



## Innri úttektir á gæðastjórnunarkerfum

**G**æðastjórnunarkerfi gera fyrirtækjum kleift að stjórna starfsemi sinni með mikilli hagkvæmni. Til að tryggja að stjórnunarkerfið sé ávallt í takt við starfsemi fyrirtækisins er nauðsynlegt að meta hvort það uppfyllir kröfurnar sem gerðar eru til þess.

Áhrifamesta leiðin til að meta gæðastjórnunarkerfi er að gera reglulegar úttektir á því. Staðalinn ÍST EN ISO 9001:2000 *Gæðastjórnunarkerfi – Kröfur* gerir skýra kröfu um að úttektir séu gerðar á gæðastjórnunarkerfum með reglulegu millibili.

### Úttekt – í stuttu máli

- Úttekt er kerfisbundið, óháð og skjalfest ferli er miðar að því að afla úttektargagna og meta þau hlutlægt í því skyni að ákvarða að hve miklu leyti úttektarviðmið séu uppfyllt.
- Úttektarviðmið eru þau stefnumið, verklagsreglur eða kröfur sem ákveðið er að hafa til samanburðar.
- Úttektargögn eru þær skrár, staðhæfingar eða aðrar upplýsingar sem skipta máli varðandi úttektarviðmið og hægt er að sannprófa.

Tilgangur úttekta er að ákvarða hvort gæðastjórnunarkerfið:

- a) samæmist ÍST EN ISO 9001 og því skipulagi og kröfum sem fyrirtækið hefur sett sér,
- b) sé virkt og því viðhaldið.

Gerð er úttektaráætlun þar sem tekið er mið af ásigkomulagi og mikilvægi þeirrar starfsemi í fyrirtækinu sem verið er að taka út. Úttektir skulu gerðar á hlutlægan og hlut-



*Úttektir á gæðakerfi krefjast góðrar skipulagningar og þekkingar.*

lausan hátt og úttektarmenn mega ekki taka út eigin verk.

### Niðurstöður úttekta

Niðurstöður úttekta geta falið í sér minni- og meiriháttar frábrigði. Minniháttar frábrigði (oftast nefnd athugasemdir) eru þess eðlis að þau eru ekki líkleg til að valda mikilli truflun á starfsemi fyrirtækisins. Hætta á að viðskiptavinur fái í hendur frábrigðavöru er hverfandi. Aftur á móti geta meiriháttar frábrigði (oftast bara nefnd frábrigði) valdið mikilli röskun á starfsemi fyrirtækisins. Þau valda einnig óásættanlegri hættu á að viðskiptavinur fái afhenta frábrigðavöru. Nauðsynlegt er að fyrirtækið grípi til viðeigandi úrbóta eftir eðli frábrigðanna sem í ljós koma. Afar mikilvægt er að fylgja úttektum eftir með því að sannprófa virkni þeirra úrbóta sem gerðar eru.

Vandaðar innri úttektir krefjast skipulagningar. Úttektarmenn þurfa að búa yfir þekkingu til að meta þau atriði sem upp koma í úttektum og byggja á þeim heildstæða mynd af stöðu gæðastjórnunarkerfisins, það er þeim þáttum þess sem teknir eru út. Niðurstöður úttekta eru notaðar við mat á virkni kerfisins og þar með getu fyrirtækisins til að annast verkefni sem það hefur tekið að sér.

*Sveinn V. Ólafsson,  
verkfærðingur hjá Staðlaráði Íslands*

Klókindi - bls. 4

ISO 9000 kjarnastaðlarnir - bls. 3

Um þolhönnunarstaðla - bls. 2

- Hvað hönnuðir athugi -

# Um þolhönnunarstaðla

**M**ikilvægt er að hönnuðir og aðrir sérfræðingar séu vel upplýstir um stöðu mála við endurskoðun evrópskra þolhönnunarstaðla sem taka munu gildi hér á landi á næstu misserum. Hér á eftir verður í stuttu máli farið yfir stöðu þeirrar vinnu, einnig vinnu sem þarf að fara fram hérlendis og fjallað almennt um íslenska þolhönnunarstaðla.

Hérlendis hafa í tvö og hálf ár verið í gildi tvö sett þolhönnunarstaðla. Annað settið byggir á dönskum stöðlum og er með íslenskum sérákvæðum. Hitt settið samanstendur af evrópskum forstöðlum (ENV, Eurocodes) með íslenskum þjóðarskjölum (NAD, National Application Documents) sem skilgreina sérstakar kröfur vegna notkunar hérlendis. Hönnuðir og/eða framkvæmdaaðilar hafa frjálst val um hvort staðlasettið er notað við hönnun mannvirkja en verða að halda sig við annað settið. Byggingarreglugerðin vísar til beggja staðlasettanna.

