

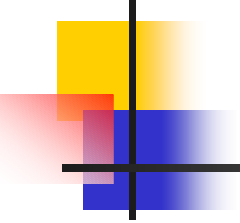


DM QUALITAS Sp. z o.o.

---

Skuteczne wdrożenie systemu  
zarządzania jakością zgodnego  
z wymaganiami ISO 9001

mgr inż. Marcin Białkowski



---

„W przyszłości będą dwa rodzaje przedsiębiorstw,  
te, które wdrożyły TQM  
oraz te, które wypadły z biznesu”

E.W. Deming



# Każda firma ma system jakości

---

- Awarie i usterki uniemożliwiające używanie produktu powodują, że 9 na 10 osób nie wraca już do danej marki.
- Zadowolony Klient podzieli się swoją radością z 2 osobami, niezadowolony poinformuje 8 do 16 osób.
- Zdobycie nowego Klienta kosztuje 5 razy więcej niż utrzymanie starego.

# Typowy Prezes

---

- Wdrożenie ISO? Tak, ale skutecznie





# Co to znaczy „skuteczny system”?

---

- certyfikowany?
- niezbyt sformalizowany?
- zrozumiały dla pracowników?
- łatwy do zmian?
- ....



... a może „skuteczny system” to:

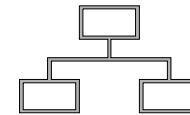
---

- pozwalający realizować cele firmy
- integrujący pracowników
- jasno określający kompetencje
- ....

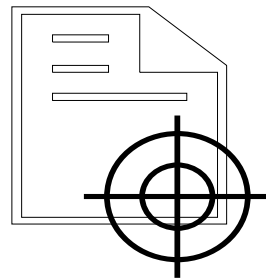
# ISO? Ale jak to zrobić?

## PROJEKT

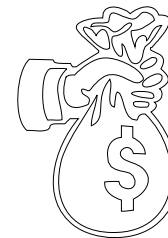
struktura



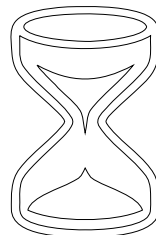
harmonogram  
i cele



budżet



określony  
w czasie



# Od czego zacząć?

- określenie celu wdrożenia systemu zarządzania jakością



- poprawa organizacji
- wymaganie klienta
- zapewnienie powtarzalności działań
- ...



# Od czego zacząć?

- wybór liderów odpowiedzialnych za budowanie systemu



- grupa zaangażowanych i decyzyjnych osób
- doświadczenia firmy Unitop

# Od czego zacząć?

- wybór konsultanta???



- doświadczenie w branży
- znajomość wymagań
- współpraca z jednostkami certyfikującymi
- historia zawodowa

# Rozpoczynamy wdrożenie

- ... czyli co zrobić, aby szkolenia nie były nudne?



- doświadczenia firmy Brenntag Polska
- szkolenia dedykowane

# Szkolenia obowiązkowe

- interpretacja wymagań normy ISO 9001:2000
- budowanie procesów firmy
- auditor wewnętrzny



# Piszemy procedury

- ... czyli kto zrobi to za nas?



- konsultant?
- osoba „odpowiedzialna za ISO” w firmie, tzw. Pełnomocnik?
- wynajęta osoba z zewnątrz?
- doświadczenia firmy Belin

# Wdrożenie systemu

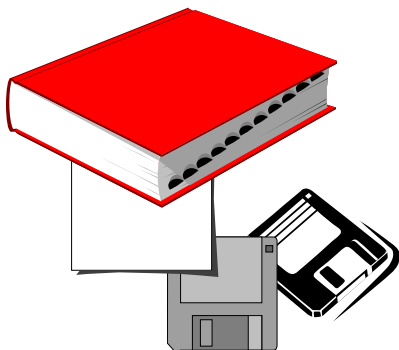
- ... czyli czy to na pewno mnie dotyczy?



- zaangażowanie najwyższego kierownictwa
- szybko, szybciej, katastrofa
- doświadczenia firmy OSM Stargard Szczeciński

# Wdrożenie systemu

- ... czyli po co nam tyle dokumentów?



- ilość nie znaczy jakość
- systemy elektroniczne
- doświadczenia firmy Brenntag Polska

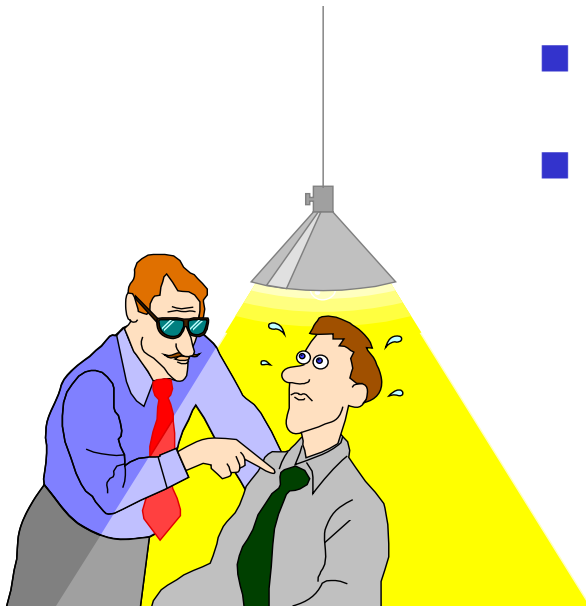


# Auditujemy się

---

- ... czyli czy jesteśmy gotowi?

