

ISO 9000 STANDARTLARI

Mustafa ÖZENC

Son birkaç aydır gerek yazılı basında, gerekse sözlü ve görüntülü basında sık sık ISO 9000 Standardı denilen bir konudan söz edilmektedir. ISO 9000 nedir? Ne değildir? İşte bu yazıda ISO 9000 standartları her yönüyle anlatılmaktadır.

Avrupa Topluluğu 31 Aralık 1992'de Tek Pazar'a tam olarak geçmiştir. Avrupa Topluluğu'nca 1 Ocak 1993 tarihinden itibaren de ISO serisi Kalite Güvencesi Standartları zorunlu olarak uygulanmaya başlamıştır.

ISO 9000, Avrupa Standardı EN 290000 ya da TS-ISO 9000 Kalite Standartları Serisi, alıcı-satıcı arasında kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Bu çerçevede, firmaların Kalite Güvencesi Sistemleri'nin, üçüncü taraf uzman kuruluşlarca değerlendirilerek belgelendirilmesi amaçlanmakta ve buna ilişkin düzenlemeler tanımlanmaktadır.

TS-ISO 9000 Kalite Standartları Serisi, temel disiplinleri tanımlamakta, ürün veya hizmetlerin müşteri ihtiyaçlarını karşılamaını sağlayan kuralları belirtmektedir. ISO 9000 Kalite Standartları Serisi uygulamalarının yararı açıktır; maliyetlerin azalmasını sağlamak, kaynakların verimli kullanımıyla kazancı artırılmasıdır.

TS-ISO 9000 Kalite Standartları Serisinin oluşturulan standartlar şunlardır:

TS-ISO 9000: Kalite Yönetimi ve Kalite Güvencesi Standartları Seçim ve Kullanım Kılavuzu. Bu standart, ana tarifleri içermektedir. Kalite yeterlilik belgesi almak isteyen şirketlerin uymak zorunda olduğu kurulları ortaya koymaktadır.

TS-ISO 9001: Kalite sistemleri-tasarım/geliştirme, üretim tesis ve hizmette kalite güvencesi modeli. Belirlenen isteklere uygunluğun tedarikçi tarafından, tasarım/geliştirme, üretim, tesis ve hizmet gibi aşamalarda sağlanması gerektiği durumlarda kullanılır.

TS-ISO 9002: Kalite sistemleri-üretim ve tesiste kalite güvencesi modeli. Belirlenen isteklere uygunluğun tedarikçi tarafından, üretim ve tesis sırasında sağlanması gerektiği durumlarda kullanılır.

TS-ISO 9003: Kalite sistemleri-son muayene ve deneylerde kalite güvencesi modeli. Belirlenen isteklere uygunluğun tedarikçi tarafından, sadece son muayene ve deneylerde sağlanması gerektiği durumlarda kullanılır.

TS-ISO 9004: Kalite yönetimi ve kalite sistemi elemanları. Gerçek kalite kurallarının uygulanmaya konması ve denetlenmesi için gerekli ana kuralları içeriyor.

ISO 9000 Kalite Standartları Serisi, belgelendirme kuruluşları ile sanayi ve hizmet sektöründe faaliyet gösteren tüm kurum ve kuruluşlar tarafından kullanılabilir.

ISO 9000 serisine ilk etapta uyma zorunluluğu bulunan sektörler ise şunlardır: İnşaat malzemeleri, oyuncak sanayii, basınçlı kaplar, elektrik, elektronik, elektromekanik, tıbbi cihazlar, seramik, iş güvenliği ile ilgili üretim yapan sektörler ve gaz aletleri aparatları.

ISO 9000 belgesi, International Standard Organization (ISO) tarafından yetkilendirilmiş, TSE benzeri kuruluşlar tarafından verilmektedir. Belgeyi almak için bu kuruluşlara başvurmak gerekiyor. Başvurunun ardından firmaya uzman gönderilir ve firmanın yapısı denetlenerek bir rapor hazırlanır. Raporla yeterlilik şartına uymak için, firma bünyesinde ne gibi düzeltmeler yapılması gerektiği belirtilir. Firma, ISO 9000 standartları belgesinde birini almakla birlikte uluslararası denetime açılmış olur. Böylece her altı ayda vize yaptırmak ve üç yılda bir de belgenin yenilenmesi gerekmektedir. Aksi takdirde belge iptal edilmektedir.

