

Ja
u staat heel
dicht
bij

ISO 9000



Misschien
staat u heel
dicht

bij



ISO 9000

Controleer het
ISO 9000 niveau van
uw onderneming

Om CEBEC te bereiken



Web Site: www.cebec.be

E. mail: info@cebec.be

Fax. 02/556 00 36

Tel. 02/556 00 33



Frans Van Kalkenlaan 9 A Bus 1 - 1070 Brussel



Waarom **ISO 9000** ?

**Een efficiënte manier
om het rendement
van uw onderneming
te bevestigen,
haar expansie
te stimuleren
en haar toekomst
veilig te stellen.**

ISO 9000

voor iedereen

ISO is toepasselijk voor elk type onderneming, privé of openbaar, welke de grootte, de doelstellingen, de activiteiten of de specifieke behoeften ervan ook mogen zijn.

Wereldwijd :

- CB SCHEME

Beproevingstelsysteem van de IEC (International Electrotechnical Commission) m.b.t. de overeenstemming met de veiligheidsnormen van elektrische uitrustingen.

- BILATERALE OVEREENKOMSTEN

UL (USA, Canada,...)

KEMA (Nederland,...)

IRAM (Argentinië)

CCEE (China)

.....

Op reglementair domein :

Coördinatie in het kader van de markering



*CEBEC : aangemelde instantie nr 0649 CE-markering

CEBEC is ook :

In België :

Het kwaliteitsmerk



In Europa :

HAR - Elektrische kabels en draden.

CECC - Elektronische componenten.

KEYMARK - Huishoudelijke en soortgelijke elektrische toestellen.

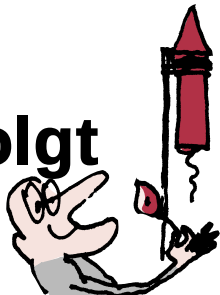
EMEDCA - Elektrische uitrustingen voor medische toepassing.

ENEC - Verlichtingstoestellen. Bureeluitrustingen. Transformatoren en toebehoren.

LOVAG - Elektrische toestellen en laagspannings-uitrustingen voor de industrie.

EMC SCHEME - Elektro-Magnetische Compatibiliteit.

ISO 9000 volgt uw evolutie



**Een soepel en op uw
activiteiten gericht
"Kwaliteitssysteem"
past zich voortdurend
aan de ontwikkeling
van uw
onderneming aan.**

Het spel van de waarheid

ISO 9000

Om u te helpen uit te maken waar u precies staat met het beheer van de kwaliteit binnen uw onderneming, stellen wij u in 10 vragen een test voor.

Op bladzijde 17 vindt u enkele definities uit de ISO 9000 woordenschat.

Besteed 30 minuten van uw tijd aan het objectief beantwoorden van de 10 fundamentele vragen die uit 4 grote hoofdstukken bestaan:

- Verantwoordelijkheid van de Directie**
- Management van de “ressources”**
- Management van de processen**
- Meting, analyse, verbetering**

Maak het totaal van uw evaluaties op in de tabel op pagina 15.

Certificering **ISO 9000**

Procedure

CEBEC

- Informeert u over de te volgen procedure
- Helpt u bij het definiëren van uw lastenboek
- Gaat over tot de audit van uw onderneming
- Na de audit certificeert CEBEC uw "Kwaliteitssysteem" in het kader van uw organisatie
- Levert een certificaat af als bewijs van de overeenstemming van uw onderneming met ISO 9000
- Levert u het label bestemd voor reproductie op uw commerciële documenten

"Systeemcertificeringen" door CEBEC

ISO 9000 - Organisatie

ISO 14001 - Milieu

QS 9000 - Automobielsector

VCA/LCS - Veiligheids Checklist Aannemers

Enkele definities...

Audit

Controle die het mogelijk maakt de efficiënte implementering van het "Kwaliteitssysteem" en de invoering van de filosofie van voortdurende verbetering te meten.

Kwaliteitsverzekering of Kwaliteitsborging

De aanwending van een "Systeem voor beheer van de Kwaliteit" in een onderneming maakt het mogelijk de voortdurende kwaliteit van de opeenvolgende stappen te verzekeren en na te trekken, vanaf de door de klant uiteengezette behoefte tot en met de levering van het goed of de dienst.

ISO

Internationale normeringsorganisatie. De eerste publicatie van de ISO 9000 normen in 1987 uitgewerkt. Met het oog op het garanderen van de actualiteit ervan en het bevestigen van hun doelmatigheid worden de normen geregeld herzien (een nieuwe uitgave zal verschijnen in de loop van het jaar 2000).

Op grond van de internationale normen is een onderneming in staat te beantwoorden aan de marktvereisten van de vijf werelddelen.

