



MÉTHODOLOGIE DE SERVICE ISO 9001:2015

**GESTION DE LA QUALITÉ
SYSTÈME (SMQ)**

INTRODUCTION À L'ISO 9001



La norme ISO 9001 définit les exigences d'un système de gestion de la qualité (QMS). Cela aide les entreprises répondre systématiquement aux exigences des clients en ayant des politiques et des politiques bien définies et documentées procédures, améliorant ainsi l'efficacité et la satisfaction des clients. QMS aide les entreprises à répondre aux exigences légales et réglementaires relatives à leur produit tout en atteignant excellence dans leur service client et leur livraison. La norme peut être utilisée tout au long d'une organisation pour améliorer les performances ou au sein d'un site, d'une usine ou d'un service particulier

- Une organisation peut répondre aux exigences de ses clients et des autres parties prenantes
- Favorise l'idée d'amélioration continue
- Les organisations doivent définir les objectifs et améliorer continuellement leurs processus et réduire le coût
- Renforce l'utilisation du système de gestion comme outil de gouvernance et aidera à identifier les entreprises des opportunités qui contribuent à l'amélioration des résultats

DÉMARRER



Pertemuan awal adalah alat penting untuk berkomunikasi and merencanakan pelaksanaan proyek dengan hambatan minimal et menyelesaikan proyek dalam waktu et biaya yang direncanakan. Agenda perdumuan perdana adalah :

- Diskusi rencana proyek - Ce disque contient des fonctionnalités et des liens vers jawab pasak pemegang. Tonggak sejarah et hasil proyek
- Ruang lingkup layanan et ruang lingkup sertifikasi
- Persyaratan hukum et peraturan

CRÉATION DE L'ÉQUIPE DE BASE

- 
- Nomination du leader ISO
 - Nomination de l'équipe Qualité
 - Nomination des auditeurs internes

ANALYSE DES ÉCARTS

Au cours de cette phase, nous effectuons une analyse des écarts pour vérifier dans quelle mesure vos pratiques actuelles sont en conforme aux exigences. Vos pratiques actuelles sont vérifiées par rapport à ces quatre références critères.

- Exigences de la norme ISO 9001
- Exigences légales, statutaires et réglementaires
- Exigences des clients
- Politiques et procédures internes

Les résultats de cette analyse sont présentés sous la forme d'un rapport d'analyse des écarts. Ce rapport agit ainsi que la liste des actions à entreprendre pour le rappel du projet.

FORMATION DE SENSIBILISATION AU SMQ

Une formation de sensibilisation au SMQ sera dispensée aux employés de votre organisation. La formation La session vise à aider les employés à acquérir des connaissances, à comprendre les concepts de la norme ISO 9001 et à s'aligner processus et pratiques visant à atteindre une plus grande satisfaction client, via une meilleure compréhension des exigences du client et des services centrés sur le client. Lorsque le personnel a Ayant été formés, ils peuvent penser, agir et contribuer à la réalisation des objectifs.

RISQUE DE QUALITÉ ÉVALUATION (ERQ)

Une procédure de gestion des risques doit être documentée et utilisée comme référence pour gérer les risques identifiés en consultation avec tous les chefs de fonction. Nous utilisons les techniques ISO 31000 pour identifier, documenter, prioriser, quantifier et identifier les risques internes et externes. Un minutieux une évaluation des risques est nécessaire pour garantir un contrôle efficace des risques. Cette étape crée un registre des risques. Des plans d'atténuation appropriés sont identifiés en utilisant la hiérarchie du contrôle des risques (gestion des risques). en fonction du niveau de risque, de sa gravité et de sa probabilité. Mise en place d'une culture proactive pour améliorer la satisfaction du client.

DOCUMENTATION



Nos experts répertorieront les politiques, les processus, les SOP, les instructions de travail et les dossiers qui doivent être défini et documenté selon la norme ISO 9001. En discutant avec chaque département et fonction chefs nous créons la documentation nécessaire. Cela serait suivi par des SOP et un enregistrement des modèles sont mis à disposition pour que l'équipe puisse exploiter et enregistrer les informations.