Türkiye'de ISO 9000 belgesini Türk Standartları Enstitüsü (TSE) vermektedir. TSE, sistem hakkında kendi bünyesinde veya talep edildiği takdirde firmada "Kalite Güvencesi Yönetimi", "Dokümantasyon", "İstatistiksel Kalite Kontrol" ve "Tetkik Teknikleri" konularında uzman kadrosuyla eğitimler vermektedir. Ayrıca firmaların isteği üzerine, Kalite Güvencesi Sistemlerinin TS-ISO 9000 Standartlarına göre mevcut durumunu tespit etmek üzere ön tetkikler gerçekleştirilmektedir.

Acaba neden böyle bir standarda ihtiyaç duyulmuştur?

Standart, temelde sağ duyunun ısrarla uygulanmasından başka bir şey öngörmüyor. Aklin yolu bir olduğuna göre, böyle bir standarda ihtiyaç olmadığı düşünülebilir. Bu standartlarla, öncelikle, kalite yönetim sistemi kurmak isteyenlere, örnek alacakları bir model sağlanılmaktadır. Bu standarda göre belgeleme işlemi de yapılması mümkün olmadığından, amaca uygun kalite yönetim sistemine sahip olduklarını belgelemek isteyenlere, bunu en etkin biçimde gerçekleştirme olanağı sağlamaktadır. Bu standartları temel alan belgelendirme uygulamaları, uluslararası ticarete giderek artan ölçüde kullanım alanı bulduğundan, alınan bir belgenin çok geniş bir pazar içinde itibar görmesi söz konusudur.

ISO 9000 serisi standartlara göre belge alabilmek için, çok büyük bir kuruluş olma zorunluluğu yoktur. Aksine 5-6 kişi çalıştıran bir şirket de kalite sistemini belgeletebilir.

TS-ISO 9000 serisi standartlarla bunları uygulayan kuruluşlar için aşağıdaki üç hedef belirlenmiştir:

- Ürün ve hizmetin müşteri isteklerini sürekli olarak karşılaması,

GÜNEŞ ENERJİSİNDEN ELEKTRİK ENERJİSİ

İsviçre Kantonu Bern'deki Mont Soleil'de enerjisi güneşten alan bir solar elektrik santrali bulunmaktadır.

Başka bir açıdan bakıldığında da bir teşhir yeri özelliği taşımaktadır: Her biri üç futbol sahası genişliğindeki panolardan oluşan santral, Avrupa'daki çeşitlerinin en büyüğüdür.

Bu santralde 100 plaka üzerinde yer alan Siemens'in geliştirdiği 10 000 solar modül sayesinde güneş enerjisi doğrudan elektrik enerjisine çevrilmektedir.



- Sunulan ürün ve hizmetin istekleri karşıladığı konusunda kuruluşun kendi yönetimine güvence sağlaması,

- Sunulan veya sunulacak ürün ve hizmet için müşterilere güvence sağlanması.

Tüm sistemlerde olduğu gibi, ISO 9000 kalite standartları serisini de uygulayabilmek için iyi bir organizasyona ihtiyaç vardır. Kalite sisteminin bu standartların öngördüğü biçimde kurulması ve devam ettirilmesi, her şeyden önce kalite ve maliyet optimizasyonu ve dolayısıyla büyük ekonomi sağlamaktadır. Bu noktada hemen şunu vurgulamak gerekmektedir ki, kalite yönetimi yaklaşımı, kalitenin, maliyetleri artırıcı bir kavram olduğu görüşünün bir yanlıgından başka bir şey olmadığını ortaya çıkarmıştır.

Dünyamız 2000'li yıllara hızlı bir değişim içerisinde girmektedir:

- Uluslararası ticarete liberasyonun artması,
- Teknolojinin baş döndürücü bir hızla gelişmesi,
- Teknolojik gelişmelerin iletişim sektörüne hakim olması,

- Sosyalist blok ülkelerinin serbest piyasa ekonomisine geçiş kararı almaları, dünya ekonomisinin 1980'li yılların ikinci yarısından itibaren yeniden şekillenmesine etki eden önemli unsurlardır. Böyle bir şekillenme içerisinde dünya ülkeleri, mevcut statülerini korumak ve paylarını artırmak için devamlı mücadele halindedirler. Günümüz dünyasında artık rekabette üstünlük kazanma mücadelesi verilmektedir. Bu mücadelede başarı sağlamak, ekonomide başarı sağlamak demektir.