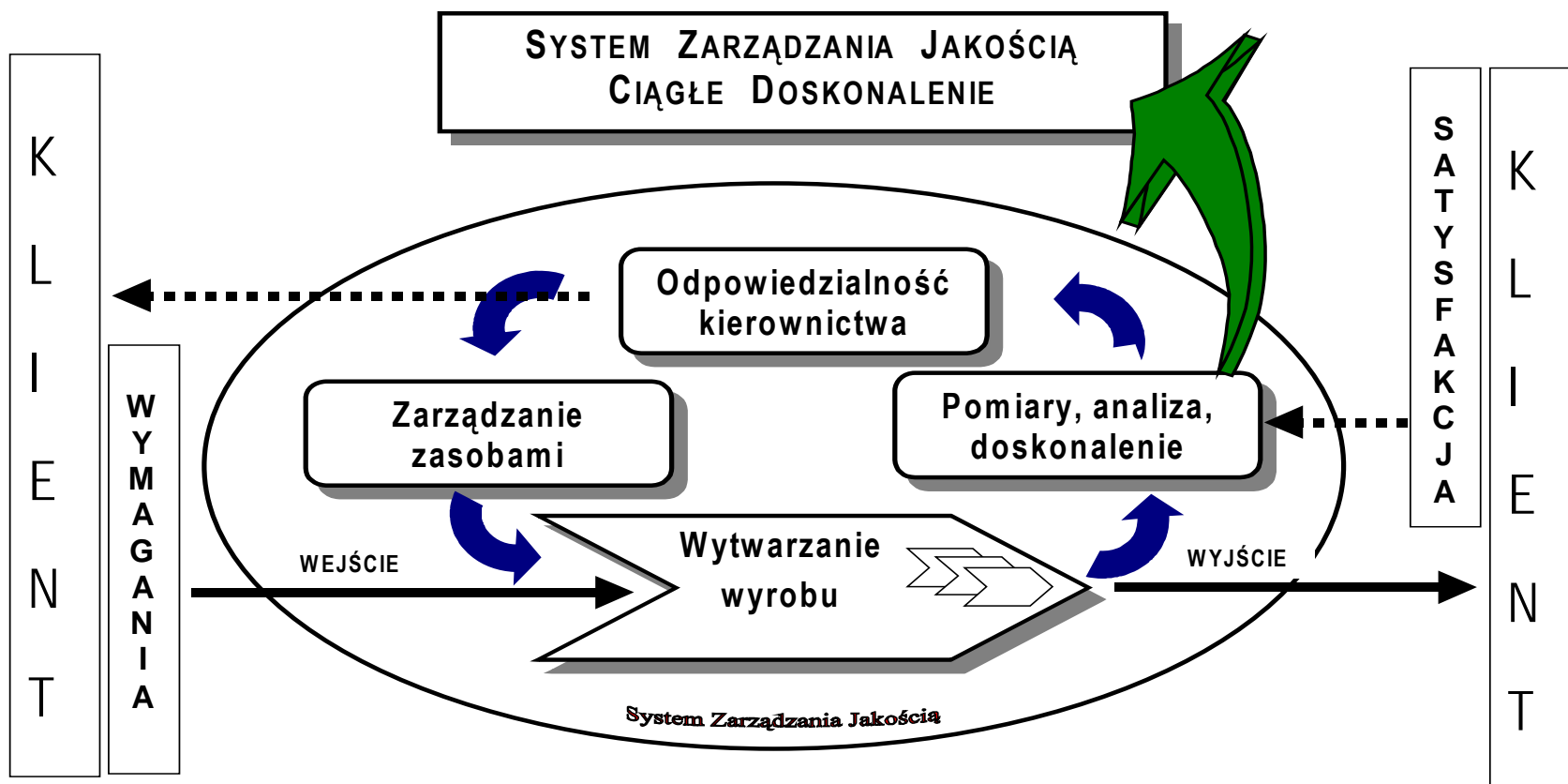
- system auditów wewnętrznych
- zgodność z wymaganiami





# Model funkcjonowania systemu

- ... czyli „nieosiągalny” ideał według ISO 9001:2000



# Certyfikacja

- ... czyli upragniony dyplom



- zgodność z wymaganiami
- jednostka certyfikująca
- dopasowanie do firmy



# Typowy auditor

---

*„Typowy auditor to mężczyzna powyżej wieku średniego, szczupły, pomarszczony, inteligentny, zimny, pasywny, dyplomatyczny, z oczami darsza, uprzejmy, ale równocześnie niekontaktowy, spokojny i irytująco zrównoważony jak betonowy słup lub odlew, ludzka skamieniałość z sercem jak gład, bez krzty uroku, litości uczucia i poczucia humoru. Na szczęście nigdy się nie rozmnażają i w końcu idą do piekła”*

Elbert Hubbard

# Minął rok

---

- ... czyli czego oni jeszcze chcą ode mnie?
  - brak działań zapobiegawczych
  - niski poziom auditów wewnętrznych
  - brak świadomości celów jakościowych firmy wśród pracowników
  - ...





# DM QUALITAS Sp. z o.o.

---

Życząc budowania „skutecznych” systemów

Dziękuję za uwagę



[www.dmq.pl](http://www.dmq.pl)