

Новая версия международного стандарта ИСО 9001:2015



ЕРБОЛ ЕСМУХАНОВ,
кандидат технических наук, аудитор IRCA

Прошло уже почти 30 лет с момента появления первого издания международного стандарта ИСО 9001, устанавливающего требования к системам менеджмента качества организаций. В следующем 2015 году будет выпущено 5-ое издание этого стандарта. За это срок стандарт приобрел международное признание на всех континентах мира, как для создания систем менеджмента качества, так и для ее последующей сертификации. Около 1,5 миллионов сертификатов было выдано на соответствие ИСО 9001 -- самому известному международному стандарту. В Республике Казахстан также было выдано внушительное количество сертификатов соответствия ИСО 9001, исчисляемое тысячами.

При таком феноменальном успехе текущих версий стандарта кажется странным появление нового издания. Хотелось бы многим из нас иметь стабильную версию международного стандарта, чтобы не пришлось постоянно переписывать обязательные документированные процедуры и руководство по качеству. Но все же, такая потребность назрела. Нет никаких официальных обязательств по постоянному пересмотру стандартов менеджмента. Но, тем не менее, такое случается. Приблизительно, раз в 6-8 лет (см. рисунок 1).

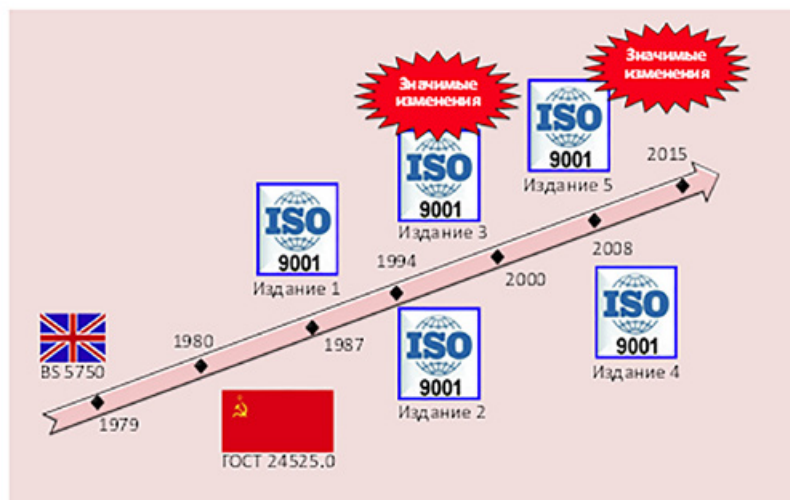


Рисунок 1. Эволюция международного стандарта ИСО 9001

Появление пятого издания ИСО 9001 вызвано несколькими причинами. Во-первых, за прошедший период произошли существенные изменения в мировой практике менеджмента, окружающей деловой среде, а также накоплены новые знания. Во-вторых, появились новые стандарты на системы менеджмента, что вызвало необходимость в создании единого подхода. В противном случае, сложность работы со стандартами менеджмента будет нарастать как «снежный ком», затрудняя их практическое применение. В-третьих, есть некоторые «рудименты», с которыми необходимо расстаться, чтобы двигаться дальше. Например, как «обязательные документированные процедуры» и «документированное руководство по качеству». В-четвертых, единственный стандарт систем менеджмента, который не использует риск-менеджмент, был, как не странно, наш любимый ИСО 9001. В целом получилось так, что стартовав первым, ИСО 9001 оказался в конце, отстав от других аналогичных стандартов менеджмента из-за своей устаревшей структуры. В-пятых, нужна и вертикальная интеграция менеджмента организации. Система менеджмента качества должна соответствовать общей стратегии организации, т.е. ее бизнес-планам, а не быть отдельной автономной частью организации.

В результате пятое издание ИСО 9001 перетерпело значительные изменения. Настолько значительные, что по существу мы имеем новый текст документа. Поэтому разработчики постарались максимально облегчить переход на новую версию для пользователей стандарта ИСО 9001. Плюс к этому предлагается 3-х летний переходный период. Ну и изюминкой пятого издания стандарта стало рекомендация по опережающему изучению и внедрению ИСО 9001:2015 до момента появления официальной версии стандарта. По существу тогда

мы получаем дополнительный год, если конечно последуем такой рекомендации. Думаем, что это, прежде всего, должно заинтересовать лидирующие организации, чьи стратегии строятся на доктрине по опережению конкурентов.

В общем, план перехода на новое издание стандарта ИСО 9001:2015 может выглядеть, как показано на рисунке 2. Целесообразно начинать все работы с изучения новой версии стандарта, например, посетив предлагаемые нами курсы семинаров. На следующем этапе следует оценить проект перехода на ИСО 9001:2015 с точки зрения воздействия на существующую систему менеджмента качества. После этого необходимо разработать детальный план актуализации СМК, в котором указать необходимые мероприятия, ответственность, сроки и ресурсы. Реализацию этого плана следует проверить, проведя внутренний аудит. Результаты внутреннего аудита анализируются руководством, в результате этого принимается решение по ресертификации СМК на соответствие требованиям ИСО 9001:2015.



