



**METODOLOGI PELAYANAN
ISO 9001:2015
MANAJEMEN KUALITAS
SISTEM (QMS)**

PENGANTAR ISO 9001



ISO 9001 mendefinisikan persyaratan Sistem Manajemen Mutu (QMS). Ini membantu bisnis untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memiliki kebijakan yang jelas dan terdokumentasi dan prosedur, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. QMS membantu perusahaan dalam memenuhi persyaratan undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan produk mereka sambil mencapainya keunggulan dalam layanan pelanggan dan pengiriman mereka. Standar ini dapat digunakan di seluruh organisasi untuk meningkatkan kinerja atau dalam situs, pabrik, atau departemen tertentu

- Suatu organisasi dapat memenuhi persyaratan pelanggannya dan pemangku kepentingan lainnya
- Mempromosikan gagasan perbaikan berkelanjutan
- Organisasi harus menentukan tujuan dan terus meningkatkan proses dan menguranginya biayanya
- Memperkuat penggunaan sistem manajemen sebagai alat tata kelola dan akan membantu mengidentifikasi bisnis peluang yang berkontribusi pada perbaikan laba

MULAI



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

- Diskusi rencana proyek - Ini mencakup diskusi tentang akuntabilitas dan tanggung jawab pasak pemegang. Tonggak sejarah dan hasil proyek
- Ruang lingkup layanan dan ruang lingkup sertifikasi
- Persyaratan hukum dan peraturan

PEMBENTUKAN TIM INTI

- 
- Penunjukan Pemimpin ISO
 - Penunjukan tim Mutu
 - Penunjukan Auditor Internal

ANALISIS KESENJANGAN

Selama fase ini kami melakukan analisis kesenjangan untuk memeriksa seberapa banyak praktik Anda saat ini sejalan dengan persyaratan. Praktik Anda saat ini diverifikasi berdasarkan empat referensi ini kriteria.

- Persyaratan standar ISO 9001
- Persyaratan hukum, undang-undang, dan peraturan
- Persyaratan klien
- Kebijakan dan prosedur internal

Hasil analisis tersebut disajikan dalam bentuk Laporan Gap Analysis. Laporan ini bertindak sebagai daftar item tindakan untuk mengingat proyek.

PELATIHAN KESADARAN QMS

Pelatihan kesadaran QMS akan dilakukan kepada karyawan organisasi Anda. Pelatihan sesi ini untuk membantu karyawan untuk mendapatkan pengetahuan, memahami konsep ISO 9001, dan menyelaraskan proses dan praktik untuk mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, melalui yang lebih baik pemahaman tentang kebutuhan pelanggan dan layanan yang berpusat pada pelanggan. Ketika staf punya telah dilatih mereka dapat berpikir & bertindak dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan.

RISIKO KUALITAS PENILAIAN (QRA)

Prosedur Manajemen Risiko harus didokumentasikan dan digunakan sebagai acuan dalam pengelolaannya risiko yang teridentifikasi melalui konsultasi dengan seluruh kepala fungsi. Kami menggunakan teknik ISO 31000 untuk mengidentifikasi, mendokumentasikan, memprioritaskan, mengukur dan mengidentifikasi risiko Internal dan Eksternal. Sebuah menyeluruh penilaian risiko diperlukan untuk memastikan pengendalian risiko yang efektif. Langkah ini membuat Daftar Risiko. Rencana mitigasi yang sesuai diidentifikasi dengan menggunakan hierarki pengendalian risiko (Manajemen Risiko) berdasarkan tingkat risiko, tingkat keparahan dan kemungkinannya. Pembentukan budaya proaktif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

DOKUMENTASI



Pakar kami akan membuat daftar kebijakan, proses, SOP, instruksi kerja, dan catatan yang perlu didefinisikan dan didokumentasikan sesuai ISO 9001. Dengan berdiskusi dengan masing-masing departemen dan fungsi kepala kami membuat dokumentasi yang diperlukan. Ini akan diikuti dengan SOP dan pencatatan templat disediakan bagi tim untuk mengoperasikan dan mencatat informasi.