FORMATION D'AUDIT INTERNE



Une fois que les politiques, les processus et les SOP ont été documentés et que la liste des enregistrements à être collectées ont été répertoriées et le personnel a été identifié et formé à ces activités, il s'agit alors d'exploiter, de surveiller et d'examiner l'efficacité de ces processus.

AUDIT INTERNE



Nos experts superviseront la conduite de l'audit interne par votre équipe d'audit interne. Ce l'audit interne identifiera les lacunes encore existantes dans le système et démontrera le niveau de préparation à faire face à l'audit de certification. Cet audit donne à l'organisation une chance de identifier et rectifier toutes les non-conformités avant de procéder à l'audit de certification.

CAUSE PREMIÈRE ANALYSE (ACR) ET ACTIONS CORRECTIVES



Semua ketidaksesuaian yang teridentifikasi selama audit internal, audit klien atau pihak ketiga atau dari Penilaian Risiko, Umpan Balik Pelanggan, Keluhan, Masalah Internal dan Eksternal, jalan kaki sehari-hari melalui dan sumber lain harus dicantumkan dan RCA harus dilakukan dengan menggunakan teknik seperti metode 5 Mengapa dan Tulang Ikan. Koreksi dan tindakan korektif yang optimal adalah dilaksanakan dan efektivitas tindakan tersebut didokumentasikan dan ditinjau melalui Korektif Laporan Tindakan (CAR). Pakar kami akan hadir bersama tim Anda untuk memandu proses tersebut.

REVUE DE GESTION RÉUNION (MRM)

Le MRM est l'occasion pour toutes les parties prenantes de se réunir à intervalles réguliers pour examiner, discuter et planifier des actions sur les points ci-dessous de l'ordre du jour.

- 
- L'évaluation des risques
 - Résultats d'audit et non-conformités de toutes sources. Plan d'action pour résoudre les éléments non soldés
 - Modifications possibles pouvant affecter le système
 - Améliorations apportées au système
 - Ressources, formations requises
 - Possibilités d'amélioration
 - Prestataire externe et performance du fournisseur
 - Satisfaction client et commentaires des parties intéressées concernées
 - Dispositions légales
 - Dans quelle mesure les objectifs de qualité ont été atteints
 - Changements qui pourraient affecter le système, c'est-à-dire les réglementations ou la législation

AUDIT DE CERTIFICATION : ÉTAPE 1



Lorsque les niveaux de préparation ont atteint des niveaux adéquats, le processus de certification commence. Un auditeur désigné de l'organisme de certification (OC) vérifie l'état de préparation via un audit de phase 1. Cela implique que l'auditeur examine les politiques, les processus, les SOP, l'évaluation des risques, enregistrements opérationnels critiques, enregistrements IA et MRM. Tout écart majeur par rapport aux attentes de la BC sera informé à ce stade pour apporter les corrections nécessaires. Cela réduit les chances de non-conformités majeures lors de l'audit de certification. TOPCertifier assurera la liaison avec tous parties prenantes et superviser le bon déroulement de l'audit.

AUDIT DE CERTIFICATION : ÉTAPE 2



Une fois l'audit de l'étape 1 terminé avec succès, l'auditeur se lance dans un audit détaillé du pratiques et documentation du système QMS de l'organisation. TOPCertifier aurait formé votre personnel aux exigences de l'audit et à la manière d'affronter l'audit en toute confiance. Notre des experts seront présents pour apporter toute aide nécessaire au bon déroulement de l'audit. TOPCertifier aidera votre équipe à clôturer toute non-conformité identifiée lors de l'audit. Une fois l'audit de certification réussi, TOPCertifier assurera la liaison avec toutes les parties prenantes. rédiger, approuver et publier le certificat final.

POURSUITE DE LA CONFORMITÉ



TOPCertifier fera partie du parcours de conformité de votre organisation et vous assistera régulièrement intervalles avec les formations nécessaires, le support et les mises à jour du système, les audits internes et externes et le renouvellement régulier de votre certification.