



АВТОР ТЕКСТА
Антон Полевой

ISO 9001:2000 и ISO 9001:2008: найдите отличия

Системы стандартизации и оценки качества эволюционируют вместе с развитием производственной сферы. О новых стандартах ISO 9001:2008 мы поговорили с руководителем и главой Координационного совета Объединенного проекта «ИСО-Центр» Артуром Рачковским.

— *Кризисно-нестабильное состояние многих компаний не всегда позволяет взглянуть на проблему менеджмента качества как на первоочередную — у фирм есть задачи намного важнее. Стоит ли компаниям корректировать приоритеты?*

В современных условиях, характеризующихся высоким уровнем конкуренции и высокими требованиями потребителей, организациям для успешного развития необходимо учитывать все стороны своей деятельности, а это не только вопросы качества выпускаемой продукции, но и вопросы долгосрочной стратегии, экологии, безопасности продукции, охраны труда, социальной ответственности, информационной безопасности, финансовой устойчивости, управления персоналом и так далее. Решение только одного вопроса, касающегося какой-либо из сторон деятельности организации, не может гарантировать успех организации и тем более ее конкурентоспособность на международном рынке.

Создание систем менеджмента посредством применения международных стандартов дает организациям целый ряд преимуществ.

— *И в чем же они заключаются?*

Прежде всего, я бы выделил две группы преимуществ: внешнего и внутреннего характера. Среди первой группы особенно важными я назвал бы расширение возможностей для заключения выгодных контрактов, выигрышное представление фирмы при проведении тендеров и конкурсов. Помимо этих достоинств, налицо возможность внедрения процессного подхода и большее доверие со стороны контролирующих органов, а также преодоление торговых барьеров, связанных с выполнением требований международных стандартов и, как следствие, улучшение инвестиционной привлекательности.

Не стоит забывать и о возможности участия в конкурсах на соискание премии качества, что благоприятно скажется на восприятии компании потенциальными потребителями.

Преимущество внутреннего характера намного больше. В первую очередь, это постоянное повышение качества, безопасности и экологичности продукции и, как следствие, обеспечение высокой конкурентоспособности, а следовательно, увеличение объемов продаж, а также совершенствование управления, которое влечет увеличение привлекательности товара для потребителей, а оно, в свою очередь приводит к расширению клиентской базы.

Уже упомянутое внедрение процессного подхода во внутренней среде проявляет себя ничуть не меньше.

Персонал включается в управленческие процессы, что значительно повышает управляемость организа-

ции, появляется максимальная управляемость человеческими ресурсами на основе современных систем мотивации труда, что приводит к повышению производительности труда и общей эффективности организации.

Наконец, происходит повышение эффективности маркетинга и коммуникаций с внешними заинтересованными сторонами, к компании приходит способность быстро и эффективно реагировать на изменения в деловой среде и контроль над прозрачностью деятельности.

— *А как все это должно отразиться на экономическом состоянии фирмы, которое, как уже было сказано, сегодня чаще всего далеко от процветания.*

Среди экономических преимуществ мы однозначно выделяем повышение рентабельности инвестированного капитала, зависящего от показателей качества, скорости и затрат. Наряду с тем, что качество становится одним из основных показателей, становится заметным снижение потерь, как материальных, так и нематериальных. А это в свою очередь ведет к значительному снижению затрат при внедрении интегрированной системы менеджмента, в отличие от раздельного внедрения систем менеджмента.

— *Подойдем, наконец, к фактическим отличиям. Чем ISO 9001:2008 принципиально отличается от своего предшественника?*

Четвертое издание стандарта ISO 9001 было опубликовано в 2008 году для внесения правок, которые обеспечили большую ясность отдельным понятиям и определениям, используемым в данном стандарте. Основные изменения в новом издании направлены как на упрощение понимания принципов самого стандарта, так и на обеспечение его лучшей совместимости с другими стандартами, регламентирующими системы менеджмента.

ISO 9001:2008 дает следующие основные преимущества: он проще в использовании и у него большая совместимость с другими стандартами, включая ISO 14001 (экологический менеджмент), что упрощает и делает менее затратным внедрение интегрированных систем управления.

Стандарт ИСО 9001:2008 направлен на достижение результативности (степени реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов), а не эффективности (отношение достигнутых результатов к использованным ресурсам) организации.