MEMBANGUN KONTROL



Setelah kebijakan, proses dan SOP telah didokumentasikan dan daftar catatannya harus dibuat dikumpulkan telah didaftar dan personel telah diidentifikasi dan dilatih mengenai kegiatan tersebut, maka yang perlu dilakukan adalah mengoperasikan, memantau dan meninjau efisiensi proses tersebut.

PELATIHAN AUDITOR INTERNAL



Pelatihan Auditor Internal (IA) ISO 9001 akan diberikan kepada personel yang teridentifikasi. Pelatihan ini akan membekali personel tersebut untuk menganalisis kebutuhan IA, merencanakan dan menjadwalkan IA, menyiapkan audit daftar pemeriksaan, melakukan IA dan mendokumentasikan serta melaporkan pengamatan mereka kepada manajemen puncak.

AUDIT INTERNAL



Pakar kami akan mengawasi pelaksanaan audit internal oleh tim audit internal Anda. Ini audit internal akan mengidentifikasi kesenjangan yang masih ada dalam sistem dan menunjukkan tingkat kesenjangan tersebut kesiapan menghadapi audit sertifikasi. Audit ini memberi organisasi kesempatan untuk melakukannya mengidentifikasi dan memperbaiki semua ketidaksesuaian sebelum melanjutkan ke audit sertifikasi.

AKAR PENYEBAB ANALISIS (RCA) DAN TINDAKAN KOREKTIF



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 5Mengapa 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.

TINJAUAN MANAJEMEN RAPAT (MRM)



MRM adalah kesempatan bagi semua pemangku kepentingan untuk bertemu pada interval yang dijadwalkan untuk meninjau, mendiskusikan dan merencanakan tindakan pada poin-poin agenda di bawah ini.

- Penilaian Risiko
- Temuan audit dan ketidaksesuaian dari semua sumber. Rencana tindakan untuk menyelesaikan setiap item yang terbuka.
- Kemungkinan perubahan yang mungkin mempengaruhi sistem
- Perbaikan dilakukan pada sistem
- Sumber daya, pelatihan yang diperlukan
- Peluang untuk perbaikan
- Kinerja penyedia dan pemasok eksternal
- Kepuasan Pelanggan dan Masukan dari pihak berkepentingan terkait
- Peraturan perundang-undangan
- Sejauh mana sasaran mutu telah dibuat
- Perubahan yang dapat mempengaruhi sistem, misalnya peraturan atau perundang-undangan

AUDIT SERTIFIKASI: TAHAP 1



Apabila tingkat kesiapsiagaan telah mencapai tingkat yang memadai, dilakukan proses sertifikasi dimulai. Auditor yang ditunjuk dari Badan Sertifikasi (CB) memverifikasi kesiapan melalui a audit tahap 1. Ini melibatkan auditor yang meninjau kebijakan, proses, SOP, Penilaian Risiko, catatan operasional penting, catatan IA dan MRM. Setiap penyimpangan besar dari ekspektasi CB akan diberitahu pada saat ini untuk melakukan koreksi yang diperlukan. Hal ini mengurangi kemungkinan ketidaksesuaian besar selama audit sertifikasi. TOPCertifier akan bekerja sama dengan semua pihak pemangku kepentingan dan mengawasi kelancaran penyelesaian audit.

AUDIT SERTIFIKASI: TAHAP 2



Setelah berhasil menyelesaikan audit Tahap 1, auditor memulai audit terperinci atas praktik dan dokumentasi sistem SMM organisasi. TOPCertifier akan memilikinya melatih personel Anda tentang persyaratan audit dan menghadapi audit dengan percaya diri. Kita para ahli akan hadir untuk membantu segala cara yang diperlukan demi kelancaran fungsi audit. TOPCertifier akan membantu tim Anda untuk menutup segala ketidaksesuaian yang teridentifikasi selama audit. Setelah audit sertifikasi berhasil diselesaikan, TOPCertifier akan bekerja sama dengan seluruh pemangku kepentingan untuk menyusun, menyetujui dan mengeluarkan sertifikat akhir.

LANJUTKAN KEPATUHAN



TOPCertifier akan menjadi bagian dari perjalanan kepatuhan organisasi Anda dan membantu Anda secara rutin interval dengan pelatihan yang diperlukan, dukungan dan pembaruan sistem, audit internal dan eksternal dan pembaruan rutin sertifikasi Anda.