu. Jest on nie tylko w pełni zoptymalizowany pod kątem Twoich potrzeb, ale także pomaga Twojej organizacji zmniejszyć emisje, usprawnić procesy i poprawić wydajność.

BSI Connect, nasza scentralizowana platforma audytowa, umożliwia Ci gromadzenie, analizowanie i udostępnianie danych audytowych z dowolnego miejsca, a nasza globalna obecność umożliwia szybki dostęp do odpowiedniej wiedzy branżowej, wiedzy lokalnej i języka.

Analizujemy dane historyczne i wykorzystujemy modelowanie predykcyjne, aby pomóc Ci przewidywać zagrożenia i im zapobiegać. Nasze proaktywne zarządzanie ryzykiem pozwala wyprzedzać zagrożenia, chroniąc Twoją reputację i aktywa.

Wspierani przez ekspertów ds. jakości, pomagamy Twojej organizacji zidentyfikować możliwości rozwoju, jednocześnie umożliwiając Twoim zespołom wywieranie wpływu.

Wdrażanie systemu zarządzania jakością ISO 9001

Szkolenia w zakresie systemu zarządzania jakością (ISO 9001)

Dzięki naszym kursom szkoleniowym i kwalifikacjom dowiesz się, czym jest system zarządzania jakością, jak go wdrożyć i jak audytować swój system.

[Dowiedz się więcej](#)



Certyfikacja systemu zarządzania jakością ISO 9001

Dzięki certyfikacji możesz pokazać klientom, interesariuszom i organom regulacyjnym swoje zaangażowanie w ciągłe doskonalenie.

[Zacznij tutaj](#)





Porozmawiaj z nami o certyfikacji jakości

Zapoznaj się z naszymi rozwiązaniami w zakresie zarządzania jakością i dowiedz się, w jaki sposób BSI pomaga Ci dążyć do ciągłego doskonalenia.

[Odwiedź naszą stronę](#)

