

Новая редакция ISO 9001-2015.

Спутнова Д.В., 12ПС1м

ФГБОУ ВПО «Пензенский государственный университет», Пенза, Россия,

Penza State University, Penza, Russia

Стандарты серии ISO сегодня применяют более миллиона предприятий, что делает его самым распространённым в мире. Уникальность стандарта состоит в том, что впервые объектом стандартизации стала система менеджмента, объект, который никогда раньше стандартизации не подвергался.

Но прогресс не стоит на месте, поэтому и стандарты системы менеджмента необходимо поддерживать в актуальном состоянии.

В рамках процесса постоянного пересмотра и совершенствования стандартов Международная организация по стандартизации (ISO) готовит очередную редакцию стандарта ISO 9001 (последние, незначительные изменения были внесены в стандарт в 2008 году). В настоящее время рабочая группа ISO (TC176-SC2-WG24) планирует выпуск финальной редакции в последнем квартале 2015 года. Однако до этого необходимо пройти целый ряд подготовительных этапов.

9 ноября 2012 г. было проведен семинар, посвященный новой версии стандарта ISO 9001:2015 года, на котором рассматривались вопросы о будущих тенденциях развития стандартов на системы менеджмента и сертификации рассказал председатель ИСО/ТК 176/ПК2 Найджел Крофт.

Подробно был рассмотрен проект новой редакции будущего стандарта ISO 9001:2015 года на системы менеджмента. Особое внимание Найджел Крофт уделил подходам к предстоящей интеграции ИСО 9001 и отраслевых стандартов на системы менеджмента и роли вспомогательных стандартов и технических отчётов ИСО серии 10000.

Были представлены результаты исследований эффективности применения стандарта ISO 9001 предприятиями и организациями в мире.

По результатам исследований отмечены очевидные экономические выгоды для предприятий и организаций от внедрения и сертификации СМК на соответствие

требованиям ISO 9001, слабые места при внедрении процессного подхода и разработки документации, и факты недобросовестной сертификации органами, не имеющими федеральную аккредитацию.

Семинар имел огромное значение для специалистов предприятий, органов по сертификации в условиях присоединения России к ВТО, предстоящей гармонизации российских и международных стандартов, формирования единых правил к аккредитации и обеспечения международного признания результатов сертификации.[2]

## **ПЕРЕСМОТР СОДЕРЖАНИЯ**

На сегодняшний день пока нет ясности, какие именно конкретные требования будет содержать финальная редакция стандарта ISO 9001. Тем не менее, уже известно, что будут осуществлены некоторые структурные изменения. В связи с принятием в 2012 году организацией ISO Приложения SL, все технические комитеты, разрабатывающие стандарты в области систем менеджмента, должны использовать единые структуру, термины и определения. Уже опубликованы стандарты, которые следуют этой гармонизированной структуре (напр., стандарт ISO 20121:2012 для систем менеджмента устойчивостью событий), и стандарт ISO 9001 будет пересматриваться в соответствии с новым форматом. В связи с этим уже известно, что пересмотренная редакция стандарта ISO 9001 будет содержать десять разделов:

1. Область применения
2. Нормативные ссылки: Оба эти раздела будут касаться исключительно данного стандарта (а также ожидаемых от него результатов)
3. Термины и определения: Здесь будут даны общие термины и ключевые определения, приведенные в Приложении SL, а также те, которые относятся исключительно к системам менеджмента качества
4. Контекст организации: Этот раздел будет включать в себя требования, касающиеся понимания организации, внедряющей стандарт, потребностей и

ожиданий заинтересованных сторон, области применения СМК и непосредственно СМК.

5. Руководство: Лидирующая роль и обязательства высшего руководства, политика в области менеджмента качества, а также распределение ролей в организации, ответственность и полномочия.

6. Планирование: Действия для управления рисками и возможностями, цели СМК и план по достижению этих целей.

7. Поддержка: Ресурсы, необходимые для СМК, компетентность и осведомленность персонала, коммуникация и документированная информация.

8. Операции: Операционное планирование и контроль.

9. Оценка деятельности: Мониторинг, измерение, анализ и оценка, внутренний аудит и анализ со стороны руководства.

10. Улучшение: Несоответствия, корректирующие действия и постоянное улучшение.

Помимо замены некоторых общих терминов (например, термин «документированная информация» заменит ссылки на «документацию» и «записи») особенностью Приложения SL является отсутствие требования использовать в текстах стандартов термин «превентивные действия». И хотя разъясняется, что одной из основных целей любой системы менеджмента как таковой является предупреждение возникновения несоответствий, «предупреждающее действие» может, тем не менее, быть включено в финальную пересмотренную редакцию стандарта ISO 9001.

Приложение SL предусматривает требование к организациям идентифицировать риски, которые необходимо учитывать, чтобы обеспечить достижение целей, поставленных перед системой менеджмента, чтобы предупредить или сократить нежелательные эффекты и обеспечить постоянное улучшение. Каждый стандарт может конкретизировать терминологию в отношении рисков, относящихся к сфере применения стандарта, поэтому пересмотренная

редакция стандарта ISO 9001 может ввести специфические термины в отношении соответствия товара или услуги, а также удовлетворенности клиентов.

