



ПРОЕКТ ПЯТОЙ ВЕРСИИ СТАНДАРТА ISO 9001. ЧТО НОВОГО?

В статье рассмотрены основные положения и содержание всех разделов проекта новой версии одного из самых популярных международных стандартов ISO 9001. Проведено сравнение его структуры со структурой предыдущей версии.

И снова, здравствуйте! Эту известную фразу вполне можно отнести к разрабатываемой 5-ой версии стандарта ISO 9001, который, доказывая более 25 лет (с декабря 1987 года) свою популярность и эффективность на международном рынке, по праву может считаться стандартом-долгожителем.

В процессе подготовки новой версии стандарта был проведен анализ отзывов пользователей стандарта, принимавших участие в интернет-опросе. Было обработано 11722 отзыва на 10 языках, присланных из 122 стран.

В принципиальном плане дух и направленность стандарта ISO 9001:2008 предлагается сохранить и в новой версии, хотя и появились существенные дополнения.

Изменилась структура стандарта. В декабре 2011 года комитет ISO/TC 176 одобрил новую версию Руководства ISO Guide 83 в виде Приложения SL к ISO/CD 9001 [1], которое предлагает на основе общей структуры построения стандартов всех систем менеджмента гармонизировать их требования, чтобы устранить путаницу и дублирование практически одинаковых общих требований, имеющих во всех системах. В конечном счете, это должно упростить для пользователей задачу создания интегрированных систем менеджмента в различных конфигурациях.

Следует отметить, что это руководство допускает достаточную гибкость, что естественно необходимо при разработке различных систем менеджмента. Например, в соответствии с Guide 83 разработаны стандарты ISO 20121 [2] и ISO 22301 [3] и такая же структура со своей спецификой закладывается в новой версии ISO 9001.

Рассмотрим все 10 (не 8, как в ISO 9001:2008) разделов нового проекта стандарта.

Первый раздел «Сфера распространения» практически идентичен действующей редакции, но с предложением заменить термин «Постоянное улучшение» на «Улучшение». Во **втором разделе** «Нормативные ссылки» упоминается стандарт ISO 9000:2015. В **третьем разделе** «Термины и определения» временно, вследствие того, что пока нет ISO 9000:2015, с целью облегчения рассмотрения проекта ISO 9001:2015, приведены несколько терминов, которые, в основном, присутствуют в ISO 9000:2005 [4], но добавляются новые, например «Риск», «Аутсорсинг», но отсутствует термин «Предупреждающие действия».

Четвертый раздел «Контекст организации» впервые вводится в данном проекте. В действующей редакции ISO 9004:2009 [5] это положение присутствует в неявном виде. В подразделе «Понимание организации и ее контекста» указывается, что «Организация должна определить внешние и внутренние источники, соответствующие ее целям и стратегическому направлению, которые влияют на ее способность к достижению системой менеджмента качества (СМК) ожидаемых результатов».

Суть в том, что проект стандарта предлагает организациям более углубленно подойти к созданию и использованию СМК, рассматривая различные нюансы своей внутренней жизни и состояния внешнего окружения, что позволит не только оптимизировать СМК с точки зрения целей и ресурсов, но и выявить возможности для совершенствования и инноваций.

В этом же четвертом разделе есть подраздел «Система менеджмента качества» с общими требованиями,

которые действуют и сейчас с заменой термина «Постоянное улучшение» на «Улучшение». Чтобы не повторяться заметим, что эта замена сделана по всему тексту рассматриваемого проекта стандарта.

Добавленный в основной текст стандарта подраздел «Процессный подход» представлен в более содержательном и конкретном виде, чем во всех документах (ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004) действующей редакции. Обязательные требования, перечисленные в этом подразделе, в концентрированном виде отображают все, что должна делать организация при разработке и функционировании СМК, включая требование «Определить риски в отношении соответствия товаров и услуг и удовлетворенность клиентов, в случае непредвиденного выхода или нерезультативного взаимодействия процессов». Это объясняется тем, что процессный подход выдержал испытание временем и подтвердил свою эффективность.