"Kwaliteitshandboek"

Het "Kwaliteitshandboek" definieert de "Kwaliteitspolitiek" van uw onderneming, de vooropgestelde doeleinden en de algemene lijnen die zullen worden toegepast om ze te bereiken.

ISO 9000

VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE DIRECTIE

Vraag 1

Kwaliteitspolitiek en kwaliteitsmanagement

- Kwaliteitspolitiek naar de klant gericht. De rol ervan, de doelstellingen en de processen van voortdurende verbetering op alle niveaus van de organisatie definiëren.
- Kwaliteitsmanagement. Planning van de middelen ter verzekering dat het product en/of de dienst in overeenstemming is met de gespecificeerde vereisten.

Kruis de vakjes aan die met uw antwoord overeenstemmen			
ja bestaat	te verbeteren	neen bestaat nog niet	Uw antwoorden
			• Kwaliteitspolitiek
			• Kwaliteitsmanagement
			TOTAAL

ISO 9000

VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE DIRECTIE

Vraag 2 Verantwoordelijkheden/ gezag /Kwaliteitshandboek

- Verantwoordelijkheden en gezag. Voor iedere afzonderlijke medewerker schriftelijk zijn rol, zijn verantwoordelijkheden en gezag definiëren en hem meedelen.
- Kwaliteitshandboek/procedures. Moet omvatten:
 - kwaliteitspolitiek
 - definitie van het systeem van kwaliteitsmanagement
 - presentatie van de organisatie
 - aan te wenden procedures.

Kruis de vakjes aan die met uw antwoord overeenstemmen			
ja bestaat	te verbeteren	neen bestaat nog niet	Uw antwoorden
			• Verantwoordelijkheid/gezag
			• Kwaliteitshandboek
			TOTAAL

Misschien staat u heel dicht bij **ISO 9000**

Uw antwoorden	ja bestaat	te verbeteren	neen bestaat nog niet
• Vraag 1			
• Vraag 2			
• Vraag 3			
• Vraag 4			
• Vraag 5			
• Vraag 6			
• Vraag 7			
• Vraag 8			
• Vraag 9			
• Vraag 10			
			TOTAAL

Maakt het totaal van uw antwoorden, en u bekommt
het huidige **"ISO 9000 niveau"** van uw onderneming.

ISO 9000

MANAGEMENT VAN DE RESSOURCES

Vraag 4

De “ressources”

- “Human resources”. Overeenstemming van het product en/of de dienstverlening: beschikken de betrokken verantwoordelijken over de vereiste gefundeerde competenties op basis van hun opleiding, vorming en ervaring?
- Vastleggen van de behoeften qua vorming en vervolmaking. Vervolmakingsmaatregelen voorzien om deze behoeften te dekken - evalueren van de doelmatigheid van opleiding en vervolmaking op continue basis.
- Andere “resources”. - Nodige infrastructuur - informatie - werkomgeving.

Kruis de vakjes aan die met uw antwoord overeenstemmen			
ja bestaat	te verbeteren	neen bestaat nog niet	Uw antwoorden
			• Menselijke “ressources”
			• Behoeften qua opleiding en vervolmaking
			• Andere “ressources”
			TOTAAL

ISO 9000

METINGEN, ANALYSES, VERBETERINGEN

Vraag 9

Bedrijfsinterne audits

- Verificaties - functionering/systeem
- Verificaties - functionering/ meting van de processen van het product/de dienst
- Verificaties - voldoening van de klant
- Verificaties - overeenstemming met de eisen van de klant

Kruis de vakjes aan die met uw antwoord overeenstemmen			
ja bestaat	te verbeteren	neen bestaat nog niet	Uw antwoorden
			• Verificaties - Systeem
			• Verificaties - Processen product/dienst
			• Verificaties - voldoening van de klant
			• Verificaties - Overeenstemming/eisen van de klant
			TOTAAL

ISO 9000

METINGEN, ANALYSES, VERBETERINGEN

Vraag 10 Analyse van de gegevens

- Correctieve acties. Processen gericht op het wegwerken van de oorzaken van gevallen van niet-overeenstemming door het voorkomen van herhaling ervan.
- Preventieve acties. Processen gericht op het wegwerken van de potentiële oorzaken van niet-overeenstemming zodat voorkomen kan worden dat ze opnieuw optreden.
- Voortdurende verbetering. Processen gericht op voortdurende verbetering van het systeem van beheer van de kwaliteit: methoden en metingen aangepast aan het product en/of de dienst

Kruis de vakjes aan die met uw antwoord overeenstemmen			
ja bestaat	te verbeteren	neen bestaat nog niet	Uw antwoorden
			• Correctieve acties
			• Preventieve acties
			• Verbeteringen
			TOTAAL

ISO 9000

VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE DIRECTIE

Vraag 3

Overzicht van de Directie

- Revisie van het "systeem van management van de Kwaliteit" (met vastgelegde tussenpozen) om zich ervan te vergewissen dat het voortdurend relevant, adequaat en efficiënt blijft.
- Analyse: - auditrapport - klachten en voldoening van de klant - toestand van de preventieve-, correctieve- en verbeteringsacties.
- Definitie van de correcties die moeten worden aangebracht aan het Kwaliteitsmanagement: systeem...politiek...doelstellingen..."ressources" ... auditbehoeften.

