

Έλεγχος ποιότητας



Τεχνικός χειροποίητου κοσμήματος

Ιδιαίτερο

gregy

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ: ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΧΕΙΡΟΠΟΙΗΤΟΥ ΚΟΣΜΗΜΑΤΟΣ

ΜΑΘΗΜΑ: ΈΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Στο παρόν έγγραφο περιλαμβάνονται οι απαντήσεις των 14 ερωτήσεων πιστοποίησης του μαθήματος «Έλεγχος ποιότητας» (ομάδα 5 του καταλόγου ερωτήσεων) για την ειδικότητα «Τεχνικός Χειροποίητου Κοσμήματος».

ΙδίατεΡαμαθηματα.gr

1. Ποια είναι τα όργανα που χρειάζεται να είναι διακριβωμένα σ' ένα εργαστήριο αργυροχρυσοχοΐας;

Τα όργανα που μπορούν να διακριβωθούν είναι τα:

- όργανα μέτρησης μήκους,
- όργανα μέτρησης επιφανειακής τραχύτητας,
- όργανα μέτρησης πίεσης,
- όργανα μέτρησης θερμοκρασίας,
- όργανα μέτρησης ροής ρευστών, και
- όργανα μέτρησης μάζας.

Σε ένα εργαστήριο αργυροχρυσοχοΐας, επομένως, μπορούν να διακριβωθούν διάφορα όργανα που κατά βάση μετρούν μήκος ή μάζα. Τέτοια όργανα είναι για παράδειγμα ο κανόνας, το παχύμετρο, ο τρουμπουλές, το ντιζιέμ (όργανα μέτρησης μήκους), ο ζυγός ακριβείας (μέτρηση μάζας) και το μανόμετρο (μέτρηση πίεσης).

2. Ένα εργαστήριο κοσμημάτων που έχει ISO 9000 ή κάποιο άλλο σώμα ποιότητας σημαίνει πως:

- α) Ό,τι παράγει είναι ποιοτικά καλό;
- β) Είναι αδύνατο να παράγει προϊόντα κακής ποιότητας;
- γ) Έχει την δυνατότητα να παράγει την ποιότητα που έχει προδιαγράψει;

Η σωστή απάντηση είναι το «γ» (έχει τη δυνατότητα να παράγει την ποιότητα που έχει προδιαγράψει)

3. Ποιες πληροφορίες πρέπει να συνοδεύουν τα επίχρυσα και επάργυρα αντικείμενα της αργυροχρυσοχοΐας;

Τα επίχρυσα και επάργυρα αντικείμενα της αργυροχρυσοχοΐας θα πρέπει να φέρουν πινακίδα (ετικέτα), σταθερά τοποθετημένη στην οποία θα αναγράφεται¹:

- ο όρος «επικαλυμμένο»,
- το χημικό σύμβολο του πολύτιμου μετάλλου (πχ Au για το χρυσό, Ag για τον άργυρο, κτλ), και
- το βάρος του πολύτιμου μετάλλου σε γραμμάρια ακολουθούμενο από το σύμβολο «g».

Τα αντικείμενα αυτά δε θα πρέπει να σημαίνονται έκτυπα με τον τρόπο που σημαίνονται τα αντικείμενα από πολύτιμα μέταλλα, καθώς και να φέρουν ενδείξεις όπως κωδικός κατασκευαστή, τίτλο περιεκτικότητας σε πολύτιμο μέταλλο ή οποιονδήποτε άλλη ένδειξη η οποία θα μπορούσε να οδηγήσει σε πλάνη τον καταναλωτή ότι πρόκειται για αντικείμενα από πολύτιμα μέταλλα.

¹ Σύμφωνα με την Αγορανομική Διάταξη Αρ. 1/2010 που τροποποιεί το άρθρο 305 της Αγορανομικής Διάταξης 7/2009

4. Ποιες αποκλίσεις επιτρέπεται να έχει η περιεκτικότητα ενός χρυσού αντικειμένου σε χρυσό από τον ονομαστικό τίτλο του;

Η επιτρεπόμενη απόκλιση της περιεκτικότητας ενός χρυσού αντικειμένου σε χρυσό από τον ονομαστικό του τίτλο μπορεί να είναι²:

- **20 χιλιοστά** αν δεν υπάρχουν συγκολλήσεις,
- **30 χιλιοστά** αν υπάρχουν κολλήσεις, και
- **52 χιλιοστά** αν υπάρχουν πολλές κολλήσεις ειδικής εργασίας, όπως πχ. τα Σμυρναϊκά βραχιόλια, κτλ.