Türkiye de 1980 yılından sonra uyguladığı ihracata yönelik, serbest piyasa ekonomisi kuralları ile dünya pazarlarına entegre olmak, bu pazarlarda yer edinmek çabasıdadır. Türk malları gerek yurt için gerekse yurt dışındaki pazarlarda, güçlü rakiplerine karşı üstünlük mücadelesi vermektedir. Geçmiş dönemlerde Türkiye'nin avantajlı olduğu sektörler, yabancı ülkelerin üstün teknolojileri ve ucuz fiyatları karşısında bu avantajlarını kaybetmeye başlamıştır. Ayrıca Avrupa'nın 1993 yılı Ocak ayından itibaren tek pazar haline gelmesinin, Türkiye'nin bu pazarlardaki etkinliği açısından bazı olumsuzluklar ya-

ratabileceği sinyallerini vermektedir. Bu durumda Türk mallarının rekabet açısından kullanılabileceği yegâne kozu, dış pazar karakterine uygun üretim ve kalite sistemine sahip olmak ve bu sistem çerçevesinde üstünlük sağlamaktır. Bunun da en önemli şartı "ISO 9000 Kalite Sisteminin" uygulanabilmesidir.

Sonuç olarak, ISO 9000 standardına uyabilen firmaların kaliteyi ucuz sunacağı da mutlaklır. Firmalar kazançlarını devam ettirmek için standardı uygulamak zorunda kalacaklardır.

KAYNAKLAR

- 1- SANAL, Atilla "ISO 9000 STANDARTI" Ankara Ticaret Odası Dergisi, Ekonomide Ankara, Temmuz - Ağustos 1992. Sayı: 46, Sayfa 16-17.
- 2- "Avrupa Topluluğu ve TS-ISO 9000 Standartları" Bursa Sanayi ve Ticaret Odası Dergisi, Bursa Ekonomi, Eylül 1992, Sayı: 87, Sf: 16-17
- 3- "ISO 9000 Kalite Sistemi Tanıtıldı" Bursa Sanayi ve Ticaret Odası Dergisi, Bursa Ekonomi, Aralık 1992, Sayı: 90, Sf: 8-9

SİZ OLSAYDINIZ

(Satranç Dünyası'nın çözümleri.)

Çözüm I: 1. Af3 Şg6 2. Ah4 Şg5 3. Ff7 Şh4 4. g3 Şg5 5. f4 Şg4 6. Fe6 kazanır (L. Kubbel Moskova 1925).

Çözüm II: 1. Ac4 Şa7 2. Fc5 Şa6 3. Aa3! Va3 4. b5 Şb5 5. Fa3 Şc4 6. Fb2 kazanır (S. Kholmakov Moskova 1926).

Çözüm III: 1. d3 Şd5 2. c4 Şe5 3. Fc7 d6 4. Ad4 Şd4 5. Fb8 g1V 6. Fa7 Şe5 7. f4 kazanır (A. Troitzky Moskova 1901).

Çözüm IV: 1. Fb4 Şb4 2. Ad2 g1V 3. Ab1 Vb1 4. c3 Şc3 5. Fb1 kazanır (Y. S. Nasimovich Moskova 1938).

Çözüm V: 1. Ag4 Şd4 2. Fc5 Şc4 3. Şc2 Ve8 4. Ae3 Ve3 5. Fe3 kazanır (Troitzky Moskova 1901).

Çözüm VI: 1. Ad5 Şc8 2. Ae7 Şc7 3. b6 Şd8 4. Fg5 Vh2 5. Ad5 Şc8 6. Ff4 Vf2 7. Şe8 d6 8. Fd6 kazanır (H. Rink Almanya 1903).

Çözüm VII: 1. Ae5 Şc8 2. Ac6 Va8 3. Şe3 Va6 4. Fg2! a4 5. Şd2 Vc4 6. Fh3 Şb7 7. Aa5 kazanır. (L. Kubbel Londra 1917).

Çözüm VIII: 1. Af5 g1V 2. Fd4 Vh2 3. Ae3 Şe1 4. Fc3 Şf2 5. Ag4 kazanır (H. Rink Paris 1928).

Çözüm IX: 1. Ae3 Ae8 2. Şc6 Şe5 3. Ac4 Şd4 4. Ae5! Şe5 5. Fc3 Şf4 6. Fd2 kazanır (A. Troitzky Moskova 1910).