Kruis de vakjes aan die met uw antwoord overeenstemmen			
ja bestaat	te verbeteren	neen bestaat nog niet	Uw antwoorden
			• Revisie van het systeem/ Kwaliteit
			• Analyse
			• Correcties management/ kwaliteit
			TOTAAL

ISO 9000

MANAGEMENT VAN DE PROCESSEN

Vraag 8

Nazicht van het beheer van de kwaliteit (en) - Dienst na verkoop

- Gevallen van niet-overeenstemming, identificeren, registreren en onderzoeken van aard en omvang van het probleem dat zich stelt.
- Gevallen van niet-overeenstemming. Behandeling: correcties, aanpassingen, nieuwe toewijzingen of afkeuringen.
- Diensten naverkoop. De prestaties van de ondersteunende diensten moeten het voorwerp zijn van geplande schikkingen.

Kruis de vakjes aan die met uw antwoord overeenstemmen			
ja bestaat	te verbeteren	neen bestaat nog niet	Uw antwoorden
			• Gevallen van niet-overeenstemming. Identificering
			• Gevallen van niet-overeenstemming. Behandeling
			• Diensten naverkoop
			TOTAAL

ISO 9000

MANAGEMENT VAN DE PROCESSEN

Vraag 5

“Ressources”
m.b.t. de klant

- Product en/of dienstverlening. - identificeren van de (al dan niet gespecificeerde) behoeften en vereisten van de klant - de vereisten m.b.t. het product/de dienstverlening - de wettelijke vereisten - het ter beschikking stellen, de levering en ondersteuning.
- Aan deze vereisten tegemoetkomen. Revisie van alle verplichtingen die te maken hebben met het contract (en de bijvoegsels).
- Communicatie met de klant. - Informatie over product/dienstverlening - behandeling van de orders - opvang van klachten, gevallen van niet overeenstemming...
- Bewaring van het product/dienst door de klant afgeleverd voor gebruik of invoeging ervan.
- Aankopen. Beheersing van de aankoopprocessen ter verzekering van overeenstemming van het product en/of de dienstverlening - evaluatie van de leveranciers - van de producten en/of diensten.

Kruis de vakjes aan die met uw antwoord overeenstemmen

ja bestaat	te verbeteren	neen bestaat nog niet	Uw antwoorden
			• Eisen van de klant
			• Aan deze eisen voldoen
			• Communicatie met de klant
			• Bewaring van zijn producten/diensten
			• Aankopen
			TOTAAL

ISO 9000

MANAGEMENT VAN DE PROCESSEN

Vraag 6

Ontwerp en ontwikkeling

- Planning en beheersing van het ontwerpen en ontwikkelen van het product en/of de dienst, waarbij de plannen het volgende moeten omvatten: de fasen van het proces - overzichtactiviteiten, nazicht en validering - verantwoordelijkheden.
- Plannen en bijhorende documentatie - ter beschikking gesteld van de betrokken personen.
- Revisie en doorlopende actualisering naarmate het ontwerpen en ontwikkelen vorderen.

Kruis de vakjes aan die met uw antwoord overeenstemmen			
ja bestaat	te verbeteren	neen bestaat nog niet	Uw antwoorden
			• Planning/beheersing
			• Plannen en documentatie
			• Revisie/actualisering
			TOTAAL

ISO 9000

MANAGEMENT VAN DE PROCESSEN

Vraag 7

Prestatie van diensten en productie

- Normen en/of werkinstructies. Zij moeten beschikbaar en makkelijk te begrijpen zijn.
- Passende uitrustingen: aanwending en onderhoud
- Aangepaste werkomgeving.
- Controles, metingen en proeven: beschikbaarheid en aanwending van de uitrustingen.

Kruis de vakjes aan die met uw antwoord overeenstemmen			
Ja bestaat	te verbeteren	neen bestaat nog niet	Uw antwoorden
			• Werkinstructies
			• Uitrustingen
			• Werkomgeving
			• Controles, metingen, testproeven
			TOTAAL