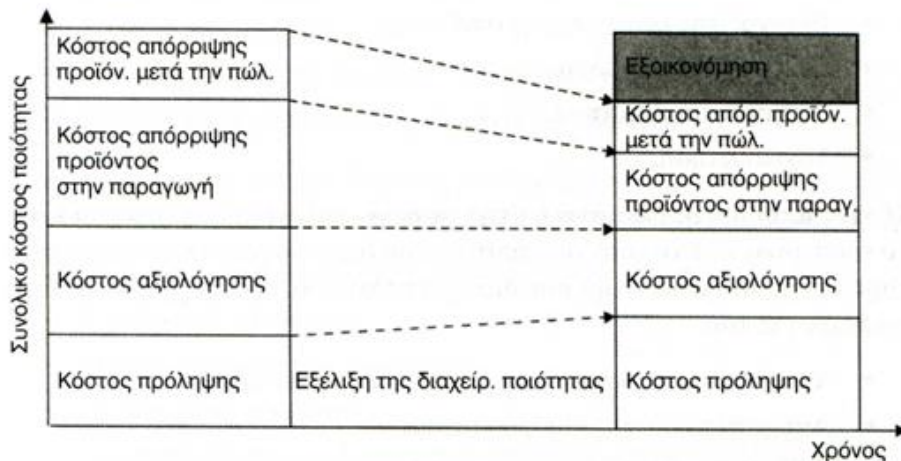
5. Πώς επιδρά η εφαρμογή συστήματος ποιότητας στο κόστος παραγωγής;

Η έννοια του κόστους ποιότητας περιλαμβάνει δύο κύριες περιοχές:

- το **κόστος του ελέγχου**, που περιλαμβάνει:
 - το **κόστος πρόληψης**: επενδύσεις που έγιναν για τον περιορισμό των μη συμμορφούμενων προϊόντων, όπως για παράδειγμα το κόστος προγραμματισμού ποιότητας, το κόστος ελέγχου διαδικασιών, τα κόστη εκπαίδευσης και διοικητικής υποστήριξης), κ.α., και
 - το **κόστος αξιολόγησης**: κόστη επιθεώρησης, η συντήρηση του εξοπλισμού και άλλα παρόμοια που απαιτούνται για τη διατήρηση του επιθυμητού επιπέδου ποιότητας), και
- το **κόστος αποτυχίας του ελέγχου** που προκαλείται από την παραγωγή προϊόντων που δεν συμμορφώνονται με τις ποιοτικές προδιαγραφές και περιλαμβάνει:
 - το **κόστος εσωτερικών αστοχιών**: κόστος μέσα στην επιχείρηση (πριν την πώληση) από ελαττωματικά προϊόντα και υλικά, από επανακατεργασίες και από καθυστερήσεις της παραγωγής, και
 - το **κόστος εξωτερικών αστοχιών**: κόστος από την απόρριψη προϊόντος μετά την πώληση λόγω χαμηλής απόδοσης, χαμηλής αξιοπιστίας, επιστροφών και παραπόνων των πελατών.

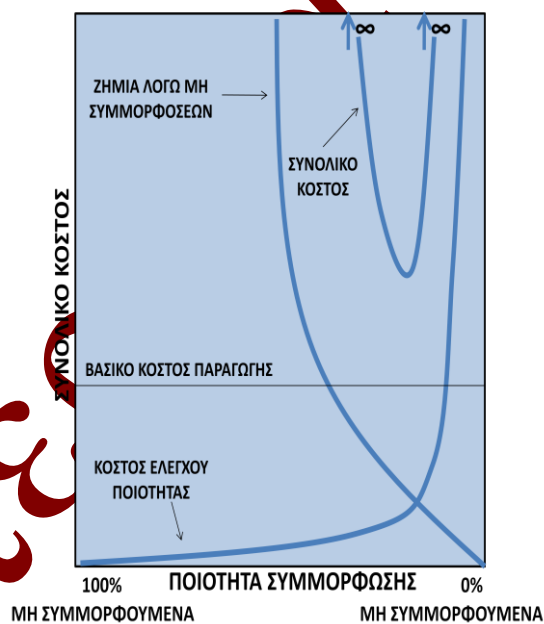
Η εφαρμογή ενός Συστήματος Ποιότητας, αν και φαινομενικά θα περίμενε κανείς ότι αυξάνει το κόστος παραγωγής, καθώς αυξάνεται σημαντικά το κόστος πρόληψης, στην πραγματικότητα **μειώνει** το συνολικό κόστος της ποιότητας σε βάθος χρόνου. Αυτό συμβαίνει διότι θα παράγονται τελικά λιγότερα ελαττωματικά προϊόντα, οπότε μειώνεται ο κίνδυνος απόρριψης των προϊόντων τόσο κατά την παραγωγή, όσο και μετά την πώληση, με αποτέλεσμα τελικά να επιτυγχάνεται εξοικονόμηση.

