

ISO 9001

ISO 9000 identifica una serie di norme e linee guida sviluppate dall'ISO, che propongono un modello di assicurazione qualità pensato per tenere sotto controllo i processi aziendali indirizzandoli alla soddisfazione del cliente.

Le ISO 9000 sono suddivise in:

- ISO 9000 che descrive le terminologia e i principi essenziali dei sistemi qualità e della loro organizzazione;
- ISO 9001 per la definizione dei requisiti dei sistemi qualità;
- ISO 9004 che è una raccolta di linee guida per interpretazione ed implementazione del sistema qualità.

Esistevano anche le norme ISO 9002 e 9003 ma non sono più in vigore dal dicembre del 2003 in quanto state sostituite dalla ISO 9001:2000.

L'unica norma di questo filone per cui una azienda può essere certificata è la ISO 9001, le altre sono solo guide utili, ma facoltative, per favorire la corretta applicazione ed interpretazione dei principi del sistema qualità.

La ISO 9004 è particolarmente utile perché permette di individuare spunti per il miglioramento delle esigenze espresse nella ISO 9001.

La nuova norma del 2000 viene anche impropriamente nominata "Vision 2000".

Tale termine non è il nome di una norma, ma è un nome generico che vorrebbe identificare una serie di attività (formazione, documentazione, eccetera) che riguardano la nuova famiglia di norme sulla qualità nata nel 2000.

"Vision 2000" non è quindi una norma di qualità.

Il nome completo della norma recepita in Italia è UNI EN ISO 9001:2000 in quanto la norma ISO è armonizzata, pubblicata e diffusa dall'Ente Nazionale Italiano di Unificazione e dal Comitato Europeo di Normazione in Europa.

Le norme ISO 9000 sono universali e la loro applicabilità prescinde dalla dimensione o dal settore dell'azienda. Esse definiscono principi generici che l'azienda deve seguire ma non il modo in cui deve produrre determinati prodotti: per questo non sono applicabili ai prodotti ma solo all'azienda che li produce.

Attualmente le ISO 9000 sono usate in industria come modello di riferimento per la qualificazione e selezione dei fornitori e nei contratti tra fornitori e clienti.

In particolare, nel caso dei Fornitori, è molto utile fare riferimento alla ISO 10005 che individua le linee guida per la definizione del Piano di Qualità, utile strumento che ogni fornitore dovrebbe adottare per dimostrare come intende garantire le clausole contrattuali nei confronti del cliente.

Il Piano di Qualità infatti può essere considerato un sottoinsieme del Sistema Qualità di un'Azienda che, pur non avendo la certificazione ISO 9001 intende esplicitare nei confronti del cliente le regole di comportamento del proprio sistema.

Dal punto di vista dell'Azienda Cliente, in sostanza, pretendere il Piano di Qualità in riferimento al contratto è il primo passo logico necessario per capire come il fornitore gestisce il contratto.