## Næstu skref

Innan Evrópsku staðlasamtakanna (CEN) er

nú unnið að því að endurskoða evrópsku forstaðlana um þolhönnun og gefa þá út sem fullgilda staðla (EN). Sú vinna gengur samkvæmt áætlun og verða nýju þolhönnunarstaðlarnir alls 58. Hver þjóð þarf síðan að semja sérstakan þjóðarviðauka (National Annex) með hverjum staðli til þess að skilgreina frekar þau gildi sem nota ber við hönnun mannvirkja í viðkomandi landi. Í formála hvers staðals verður skilgreint hvaða atriði þarf að fjalla um í þjóðarviðauka þess staðals.

## Ekki blanda saman !

Ekki er heimilt að blanda saman notkun gömlu forstaðlanna (ENV) og nýju staðlanna (EN). **Jafnframt er ekki heimilt að hefja notkun nýju staðlanna fyrr en heildstætt sett staðla hefur komið út og ekki fyrr en þjóðarviðaukar viðkomandi lands liggja fyrir og vísað hefur verið til staðlanna í byggingarreglugerðinni.**

Hér á landi er aðeins hafinn frumundirbúningur að vinnu við gerð þjóðarviðauka (National Annex) fyrir endurskoðaða þolhönnunarstaðla. Viðræður hafa átt sér stað við fulltrúa umhverfisráðuneytisins um þá vinnu sem er framundan og m.a. hefur ráðu-



*Dr. Hafsteinn Pálsson,  
framkvæmdastjóri BSTR.*

neytið kallað eftir álitum Veðurstofunnar varðandi vindálag og snjóálag. Jafnframt er unnið að því að fá upplýsingar um þjóðarviðauka í nágrannalöndunum.

Mjög æskilegt er að hönnuðir kynni sér innihald nýju staðlanna (EN) eftir því sem þeir koma út því það mun m.a. auðvelda alla umræðu um innihald þjóðarviðaukanna þegar þeir verða sendir til umsagnar samkvæmt þeim reglum sem gilda um útgáfu staðla á vegum Staðlaráðs Íslands.

Tekið saman í janúar 2005.

**Nýtt!**

## Námskeið um gæðaúttektir 18. mars

ISO 9000 gæðastjórnunarstaðlarnir  
Innri úttektir samkvæmt ISO 19011

Námskeið fyrir þá sem vilja læra að gera innri gæðaúttektir samkvæmt staðli eða þurfa að þekkja hvernig innri úttektir ganga fyrir sig.

Nánari upplýsingar á [www.stadlar.is](http://www.stadlar.is)

- Handbók fyrir gæðastjórnun -

# Kjarnastaðlarnir – hljóma betur saman

Ný handbók fyrir gæðastjórnun er væntanlega frá Staðlaráði. Handbók-in ISO 9000 kjarnastaðlarnir – hljóma betur saman geymir í handhægu broti kjarnastaðlana fjóra í ISO 9000 röðinni. Þeir sem eiga þessa bók ásamt handbókinni ISO 9000 fyrir lítil fyrirtæki – Leiðsögn, hafa við höndina þau rit sem mestu skipta í gæðastjórnun. Staðlarnir í bókinni eru bæði á ensku og íslensku nema ÍST EN ISO 19011, sem er aðeins á ensku.

## Fyrir öll fyrirtæki

ISO 9000 staðlaröðin var þróuð til að hjálpa fyrirtækjum af öllum gerðum og stærðum við að innleiða og starfrækja virkt gæðakerfi. Kjarnastaðlar ISO 9000 raðarinnar eru þessir:

- ÍST EN ISO 9000:2000 *Gæðastjórnunarkerfi – Grunnatriði og iðordasafn*  
Lýsir grunnatriðum gæðastjórnunarkerfis og tilgreinir orðaforða þess.
- ÍST EN ISO 9001:2000 *Gæðastjórnunarkerfi – Kröfur*

Tilgreinir kröfur til gæðastjórnunarkerfis þar sem fyrirtæki þarf að sýna fram á getu sína til að láta í té vörur sem uppfylla kröfur viðskiptavina og viðeigandi lagalegar kröfur og auka ánægju viðskiptavina.

