



## ÉMI-TÜV SÜD Kft.

**Hogyan készítsük el az új  
MIR dokumentációt,  
hogyan készüljünk fel a  
külső fél általi auditra?**

**Gyöngy István**

**25 éve Magyarországon**

**Tanúsítás / Hitelesítés:**

**NAT akkreditáció**

ISO 9001, ISO 14001, MSZ 28001, EMAS III.,

**DAKKS akkreditáció**

ISO 9001, ISO 14001, OHSAS, SCC,

ISO/TS16949, ISO/IEC 20000,

ISO/IEC 27001, ISO 50001

## ...csak egy információ...

- a „dokumentált információ” kifejezés 39-szer fordul elő

## ...mit takar a kifejezés...

- dokumentált, azaz rögzített
- információ, azaz tájékoztatás, értesítés, adat, ismertető, tudnivaló, tény

## **...milyen dokumentumok szükségesek...**

- működést szabályozó (előíró) dokumentumok
- működést igazoló dokumentumok

## **...mely alapelvek vezérelnek...**

- folyamatszempléletű megközelítés
- kockázatalapú gondolkodásmód

## Dokumentációs rendszer hagyományos megközelítése (strukturálás):

- kézikönyv
- eljárási utasítások
- munka / ellenőrzési/ vizsgálati stb. utasítások
- formátumok

...Természetesen, ha valaki ennek a fenntartásához ragaszkodik, nem hiba...

---

# Új megközelítés:



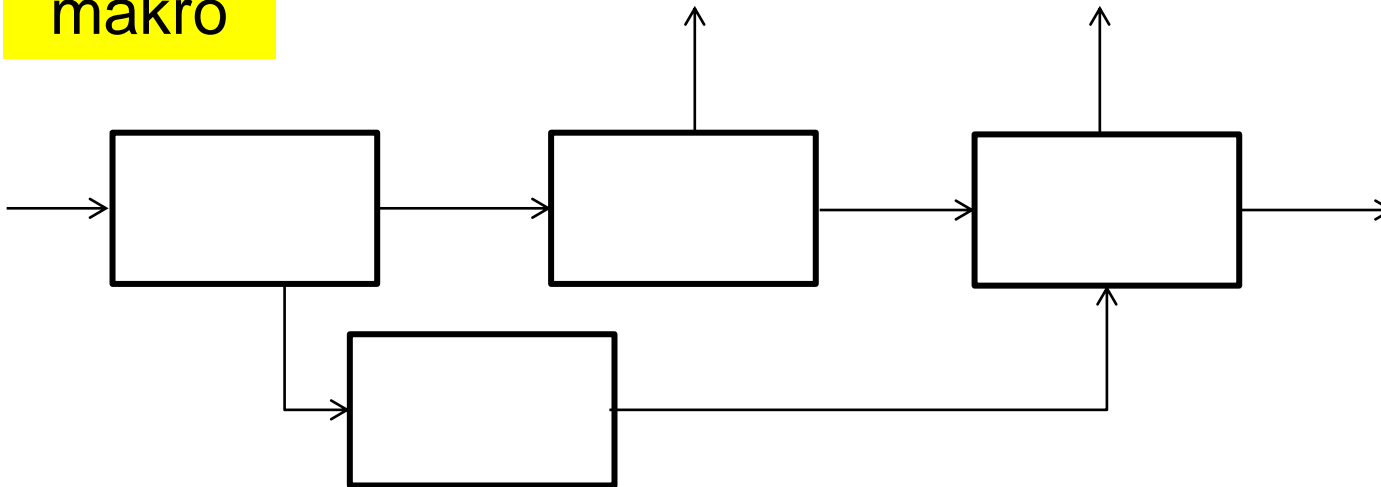
## Dokumentált információk...

működést szabályozó dokumentumok:

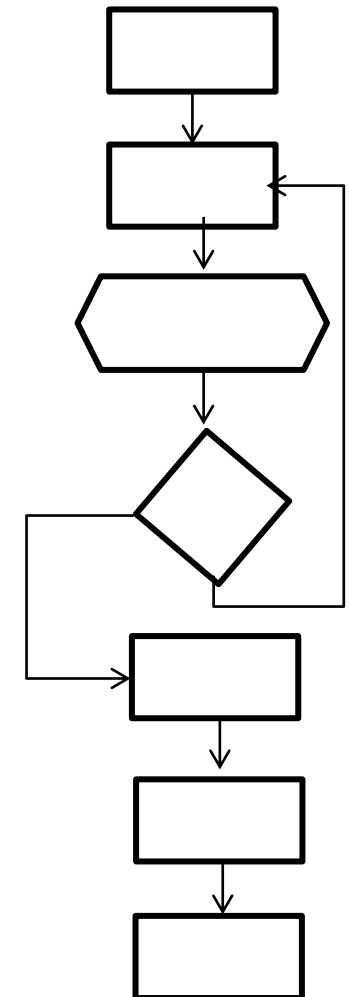
folyamattal kapcsolatos elvárások:

- folyamatleírások - folyamatterképek
- folyamatábrák, (makro, mezo, mikro) folyamatok szintje
- legyen:
  - egy elfogadható logikája
  - átlátható
  - érthető (magáért beszéljen)

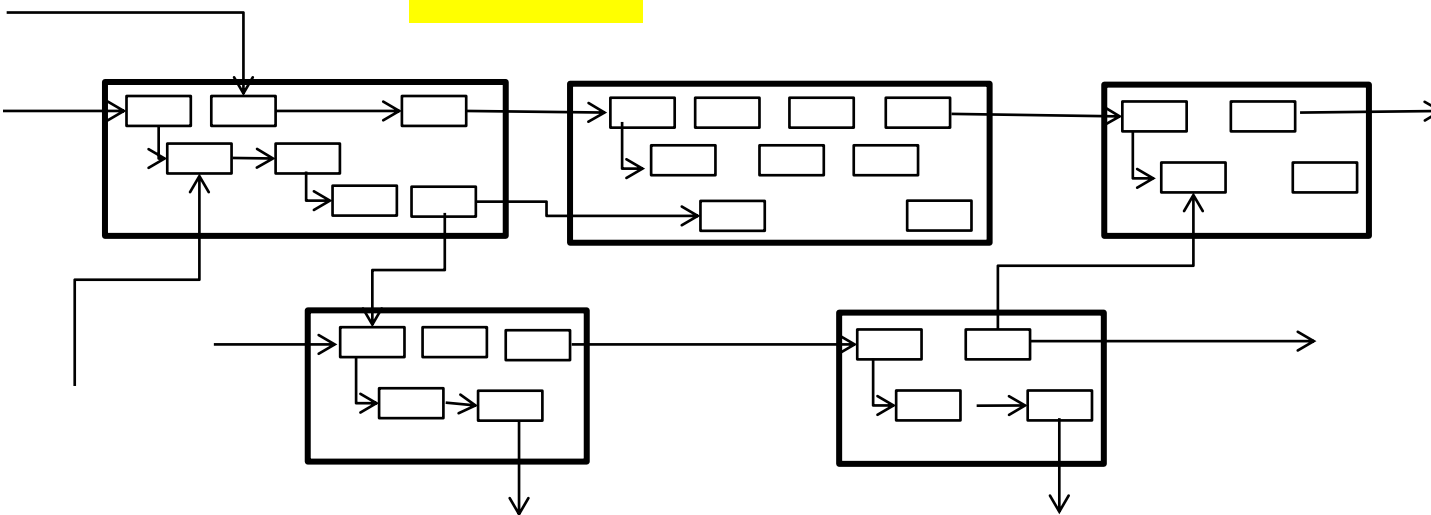
# makro



# mikro



# mezo





## A folyamatnak:

- ✓ bemenete (mit várok el...)
- ✓ kimenete (tőlem mit várnak...)
- ✓ folyamat tulajdonosa (folyamatgazda)
- ✓ folyamatba résztvevők
- ✓ folyamat lépések, részfolyamatok
- ✓ mutatók, paraméterek, - indikátorok
- ✓ alkalmazandó és a keletkező dokumentum, információk

## Szabályozás mértéke: idézet ISO 9001:2015

MEGJEGYZÉS: A minőségirányítási rendszer dokumentált információi **szervezetenként eltérő terjedelműek** lehetnek az alábbiaktól **függően**:

- a) a szervezet méretétől és tevékenységei, folyamatai, termékei és szolgáltatásai típusától;
- b) a folyamatok és azok kölcsönhatásainak összetettségétől;
- c) a személyek felkészültségétől.