В любой организации, работающей в сложной конкурентной среде нашего времени, без понимания сотрудниками организационных и технологических процессов и их роли в реализации этих процессов, очень трудно определить существующие и потенциальные проблемы, определить их первопричины и предпринять соответствующие упреждающие действия, что в конечном счете обеспечит непрерывность бизнеса.

Пятый раздел назван «Лидерство», а не «Ответственность руководства», как в действующей версии. Подраздел «Лидерство и обязательства» шире, подробнее и конкретнее.

Подраздел «Лидерство и обязательства по отношению к потребностям и ожиданиям клиентов» также подробнее подраздела «Ориентация на потребителей» в действующей версии стандарта и содержит требования гарантии со стороны руководства, что «риски, которые могут повлиять на соответствие товаров, услуг и удовлетворенность клиентов будут идентифицированы и классифицированы».

Подраздел «Политика в области качества» идентичен действующим требованиям с добавлением того, что политика в области качества «должна быть доступной для заинтересованных сторон, если это необходимо».

Планируется введение **Примечания**: «Принципы менеджмента качества могут использоваться как основа политики в области качества». Заметим, что эти принципы остались прежними.

В этом же разделе есть подраздел «Организационные роли, ответственность и полномочия», где требование назначения ответственного представителя руководства отсутствует.

В целом этот раздел более логичен по сравнению с действующей версией, т.к. в него включены все требования, относящиеся к руководству организации, кроме пункта «Анализ со стороны руководства», который приведен в девятом разделе.

В виде отдельного **шестого раздела** введено «Планирование» с подразделом «Действия по управлению рисками и возможностями», который более четкий и понятный, чем не всегда понимаемые на предприятиях требования «Предупреждающие действия» в действующей версии.

Подраздел «Цели в области качества и планирование их достижения» также шире и конкретнее, чем формулировки в действующей версии. Например, «при планировании достижения своих целей в области качества организация должна определить:

- а) что необходимо сделать;
- б) какие потребуются ресурсы;
- в) кто будет нести ответственность;
- г) когда цель будет достигнута;
- д) каким образом будут оценены результаты».

Седьмой раздел «Поддержка» объединяет ряд подразделов, в том числе подраздел «Ресурсы» с составляющими его пунктами «Инфраструктура», «Рабочая среда», «Устройства для мониторинга и измерений», «Знания», подразделы «Компетентность», «Осведомленность», «Информирование», «Задokumentированная информация».

Кроме новизны самой конфигурации этого раздела, отметим также ряд новых положений, например:

- «Рабочая среда может включать в себя физические, социальные, психологические и природные факторы (температура, схемы поощрения, эргономика, состав атмосферы).

- «Устройства для мониторинга и измерений включают в себя измерительное оборудование и методы оценки, например, надзор».

Подраздел «Задokumentированная информация» возможно будет дополняться, потому что в нем больше уделено внимания управлению документами и записями, а нет конкретных указаний, какие документы СМК должны быть обязательно разработаны.

Восьмой раздел «Работа (operations)» отсутствует в действующей версии и содержит практически все требования, относящиеся как к подготовке производства, так и к самому производству. Здесь имеются подразделы «Оперативное планирование и контроль», «Определение потребностей рынка и взаимодействие с клиентами», «Определение требований, относящихся к товарам и услугам», «Анализ требований, относящихся к товарам и услугам», «Связь с клиентами», «Процесс оперативного планирования», «Управление поставками товаров и услуг», «Способ и степень управления внешними поставками», «Задokumentированная информация для внешних поставщиков», «Разработка товаров и услуг», «Производство товаров и предоставление услуг», «Управление производством товаров и оказанием услуг», «Идентификация и прослеживаемость», «Собственность, принадлежащая ▶

заказчику или внешним поставщикам», «Хранение товаров и услуг», «Деятельность после поставки», «Управление изменениями», «Поставка товаров и услуг», «Несоответствующие товары и услуги».