² Σύμφωνα με την Αγορανομική Διάταξη 7/2009



Εικόνα 1: Κόστος διαχείρισης ποιότητας (δείχνει ότι η αύξηση του κόστους πρόληψης μειώνει στην πραγματικότητα το συνολικό κόστος ποιότητας)

Πάντως, σε κάθε περίπτωση παραγωγής προϊόντων υπάρχει μία βέλτιστη τιμή για την ποιότητα παραγωγής (Εικόνα 2). Το αυξημένο ποσοστό συμμόρφωσης των παραγόμενων προϊόντων ως προς τις απαιτήσεις των τεχνικών προδιαγραφών έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση των ζημιών της εταιρείας λόγω παραγωγής μη συμμορφούμενων προϊόντων. Παράλληλα, όμως, το κόστος των ελέγχων προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμόρφωση των παραγόμενων προϊόντων ως προς τις απαιτήσεις των τεχνικών προδιαγραφών αυξάνεται με γεωμετρική πρόοδο.



Εικόνα 2: Τα οικονομικά μεγέθη της ποιότητας παραγωγής: Αυξημένο ποσοστό συμμόρφωσης των παραγόμενων προϊόντων ως προς τις απαιτήσεις των τεχνικών προδιαγραφών μειώνει τη ζημιά της εταιρείας λόγω παραγωγής μη συμμορφούμενων προϊόντων. Αντίθετα, το κόστος των ελέγχων για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης των παραγόμενων προϊόντων ως προς τις απαιτήσεις των τεχνικών προδιαγραφών αυξάνεται με γεωμετρική πρόοδο.

6. Τι σημαίνει πιστοποίηση ποιότητας και πώς γίνεται;

Η Πιστοποίηση Ποιότητας βεβαιώνει την ύπαρξη συστημάτων και διαδικασιών που διασφαλίζουν ότι οι δραστηριότητες ενός οργανισμού ικανοποιούν την παρούσα στιγμή συγκεκριμένες και μετρούμενες παραμέτρους ποιότητας και ότι θα συνεχίσουν να τις ικανοποιούν και στο μέλλον.

Τα πρότυπα που χρησιμοποιούνται ως οδηγός στην πορεία ενός οργανισμού για τη διασφάλιση της ποιότητας, αλλά και ως μέτρο για την αξιολόγησή της είναι αυτά της σειράς **ISO 9000**.

Ένας οργανισμός που διαθέτει σύστημα διαχείρισης μπορεί να το χρησιμοποιήσει για να ανακαλύψει, εάν υπάρχουν ελλείψεις σε σύγκριση με το ISO και να καλύψει τα κενά. Εάν δε διαθέτει ο οργανισμός ένα σύστημα διαχείρισης, τότε θα πρέπει να αναπτύξει ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας με **βάση τις ανάγκες του**. Όταν θα έχει αναπτύξει ένα αποτελεσματικό σύστημα διαχείρισης, τότε θα πρέπει να ζητηθεί να ελεγχθεί αυτή η διαδικασία από έναν υπεύθυνο για το σύστημα διασφάλισης ποιότητας (**φορέας πιστοποίησης**). Εάν ο υπεύθυνος αποφανθεί ότι το σύστημα διαχείρισης του συγκεκριμένου οργανισμού είναι **σύμφωνο με τις απαιτήσεις του ISO**, τότε δίδεται ένα επίσημο πιστοποιητικό (**πιστοποιητικό ποιότητας**) στον οργανισμό ότι διαθέτει ISO. Η πιστοποίηση συνεπάγεται παρακολούθηση για ένα χρονικό διάστημα της πιστοποιούμενης δραστηριότητας, ώστε να βεβαιώνεται ότι ισχύουν πάντοτε οι συγκεκριμένες προϋποθέσεις που κατέστησαν δυνατή την πιστοποίηση.