***Nem uniformis!***

## Dokumentált információ:

- folyamatokra;
- minőségpolitika;
- minőségcélok;
- erőforrások megfelelősége (pl. mérőeszközök, felkészültség);
- vevői követelmények;
- termékekre, szolgáltatásokra vonatkozó ***követelmények***

## Dokumentált információ:

- **tervezés**, fejlesztés be- és kimenetei, az eredmények igazolása, változások
- a külső forrásból biztosított termékek és szolgáltatások **felügyelete**
- a termék-előállítás és a **szolgáltatásnyújtás szabályozása** (termékjellemzők, nyomonkövethetőség, vevő tulajdona, változások, termékkibocsátás; nemmegfelelőségek, intézkedések);

## Dokumentált információ:

- a minőségirányítási rendszer **teljesítménye** és eredményessége;
- **auditprogram** megvalósulása, eredményei;
- **vezetőségi átvizsgálások** eredményei;
- dokumentált **információk létrehozása**, frissítése, felügyelete

***adathordozó független, de mégis testreszabott!***

•

## A *melléklet fontos megjegyzése* (idézet ISO 9001:2015)

- *nincs olyan követelmény* ebben a nemzetközi szabványban, hogy annak *szerkezetét és terminológiáját kell alkalmazni* egy szervezet minőségirányítási rendszerének dokumentált információira.

**a szervezet olyan szakkifejezéseket alkalmazzon, amelyek illenek a szakmai területükhöz, működésükhöz**

(pl.: rövidítések, mozaikszavak, szakzsargon, stb.)!

- **a fejezetek szerkezete inkább a követelmények egységes bemutatását** kívánja nyújtani, semmint egy modellt a szervezet politikáinak, céljainak és folyamatainak dokumentálására
- egy minőségirányítási rendszer dokumentált információinak **szerkezete és tartalma gyakran sokkal közelebb állhat felhasználóihoz, ha az a szervezet által működtetett folyamatokhoz és a más célra fenntartott információkhoz egyaránt kapcsolódik**

## mi van a dokumentált információk felett?

- kell egy rendező elv (logika)!
- akár **lehet egy** kézikönyv csak más célból
- **fontos**: adjon keretet a működtetendő / működő rendszernek (struktúra)
- **kivitel**: rövid, gyorsan és jól áttekinthető, könnyen értelmezhető, informatív



## Tartalma:

- a Cég és a szervezet bemutatása, érvényességi terület, marketinges jellegű anyagok
- minőségpolitika, elkötelezettség, (vérmérséklet szerint ... filozófia, vízió, misszió, tervek...stb.)
- az ISO 9001:2015 alapelvei / előírásai alapján készített dokumentációs rendszer (szabályozások) bemutatása (felépítés, struktúra, folyamattérkép, meg / áthivatkozások)

(Összességében nem több mint 12-15 oldal)

# Kinek szól az ilyen kézikönyv?

- a vállalkozásnak / munkatársainak
- ügyfeleknek,
- beszállítóknak,
- tulajdonosoknak
- egyéb érdekelt feleknek
- mindazoknak, akiknek be akarunk mutatkozni.

ez nem szabályozás!

*ez egy dokumentált információ rólunk*

# Auditra felkészülés

- nem cél, hogy mindent kidobjunk, csak mert „új ISO” van;
- ha valami jól működik, akkor arra *kell törekedni, hogy ami érvényesíthető / értelmezhető az új követelmények közül, azokkal ki kell egészíteni.*
- további fejlesztésekkel célszerű a megfelelő tapasztalatokat megvárni;

- **vezetőség képviselője:** jó az öreg a háznál, avagy ne öntsük ki a fürdővízzel a gyereket;
- **kockázatalapú gondolkodás:** a kockázatelemzés, értékelés **nem önálló** minőségügyi elem, **hanem a tevékenység része**, (nem tudományos megközelítés, hanem a jó gyakorlaton van a hangsúly) annak hatékonyságát javítsuk;

**Tevékenység: folyamatok és azok eredményei**

## ***teljesítményértékelés:***

- mit, mikor és milyen gyakran
- hogyan, kinek, mit, miként informál
- mik az (elvárt és a megvalósult) eredmények
- mit tettünk, kell tennünk (intézkedések, fejlesztési lehetőség)
- az *audit követelményei* közé tartozik az is, hogy az értékelés mindig a *bemutatott gyakorlat és annak bizonyítékai alapján történik, nem elég egy kiváló dokumentációs háttérrendszer!*



Köszönöm a figyelmüket!