В соответствии с техническим заданием на пересмотр наряду с другими аспектами стандарт должен:

- обеспечивать стабильный базовый набор требований на следующие 10 лет и далее;
- оставаться универсальным и применимым в организациях всех типов и размеров, работающих в любом секторе;
- сохранять существующую ориентацию на эффективное управление процессами для обеспечения требуемого результата;
- учитывать изменения в практике применения и технологиях систем менеджмента качества с момента последнего крупного пересмотра в 2000 году;
- отражать изменения все более сложной, требовательной и динамичной среды, в которой работают организации;
- обеспечивать эффективное внедрение требований стандарта и их оценку соответствия 1-ой, 2-ой и 3-ей стороной;
- использовать простой язык и стиль, способствующий пониманию и непротиворечивой интерпретации требований.

Разработку стандарта ISO 9001:2015, подкомитетом ISO/TC 176/SC 2, предполагается закончить за три года к 2015 г. [1]

Разработчики будущего стандарта ISO 9001 говорят не о системе менеджмента качества в отдельности, а о существовании на предприятии целостной системы менеджмента, внутри которой подсистема менеджмента качества.

В семействе ISO 9000 два ключевых стандарта: ISO 9001 и ISO 9004. Модель ISO 9001 нацелена на создание уверенности в обеспечении именно качества продукции, она снижает риски получения не той продукции, которая была заявлена

или которая была затребована потребителем. То есть, это модель снижения риска получения продукции ненадлежащего качества. К процессному подходу как к современной парадигме управления предприятием ближе оказывается модель ISO 9004. Это более полный с точки зрения управления предприятием стандарт, который предлагает нацеленность на обеспечение уверенности в отношении благополучия организации в целом. Следовательно, он несколько ближе и по духу к создаваемому стандарту. В основу будущей модели ISO могут лечь следующие ключевые темы:

- интеграция «мышления на основе рисков»;
- большой акцент на принципах менеджмента качества;
- лучшее выстраивание процессов управления предприятием;
- «конечные результаты» (соответствие продукции и результативность процессов);
- менеджмент знаний;
- менеджмент жизненного цикла (Life cycle management, ISO 14040:2006);
- улучшение и инновации;
- время/скорость/ловкость;
- технологии и изменения в информационных технологиях (ИТ);
- включение таких инструментов качества, как 6 сигм, QFD, benchmarking и

т.д.

Будущий стандарт, скорее всего, будет многосторонним. Мало того, он будет построен на структуре, которая сегодня директивно определена ISO для всех стандартов систем менеджмента.

К таковым относятся универсальные стандарты качества, отраслевые (по медицинской технике, в пищевой отрасли и так далее), а также международные стандарты по другим аспектам менеджмента, например, менеджмент охраны окружающей среды, безопасности труда. [3]

Разработчики ISO осознали необходимость унификации структуры стандарта менеджмента. Отныне все новые стандарты будут разрабатываться по универсальной структуре, а действующие стандарты должны быть пересмотрены в её рамках.

Можно заметить, что в основе этой структуры лежит цикл Деминга для непрерывного совершенствования деятельности (планирование — действие (исполнение) — проверка — внесение корректирующих изменений).

В то же время в новой структуре стандартов имеются целевые установки, а также методы, средства, правила и процедуры, которые используются для того чтобы достигать эти целевые установки. При этом разработчики планируют унификацию этих компонентов с таким расчетом, что примерно 30% каждого стандарта будет иметь идентичный текст.

Понятно, что такой глобальный подход не может быть выработан одним человеком или даже рабочей группой. Пересмотр стандарта не происходит с чистого листа, идёт очень большая подготовка, прежде всего сбор огромного количества мнений как со стороны теоретиков, так и со стороны практиков. В ходе обсуждения концепции новой версии уже было получено более 12 тыс. ответов от специалистов и экспертов. При этом методика работы технического комитета, занимающегося разработкой концепции, такова, что ни один ответ не остаётся без внимания, каждый ответ обязательно анализируется. На это уходит много временных и людских ресурсов. Но именно это позволит создать лучшую с объективной точки зрения модель, тем более что разработчики стандарта хотят сделать его настолько качественно, чтобы он был актуальным не менее 10 лет. В ближайшее время (рис. 1) уже появится техническое задание нового стандарта, а к сентябрю 2015 года планируется и публикация новой версии.



Рис. 1. Прогнозируемый график по подготовке и публикации стандарта ISO 9001:2015

Как видно из графика, принятие такого стандарта — дело крайне сложное и кропотливое, но, разумеется, необходимое и как никогда актуальное, ведь прошлая революция в стандарте ISO принесла процессный подход, на котором появляется слишком много «заплат». Новый стандарт позволит применившим его предприятиям ещё более упрочить конкурентные позиции на рынке и, как следствие, развиваться и расти.

### Список использованных источников

1. Иван Чайка «Будущее серии стандартов ISO 9001», Электронный журнал: Управление предприятием №11, 2012 г.
- 2 . <http://www.smktula.ru/sem-spb.html>
3. Nigel H. Croft «ISO 9001:2015 – перспективы развития стандартов управления качеством на следующие 25 лет», от 28 августа 2012