Рассматриваемый раздел достаточно объемный и даже без цитирования его требований, только из названий подразделов видно, что подготовка к производству и его сопровождение должны быть фундаментальными.

Девятый раздел «Оценка работы» по приведенным требованиям переключается с требованиями действующей версии, но начинается с нового положения, что «Организация должна учитывать выявленные риски и возможности и определить, что необходимо подвергнуть мониторингу и измерению».

Отсутствует упоминание о применении статистических методов, но включено требование по определению методов мониторинга измерения, анализа и оценки приемлемых для получения обоснованных результатов.

В подразделе «Внутренний аудит» делается упор, как и в остальном тексте стандарта, на необходимость документирования информации, подтверждающей результаты действий в процессе функционирования СМК по разным направлениям.

В **десятом разделе** «Улучшение» включен подраздел «Несоответствия и корректирующие действия», что очень логично, потому что корректирующие действия и несоответствия неразрывно связаны. Отсутствует упоминание о предупреждающих действиях, т.к. ключевой целью рассматриваемой системы менеджмента является предупреждение нежелательных результатов.

Подраздел «Улучшение» более конкретен и предлагает учитывать изменения контекста организации, изменения в идентификации рисков и новые возможности.

ВЫВОДЫ

Благодаря логичной структуре построения, углубленных и злободневных требований (учет рисков)

рассматриваемый проект стандарта ISO 9001:2015 [1] повышает статус СМК до уровня системы менеджмента бизнеса всей организации. Из этого следуют возможные преимущества от его внедрения:

1. Лучше удовлетворяются потребности клиентов.
2. Лучшее обслуживание клиентов повышает их лояльность.
3. Улучшается взаимодействие производственных операций за счет процессного надзора.
4. Более эффективные методы работы экономят время, деньги и ресурсы.
5. Персонал лучше мотивируется на работу с более эффективными внутренними процессами.
6. Позволяет укрепиться на конкурентном рынке.
7. Расширяются возможности для бизнеса на основе демонстрации соответствия требованиям международного стандарта.
8. Повышается инвестиционная привлекательность и стоимость предприятия.

К чему должны готовиться предприятия? В первую очередь, практически внедрить у себя понимаемую персоналом методологию выявления, оценки и работы с рисками, возникающими при реализации всех процессов деятельности организации. Эта задача в Украине не так уж нова, потому что многие предприятия, имеющие дело с техническими регламентами, основанными на Европейских директивах нового подхода, должны выявлять и нейтрализовывать риски снижения требуемой безопасности выпускаемой ими продукции.

В системах менеджмента задача работы с рисками значительно шире, т.к. ее решение позволяет минимизировать затраты на управление, снизить потери, предупредить неприятности и оптимизировать расходы на инновации и улучшения.

Авторы благодарны переводчику НТЦ «СТАНКОСЕРТ» Т. Александровой за рабочий перевод рассматриваемого проекта стандарта.

ЛИТЕРАТУРА

1. ISO/CD 9001:2015. Quality management systems — Requirements. Document: ISO/TC 176/SC 2/N 1147 Date: 3 June 2013 ISO/TC 176/SC 2/WG 24 Secretariat: BSI. Under development.
2. ISO 20121:2012. Event sustainability management systems — Requirements with guidance for use.
3. ISO 22301:2012. Societal security — Business continuity management systems — Requirements.
4. ISO 9000:2005. Quality management systems — Fundamentals and vocabulary.
5. ISO 9004:2009. Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach. ■

В. Ситниченко, кандидат технических наук, директор,
А. Киселева, заведующая сектором,
Е. Стоякин, заведующий сектором,
 НТЦ «Станкосерт», г. Одесса