- ÍST EN ISO 9004:2000 *Gæðastjórnunarkerfi – Leiðbeiningar um bætta frammistöðu*

Leiðsögn um virkni og hagkvæmni gæðastjórnunarkerfisins. Markmið þessa staðals er að bæta frammistöðu fyrirtækisins og auka ánægju viðskiptavina og annarra hagsmunaaðila.

- ÍST EN ISO 19011:2002 *Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing*

Leiðsögn um úttektir á gæða- og umhverfisstjórnunarkerfum (ISO 9000 og ISO 14000).

## Kynningarafsláttur

ISO 9000 kjarnastaðlarnir – hljóma betur saman er hugsuð fyrir þá sem vilja hafa alla kjarnastaðlana fjóra við höndina í einu bindi. Staðlaráð býður staðlana í þessu broti á mjög hagstæðu verði eða 8.900 kr. Ráðgert er að skólar njóti ríflegs afsláttar af verði.



Í bókinni er að finna alla kjarnastaðlana fjóra í ISO 9000 röðinni.

Bókina má panta nú þegar með 10% kynningarafslætti á [www.stadlar.is](http://www.stadlar.is).

## Námskeið um ISO 9000 staðlana 18. febrúar

ISO 9000 gæðastjórnunarstaðlarnir  
Lykilatriði, uppbygging og notkun

Námskeið fyrir þá sem vilja læra á ISO 9000 gæðastjórnunarstaðlana.

Nánari upplýsingar á [www.stadlar.is](http://www.stadlar.is)



- Af klókindum -

## Klær allra landa, sameinist!

Við erum enn að slást við klær. Á hinum svonefnda innri markaði Evrópu, þar sem vara, þjónusta, fólk og peningar flæða um óhindrað, eru svo einfaldir hlutir sem rafmagnsklær að gera okkur lífið leitt. Enn þá. Hvers vegna er ekki búið að kippa þessu í liðinn fyrir löngu? Maður kaupir myndavél á Spáni og filmu á Þórshöfn, og allt smellur eins og flís við rass. Sama má segja um rafhlöður og greiðslukort. Ekkert mál. Jafnvel öskuskírteinin eru stöðluð um allt svæðið, að ógleymdum smokkunum. En rafmagnsklær – nei það dót er allt sitt á hvað. Meiraðsegja millistykkin sem pússa hinar ólíku klær saman eiga til að bregðast, verða ráðþrota. Svo rík er rafmagnsklóaflóra Evrópu. En hvar er hin evrópska rafmagnskló – hvar? Því hefur hún ekki enn litið dagsins ljós? Svarið er ekkert leyndarmál.

### Allar klær úti

Evrópsku rafstaðlasamtökin CENELEC höfðu allar klær úti á árunum 1992 til 1996. Á vegum samtakanna var unnið ötullega að samræmdum staðli um evrópska rafmagnskló, alveg nýja kló sem gekk undir nafninu



*Evrúkló hefði borið af öllum þessum.*

„Euro plug.“ Slík kló hefði þýtt að skipta þyrfti út öllum rafmagnsklóm í öllum löndum á Evrópska efnahagssvæðinu, þar á meðal Íslandi (sem reyndar var ekki höfuðvandamálið og kom ekki til tals sérstaklega). Lagt var til að staðallinn tæki gildi eftir þrjátíu ára aðlögunartíma. Að því loknu áttu allir að vera komnir með hina einu sönnu evrúkló.

Evrúkló hefði orðið fegurst klóa, minni,

öruggari og auðveldari í framleiðslu en allar hinar. Stjórnvöld hefðu jafnvel tekið á sig helming kostnaðar við umskiptin. Allt kom fyrir ekki. Hagsmunaaðilar í rafíðnaði höfnuðu staðlinum. Þeir vildu áfram sitja hver að sínu svæði. Óbreytt ástand. Ef til vill mætti kalla það klókindi, en neytendur eru fastir í sömu sporum. Slagurinn við rafmagnsklærnar heldur áfram.



## Staðlar léttu þér lífið...

... þegar þú ert á skíðum

Staðallinn ÍST EN 174:2001 *Augnhlífur – Skíðagleraugu fyrir brun og svig* er meðal fjölmargra íslenskra staðla sem miða að því að vernda augu okkar.

Fjölmíðlum er frjálst að nota efni úr Staðlamálum í heild sinni eða hluta, en eru vinsamlega beðnir að geta heimilda í slíkum tilvikum. Þeim sem vilja koma efni í blaðið er bent á að hafa samband við Hjörtur Hjartarson.