Элементы системы менеджмента качества, которые описаны в стандарте ISO 9001:2008, базируются на принципах постоянного повышения качества, вклю-

» чая «процессный подход» и «ориентацию на потребителя». Применение этих принципов обеспечивает гарантии того, что продукция или услуга соответствует ожиданиям потребителей.

— *И все-таки, какие ключевые изменения произошли в стандарте в процессе его «эволюции»?*

Во-первых, в введении сделан акцент на то, что система менеджмента качества находится под влиянием окружающей среды, изменений в этой среде, и рисками, связанными с этой средой;

Во-вторых, в стандарте конкретизировано, что термин «продукт» применяется не только к преднамеренно выпускаемому продукту или продукту, требуемому потребителем, но также к любому преднамеренно получаемому результату процесса выпуска продукта.

В-третьих, документ стал более конкретизированным. Так, в раздел 4.1 «Общие требования» внесено уточнение, что процессы, необходимые для системы менеджмента качества, включают процессы управленческой деятельности, предоставления ресурсов, выпуска продукта, а также измерений, анализа и улучшений (при этом определение «включают» вместо «рекомендуется» подчеркивает необходимость определения процессов для всех указанных элементов управления).

Помимо этого, добавлено разъяснение, что такое процесс аутсорсинга, а также пояснение, что процесс аутсорсинга не освобождает от ответственности и необходимости соблюдать требования к продукту. Также здесь указаны факторы, которые могут влиять на степень и вид управления аутсорсингом.

Раздел 6.4 «Производственная среда» дополнен тем, что условия рабочей среды включают в себя условия выполнения работы, в том числе физические факторы, факторы окружающей среды и другие (такие как шум, температура, влажность, освещенность или погода), примерами условий рабочей среды, которые могут влиять на качество продукта.

Значимые уточнения внесены во многие разделы.

Например, в раздел 7.2.1 «Определение требований, относящихся к продукции» добавлено, что деятельность после поставки включает, в частности, действия согласно условиям гарантии, договорные обязательства — техническое обслуживание, и дополнительные услуги, такие как утилизация или изъятие из обращения.

Параграф 7.3.3 «Выходные данные проектирования и разработки» дополнен примечанием: «Информация по производству и оказанию услуг может включать подробные данные по сохранению продукта».

А параграф 8.2.1 «Удовлетворенность потребителей» дополнен примечанием: «Мониторинг воспри-

ятия потребителей» может включать получение данных из таких источников, как опросы удовлетворенности, данные потребителей о качестве поставленного продукта, опросы мнения пользователей, анализ утраченных бизнесов, благодарности, жалобы по гарантийным обязательствам, отчеты дилеров».

В разделах 8.5.2 «Корректирующие действия» и 8.5.3 «Предупреждающие действия» для более ясного понимания требований и совместимости со стандартом ISO 14001, изменена формулировка определенных: «анализ предпринятых корректирующих/предупреждающих действий» изменено на «анализ результативности предпринятых корректирующих/предупреждающих действий»

Таким образом, стандарт ISO 9001 версии 2008 года был несколько изменен, но не пересмотрен; внесенные изменения и дополнения призваны внести большую ясность и облегчить интерпретацию требований и применение самого стандарта, а также дать большую возможность создания в организациях интегрированных систем менеджмента.

— *Какова же схема перехода со стандарта ISO 9001:2000 на новую версию 2008 года?*

В России новая версия основного стандарта ISO 9001 опубликована, как ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования». Официально стандарт введен в действие в ноябре 2009 года, однако при публикации стандарта было предусмотрено право его досрочного применения.

На территории Российской Федерации переход на новую версию стандарта планируется осуществлять по аналогии с правилами для перехода на стандарт ISO 9001:2008, установленными Международной организацией по стандартизации (ISO):

По истечении 24 месяцев после опубликования Организацией ISO стандарта ISO 9001:2008, ранее выданные сертификаты соответствия требованиям стандарта ISO 9001:2000 будут недействительны.

По истечении 12 месяцев после опубликования текста нового стандарта, все работы по сертификации систем менеджмента качества (начальная или повторная сертификация) должны выполняться исключительно в соответствии со стандартом ISO 9001:2008.

Замена сертификата соответствия требованиям стандарта ISO 9001:2000 на сертификат соответствия требованиям стандарта новой версии производится после проведения соответствующего сертификационного аудита (первичная сертификация, инспекционный контроль, ресертификация).

Мировой опыт показывает, что системы менеджмента — эффективный инструмент развития. Нужно только научиться правильно им пользоваться.