7. Ποια είναι η σημασία αξιολόγησης των προμηθευτών μιας επιχείρησης και πώς γίνεται;

Προσοχή!!!!!!

Η ερώτηση είναι προβληματική:

Πριν την αναθεώρηση του 2000, το ISO 9001 περιέγραφε την αλυσίδα προμηθειών ως εξής:

υπεργολάβος → προμηθευτής → πελάτης

Οι εταιρείες που επιθυμούσαν να πιστοποιηθούν αναφέρονταν ως «προμηθευτές» (Suppliers), επειδή προμήθευαν προϊόντα και υπηρεσίες σε πελάτες. Επειδή υπήρχε αρκετή σύγχυση εξαιτίας της χρήσης αυτής, με την αναθεώρηση του 2000, ο ISO αποφάσισε να χρησιμοποιηθεί ο όρος «οργανισμός» (organization). Ο όρος «προμηθευτής», αναφέρεται τώρα στους προμηθευτές του οργανισμού. Ο νέος επαναπροσδιοριστής όρος «προμηθευτής», αντικαθιστά τον παλιό όρο «υπεργολάβος» (ο όρος αυτός δεν υφίσταται πλέον).

Σήμερα, λοιπόν, η αλυσίδα προμηθειών είναι η ακόλουθη:

προμηθευτής → οργανισμός → πελάτης

Έγινε προσπάθεια να απαντηθεί η ερώτηση με έναν τρόπο, ανεξαρτήτως της αλυσίδας προμηθειών, με αποτέλεσμα να χρησιμοποιείται η λέξη «επιχείρηση»

αντί της λέξης «πελάτης» (στην πρώτη περίπτωση) ή της λέξης «οργανισμός» (στη δεύτερη περίπτωση).

Η αξιολόγηση των προμηθευτών από μία επιχείρηση είναι σημαντική, καθώς μπορεί να περιορίσει τα αίτια απωλειών:

- πρώτων υλών και υλικών,
- χρόνου,
- χρημάτων, καθώς και
- εργασίας.

Συνεπώς, η επιλογή των κατάλληλων προμηθευτών από μία επιχείρηση μπορεί να αποτελέσει ένα χρήσιμο εργαλείο που μπορεί να αποτρέψει τις μη απαραίτητες επαναλήψεις της εργασίας, τις επισκευές, τις απορρίψεις, τις αβηθήσεις και κάθε τι μη απαραίτητο ή άχρηστο.

Η σχέση που συνδέει κάθε επιχείρηση με κάθε προμηθευτή της εξαρτάται από τρεις κύριους παράγοντες:

- η ποιότητα,
- η εξυπηρέτηση, και
- η τιμή.

Ως εκ τούτου, η επιλογή του προμηθευτή θα πρέπει να γίνεται με τα προαναφερθέντα κριτήρια, των οποίων η βαρύτητα εξαρτάται κυρίως από την πολιτική που έχει διαμορφώσει και εφαρμόζει κάθε επιχείρηση. Αυτό σημαίνει ότι δεν υπάρχουν συγκεκριμένοι κανόνες και διαδικασίες, σύμφωνα με τους οποίους είναι δυνατόν όλες οι επιχειρήσεις να αξιολογούν τους προμηθευτές τους. Κάθε επιχείρηση, στο πλαίσιο της λειτουργίας της (δηλαδή των αναγκών της, της κρισιμότητας των υλικών ή υπηρεσιών που προμηθεύεται, του κόστους αυτής λόγω πιθανής αστοχίας υλικών, κτλ.), οφείλει να αναπτύξει ένα αξιόπιστο σύστημα τόσο αξιολόγησης των ήδη υπάρχοντων προμηθευτών, αλλά και κάθε νέου επίδοξου προμηθευτή.

Ένα τέτοιο σύστημα αξιολόγησης των προμηθευτών θα πρέπει να εξετάζει δύο βασικά στοιχεία: (α) τις ποιοτικές δυνατότητες, και (β) την ποιοτική απόδοση κάθε προμηθευτή και η ανάπτυξή του θα οδηγήσει βαθμιαία σε:

- εγκαθίδρυση σταθερών συνεργασιών με τους προμηθευτές προκειμένου να διασφαλίζεται η συνεχής παροχή υλικών υψηλής ποιότητας,
- διασύνδεση με τους προμηθευτές και εγκαθίδρυση κατάλληλων διαδικασιών ελέγχου προμηθειών,
- εγκαθίδρυση αποτελεσματικής επικοινωνίας με τους προμηθευτές προκειμένου να αποσαφηνίζονται πλήρως οι απαιτήσεις της επιχείρησης, και

- ανάπτυξη κατάλληλου συστήματος επαλήθευσης προμηθειών.

