



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

**Střední průmyslová škola strojnická Olomouc,
tř. 17. listopadu 49**

**Výukový materiál zpracovaný v rámci projektu
„Výuka moderně“**

Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.5.00/34.0205

Šablona: III/2Management jakosti

Sada: 1

Číslo materiálu v sadě: 19

Název: Norma ČSN EN ISO 9001, zlepšování, neshoda

Jméno autora: Ing. Jiří Šimáček

Předmět: Management jakosti

Jazyk: Čeština

Klíčová slova: nápravná opatření, preventivní opatření

Cílová skupina: žák 3. ročníku

Stupeň a typ vzdělání: střední odborné

Očekávaný výstup: Žák zná požadavky normy ISO 9001 na řešení neshody a na zlepšování

Metodický list/anotace

Pracovní list obsahuje výklad a kontrolní otázky.

Datum vytvoření: 9.12. 2012

ČSN EN ISO 9001 Zlepšování, opatření

Analýza dat

Aby se prokázala vhodnost a efektivnost QMS a aby se vyhodnotilo, kde lze uskutečňovat neustálé zvyšování efektivnosti QMS, musí organizace určovat, shromažďovat a analyzovat vhodná data. Toto musí zahrnovat data získávaná jako výsledek monitorování a měření a data z jiných relevantních zdrojů.

Analýza dat musí poskytovat informace týkající se

- spokojenosti zákazníka
- shody s požadavky na produkt
- charakteristik a trendů procesů a produktů, včetně příležitosti pro preventivní opatření a dodavatelů

Zlepšování

Organizace musí neustále zlepšovat efektivnost QMS prostřednictvím využívání politiky kvality, cílů kvality, výsledků auditů, analýzy dat, nápravných a preventivních opatření a přezkoumání systému managementu.

Organizace musí shromažďovat a analyzovat vhodné údaje s cílem identifikovat možnosti zlepšování. Výsledky měření musí být za použití vhodných statistických nástrojů (např. Paretovy analýzy, histogramů, regulačních diagramů apod.) analyzovány, aby vrcholové vedení organizace mělo objektivní údaje k rozhodování o tom, co a jakým způsobem zlepšovat.

Nápravná opatření

Organizace musí provádět opatření k odstranění příčin neshod tak, aby nedocházelo k jejich opětovnému výskytu.

Nápravná opatření musí být přiměřená důsledkům zjištěných neshod. Musí být vytvořen dokumentovaný postup, kterým se stanoví požadavky na

- přezkoumání neshod (včetně stížností zákazníka)

- určení příčin neshod
- vyhodnocení potřeb opatření, kterým se zajistí, že se neshody znovu nevyskytnou
- určení a implementaci potřebných opatření
- záznamy výsledků provedených opatření
- přezkoumání efektivnosti provedených nápravných opatření

Na všechny neshody odhalené interními audity, měřením spokojenosti zákazníků a řízením neshodného produktu musí být adekvátně reagováno. Všechny organizace musí mít dokumentovaný postup na to, jak reagovat na neshody, které už nastaly (nápravnými opatřeními) i na to, jak potenciálním neshodám zabránit (preventivní opatření). Preventivní opatření mohou být propojena s analýzou údajů, zlepšováním procesů, motivací zaměstnanců k odhalování příležitostí ke zlepšování apod. Odpovědní zaměstnanci organizace musí opatření k nápravě i preventivní opatření realizovat (vést příslušné záznamy) a vedení dané organizace musí ověřovat účinnost realizovaných opatření.

Preventivní opatření

Organizace musí určit opatření k odstranění příčin potencionálních neshod tak, aby se zabránilo jejich výskytu. Preventivní opatření musí být přiměřená důsledkům potencionálních problémů. Musí být vytvořen dokumentovaný postup pro stanovení požadavků na:

- určování potencionálních neshod a jejich příčin
- vyhodnocování potřeb opatření k zabránění výskytu neshod
- určení a implementaci potřebných opatření
- záznamy výsledků provedených opatření
- přezkoumávání efektivnosti provedených preventivních opatření

Kontrolní otázky:

- 1. Co je to nápravné opatření?**
- 2. Co je to preventivní opatření?**
- 3. Co musí obsahovat dokumentovaný postup k provedení nápravného opatření?**
- 4. Co musí obsahovat dokumentovaný postup pro řešení preventivních opatření?**

Řešení:

1. Co je to nápravné opatření?

Opatření k provedení nápravy již existující neshody.

2. Co je to preventivní opatření?

Opatření, aby neshoda nenastala.

3. Co musí obsahovat dokumentovaný postup k provedení nápravného opatření?

- přezkoumání neshod (včetně stížností zákazníka)
- určení příčin neshod
- vyhodnocení potřeb opatření, kterým se zajistí, že se neshody znovu nevyskytnou
- určení a implementaci potřebných opatření
- záznamy výsledků provedených opatření
- přezkoumání efektivity provedených nápravných opatření

4. Co musí obsahovat dokumentovaný postup pro řešení preventivních opatření?

- určování potencionálních neshod a jejich příčin
- vyhodnocování potřeb opatření k zabránění výskytu neshod
- určení a implementaci potřebných opatření
- záznamy výsledků provedených opatření
- přezkoumávání efektivity provedených preventivních opatření

Odkazy:

1. ČSN EN ISO 9001:2010 (01 0312) *Systemy managementu kvality – Požadavky*. Praha: ÚNMZ 2010
2. HUTYRAM. a kol. *Management jakosti*. Ostrava: VŠB - TUO, 2007. 209 s. ISBN 978-80-248-1484-1.