8. Ποια είναι η σημασία αξιολόγησης των υπεργολάβων και με τι κριτήρια γίνεται;

Προσοχή!!!!!!

Η ερώτηση είναι προβληματική διότι από το αναθεωρημένο ISO 9001:2000 και μετά παύει να υφίσταται ο όρος «υπεργολάβος» ως τμήμα της αλυσίδας προμηθειών (αντικαταστάθηκε από τον όρο «προμηθευτής»). Τώρα ως υπεργολάβος νοείται κάποιος που συμβάλλεται με τον «οργανισμό» και έχει αναλάβει την εκτέλεση τμήματος (ή και ολόκληρου) του έργου.

- Στην περίπτωση που αναφέρεται στην έννοια του «υπεργολάβου» πριν την αναθεώρηση του 2000, δες την απάντηση της ερώτησης 7.
- Στην περίπτωση που αναφέρεται στην ανάθεση εργασίας σε τρίτους, δες την απάντηση που ακολουθεί.

Η επιλογή των κατάλληλων υπεργολάβων είναι σημαντική, καθώς η επιμέρους ανάθεση εργασίας σε τρίτους μπορεί να επηρεάσει σημαντικά την υπηρεσία ή το προϊόν που εμείς παρέχουμε. Οι υπεργολαβίες και ειδικότερα ο τρόπος αγοράς αυτών των υπηρεσιών θα πρέπει να διέπονται από τις απαιτήσεις των προμηθειών. Έτσι ότι ισχύει για τις προμήθειες θα πρέπει να ισχύει και για τους υπεργολάβους. Συγκεκριμένα, θα πρέπει:

- να υπάρχουν ξεκάθαρες προδιαγραφές για τις υπηρεσίες που αναθέτουμε σε υπεργολάβους, δηλαδή να περιγράφονται τα χαρακτηριστικά που πρέπει να έχουν οι υπηρεσίες που αυτός θα παρέχει,
- να υπάρχει σύμβαση, παραγγελία ή κάποιο έγγραφο που να ξεκαθαρίζουμε τι θέλουμε και αυτός να αναλαμβάνει την δέσμευση να το παρέχει,
- να υπάρχουν κριτήρια ελέγχου των «παραλαμβανόμενων» υπηρεσιών, να διενεργείται έλεγχος και να τηρούνται αρχεία (πχ βεβαίωση ορθής εκτέλεσης των ανατεθειμένων εργασιών),
- ο έλεγχος που ασκούμε στους υπεργολάβους να είναι αντίστοιχος με αυτόν που θα διενεργούσαμε αν εκτελούσαμε την εργασία μόνοι μας,
- τέλος αλλά κρίσιμης σημασίας είναι η απαίτηση ότι ο υπεργολάβος θα πρέπει να τηρεί την νομοθεσία και τους κανονισμούς και τις απαιτήσεις που έχουμε αναλάβει έναντι των πελατών μας. Αυτό σημαίνει ότι δεν απαλασσόμαστε των ευθυνών μας αν αναθέσουμε μια εργασία σε υπεργολάβο, αλλά η ευθύνη της επιχείρησης μεταφέρεται και στον υπεργολάβο. Για παράδειγμα, έστω ότι μια βιομηχανία τροφίμων αναθέτει σε υπεργολάβο την μεταφορά των προϊόντων της. Η βιομηχανία θα πρέπει να ελέγξει ότι ο υπεργολάβος τηρεί την νομοθεσία και τους κανονισμούς σχετικά με την μεταφορά των τροφίμων. Βεβαίως, η υποχρέωση εκτείνεται και σε άλλους τομείς, όπως πχ ο υπεργολάβος σου να μη χρησιμοποιεί ανήλικους (παιδική εργασία) για την παροχή των υπηρεσιών του ή την παραγωγή των προϊόντων του.

9. Ποιες είναι οι βασικές πληροφορίες και τα χαρακτηριστικά που πρέπει να συνοδεύουν ένα κόσμημα σύμφωνα με τους κανόνες θεμιτής εμπορικής πρακτικής;

Τα κοσμήματα που είναι κατασκευασμένα από πολύτιμα μέταλλα πρέπει να φέρουν ευδιάκριτα κτυπητή μεταλλική σφραγίδα με τις παρακάτω ενδείξεις σε κάποια επιφάνεια του κυριότερου μέρους τους:

1. τον **κωδικό αριθμό** της περιφέρειας του οικείου **Επιμελητηρίου**,
2. τον **κωδικό αριθμό** με τον οποίο θα δηλώνεται η ταυτότητα του **κατασκευαστή** ή εισαγωγέα των εν λόγω κοσμημάτων, και
3. την **περιεκτικότητα** των κοσμημάτων σε πολύτιμο μέταλλο εκφρασμένη **σε χιλιοστά** (αν πρόκειται για σύμμικτα θα αποτυπώνεται η περιεκτικότητα του πολύτιμου μετάλλου που κυριαρχεί).

10. Τι είναι ονομαστικός τίτλος ενός χρυσού αντικειμένου και πώς εκφράζεται;

Ο ονομαστικός τίτλος ενός χρυσού αντικειμένου αποτελεί μέτρο της καθαρότητας του αντικειμένου και είναι ο τίτλος κράματος εκφρασμένος σε χιλιοστά με τον οποίο έχει σφραγιστεί το χρυσό αντικείμενο (ή που αναφέρεται στο πιστοποιητικό πιστότητας ΕΚ).

11. Τι είναι πραγματικός τίτλος ενός πολύτιμου κράματος;

Ο πραγματικός τίτλος ενός πολύτιμου κράματος είναι η ακριβής περιεκτικότητα του κράματος σε πολύτιμο μέταλλο. Ο πραγματικός τίτλος μπορεί να διαφέρει μέχρι ενός ποσοστού από τον ονομαστικό τίτλο με τον οποίο έχει σφραγιστεί το πολύτιμο αντικείμενο.

12. Τι ονομάζουμε ποιότητα;

Παρά το γεγονός βέβαια ότι δεν υπάρχει ένας ευρέως αποδεκτός ορισμός, υπάρχει αρκετή ομοιότητα μεταξύ των διαφόρων ορισμών. Αναλύοντας όλους αυτούς τους ορισμούς προκύπτει ότι στην πραγματικότητα ο όρος «ποιότητα» έχει μια διπλή έννοια. Σημαίνει, δηλαδή, ότι:

- το προϊόν ή η υπηρεσία έχει χαρακτηριστικά που ικανοποιούν το χρήστη, και
- το προϊόν ή η υπηρεσία δεν έχει ελαττώματα που μειώνουν την ικανοποίηση του χρήστη.

Η ύπαρξη χαρακτηριστικών συντελεί στην:

- αύξηση της ικανοποίησης του χρήστη,
- αύξηση της εμπορευσιμότητας του προϊόντος,
- αύξηση της ανταγωνιστικότητας,
- αύξηση του κύκλου εργασιών της εταιρείας,
- αύξηση του κέρδους,
- διασφάλιση καλύτερης τιμής για το προϊόν.

Γενικά η κύρια επίδραση είναι στις **πωλήσεις**

Η έλλειψη ελαττωμάτων συντελεί στη:

- μείωση του ποσοστού των λαθών,
- μείωση του ποσοστού των μη συμμορφούμενων και απορριπτέων προϊόντων,
- μείωση των προβλημάτων μετά την πώληση (ή κατά τη χρήση) του προϊόντος,
- μείωση των αναγκών για επανελέγχους και δοκιμές,
- αύξηση των ρυθμών παραγωγής
- αύξηση της ικανοποίησης του χρήστη

Γενικά η κύρια επίδραση είναι στο **κόστος**

13. Πώς μπορεί να αξιοποιηθεί η εφαρμογή ενός αξιόπιστου συστήματος ποιότητας για την προβολή των προϊόντων μιας επιχείρησης;

Η εφαρμογή ενός αξιόπιστου συστήματος ποιότητας είναι πολύ σημαντική για την προβολή των προϊόντων μιας επιχείρησης. Το ουσιαστικό κέρδος της επιχείρησης που θα εγκαθιδρύσει ένα τέτοιο σύστημα θα είναι η *σταθερότητα της ποιότητας* και η *αξιοπιστία των προϊόντων ή υπηρεσιών* της. Η διάθεση στην αγορά προϊόντων καλής και σταθερής ποιότητας μπορεί να βοηθήσει σημαντικά την προβολή της επιχείρησης, καθώς επιτυγχάνονται:

- η απόκτηση **ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος**³ στην εσωτερική αγορά που δύσκολα αντιγράφεται,
- η δημιουργία **θετικότερης δημόσιας εικόνας** της επιχείρησης (η επιχείρηση κερδίζει ένα είδος αυτόματης διαφήμισης και κατά συνέπεια βελτιώνεται η φήμη της),
- η μεγαλύτερη **ικανοποίηση του πελάτη** (αυξάνεται η ποιότητα του προϊόντος και συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του πελάτη), και
- η δυνατότητα **εισόδου σε νέες αγορές** (όπως, για παράδειγμα, όταν υπάρχει απαίτηση πιστοποίησης από τους πελάτες).

Επιπλέον, σε περίπτωση πιστοποίησης κατά ISO 9001, η επιχείρηση επιτρέπεται να **διαφημίσει την εγγραφή της στο ISO**, γεγονός το οποίο βοηθάει στο προφίλ της.

³ Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα είναι εκείνο το χαρακτηριστικό ιδίωμα της δράσης μιας εταιρείας που τη διαφοροποιεί από τις άλλες

Όλα τα παραπάνω θα μπορούσαν να οδηγήσουν στην αύξηση του μεριδίου στην αγορά και κατ' επέκταση στην αύξηση των κερδών της επιχείρησης.

14. Τι είναι ο ISO 9000 και ποια η σημασία του στη διεθνή πρακτική;

Προσοχή!!!!!!

Η ερώτηση δεν είναι σαφώς διατυπωμένη: όταν λέει «τι είναι ο ISO 9000» θα μπορούσε να ρωτάει για:

- τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 (περίπτωση Α), ή
- το ISO 9000 (περίπτωση Β).

Το πιθανότερο είναι να αναφέρεται στην περίπτωση Α, καθώς το πρότυπο 9000 δεν είναι το σημαντικότερο, ούτε το πιο γνωστό από τα πρότυπα της σειράς ISO 9000. Παρακάτω δίνονται απαντήσεις και για τις 2 περιπτώσεις.

Περίπτωση Α

Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 παρέχουν ένα γενικό πλαίσιο για την τεκμηρίωση συστήματος διαχείρισης ποιότητας, ανεξάρτητα από τις δραστηριότητες του οργανισμού, στον οποίο εφαρμόζεται. Η σειρά ISO 9000 περιελάμβανε πέντε διεθνή πρότυπα (ISO 9000 – ISO 9004), όμως από την αναθεώρηση του 2000 τα ISO 9002 και ISO 9003 καταργήθηκαν. Τα πρότυπα αυτά περιέχουν γενικές και όχι εξειδικευμένες οδηγίες. Ασχολούνται με τη δομή, τις διαδικασίες, τις απαιτήσεις και τα στοιχεία των συστημάτων διοίκησης/ διασφάλισης της ποιότητας.

Το ISO 9000 είναι σημαντικό γιατί έχει διεθνή προσανατολισμό. Επί του παρόντος, το ISO 9000 υποστηρίζεται από εθνικούς φορείς σε περισσότερες από 120 χώρες. Είναι λογικό, επομένως, για αυτούς τους οργανισμούς που έχουν διεθνή δράση και οι πελάτες τους απαιτούν να υπάρχει μια διεθνώς αποδεκτή διασφάλιση ποιότητας, να υιοθετήσουν το σύστημα διασφάλισης ποιότητας του ISO.

Περίπτωση Β

Το πρότυπο ISO 9000:1987 περιέχει μια γενική εισαγωγή, ένα πακέτο ορισμών που προέρχονται από το πρότυπο ISO 8402, τον ορισμό της συμβασιακής και μη συμβασιακής κατάστασης, τους τύπους των άλλων προτύπων (ISO 9001 – ISO 9004), τις βασικές κατευθυντήριες γραμμές για την υλοποίηση ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας και αποσαφηνίζει τους όρους που πρέπει να πληρούνται για την επιλογή και χρήση των προτύπων ISO 9001, ISO 9002 και ISO 9003,

Μετά την αναθεώρηση του 2000, το ISO 8402 και μέρος του ISO 9000-1 ενώθηκαν σε ένα καινούργιο πρότυπο, το ISO 9000:2000.