Рисунок 2. Этапы перехода на новую версию стандарта ИСО 9001

Теперь о ключевых изменениях стандарта ИСО 9001:2015. Изменениям подверглись: термины, разделы и принципы. Есть то, что было добавлено, как и то, что было удалено.

Самое принципиальное изменение в терминологии – касается применения термина «продукция». В прежних версиях стандарта этот термин объединял материальный товар и нематериальную услугу. Возникали некоторые вопросы, например, как применить погрузку и разгрузку к услуге? В новой версии было решено вместо аморфного термина «продукция» применить термины «продукт» (товар) и «услугу». Обычно продуктом (товаром) считается нечто осязаемое и исчисляемое. А услугами считаются работа, поставка продукта, обучение, услуги в сфере отдыха, услуги связи и т.д.

Следующие два прежних термина «документация» и «записи» было решено объединить в один общий термин «документированная информация». Это избавит нас от лишних споров о том, что следует считать документом, а что записью. Кроме того, в новый информационный век все чаще вместо бумажных документов используются электронные документы и записи в базах данных.

Важным нововведением стало введение понятия «Организационная среда» в ИСО 9001:2015. Под организационной средой понимается окружающая деловая среда, включающая совокупность внутренних и внешних факторов. В частности, организационная среда используется для анализа и оценки рисков, для стратегического планирования. Наиболее значимой

составляющей организационной среды является «Заинтересованная сторона», т.е. физическое или юридическое лицо, интересы которого связаны с организацией. Понимание организационной среды позволяет определить все требования к системе менеджмента качества, а также четко определить область применения для нашей системы менеджмента качества. При наличии исключений из требований стандарта их следует аргументировано обосновать.

Исчез термин «Предупреждающие действия» и соответствующий раздел. Из предыдущих изданий стандарта не было ясно, почему и как организация должна была определять и осуществлять предупреждающие действия. Но это не означает, что теперь организация не должна осуществлять профилактические мероприятия по предупреждению возникновения несоответствий. Такие меры будут реализовываться в рамках риск менеджмента.

Риск менеджмент теперь станет требованием стандарта ИСО 9001:2015. Теперь организация обязана идентифицировать и управлять своими риска-

ми, связанными с качеством и удовлетворенностью потребителей. Организация сама определяет методику риск менеджмента. Например, организация может использовать с этой целью ранее изданный международный стандарт ИСО 31000:2009 «Риск менеджмент — Принципы и руководящие указания».

Все требования касательно закупаемых товаров и услуг, а также процессам, передаваемым внешним организациям, объединяются в один раздел «Контроль

продуктов и услуг от внешних поставщиков». Раньше эти требования были «размазаны» по всему стандарту.

Наиболее радикальной новацией ИСО 9001:2015 станет отказ от так названных «обязательных документированных процедур» и «руководства по качеству». Это рудименты от ранних изданий ИСО 9001 в

нашу динамическую эпоху полностью изжили себя. Теперь организация сама определяют то, как она будет управлять процессами, а не только через «документированные процедуры». Если же организация не пожелает расстаться с документированными процедурами, то это не будет противоречить требованиям ИСО 9001:2015. А Интернет продавцы комплектов документов из шести обязательных документированных процедур и руководства по качеству, по всей видимости, потеряют клиентуру. Формальных или бумажных доказательств соответствия теперь будет недостаточно, а необходимы реально функционирующие процессы в реально функционирующей организации.

Также исчезнет обязательное требование по наличию «представителя руководства по качеству». Организационная структура не будет диктоваться стандартом.

Основные разделы практически полностью изменились. Их стало больше – десять вместо восьми прежних (см. рисунок 3).

ИСО 9001:2008	ИСО 9001:2015
0 Введение	
1 Область применения	
2 Нормативные ссылки	
3 Термины и определения	
4 Система менеджмента качества	4 Организационная среда
5 Ответственность руководства	5 Лидерство
	6 Планирование
6 Менеджмент ресурсов	7 Поддержание
7 Выпуск продукции	8 Операции
8 Измерение, анализ и улучшение	9 Оценивание показателей
	10 Улучшения

Рисунок 3. Новая структура ИСО 9001:2015

Известная модель системы менеджмента качества также перетерпела существенные изменения, как показано на рисунке 4. Элементы распределены по разделам с 4 по 10, справа на модели заинтересованные стороны, потребители и требования. Справа удовлетворенность потребителя, продукты и услуги. Входы (требования) преобразуются в выходы (продукты и услуги) через основной процесс «8 Операции». Результаты этого процесса оцениваются в раз-

деле «9 Оценивание показателей». Информация по оцениванию показателей попадает к руководству в разделе «5 Лидерство», которое принимает решения. На основе руководящих решений разрабатываются цели и планы в разделе «6 Планирование», которые реализуются в основном процессе. Раздел «10 Улучшения» обеспечивает постоянное улучшение системы менеджмента качества, а раздел «7 Поддержание» обеспечивает ресурсами процессы.



Рисунок 4. Новая модель ИСО 9001:2015

Изменения также коснулись принципов. Вместо 8 принципов мы теперь имеем 7 (см. Рисунок 5). Убрали принцип «Системный подход». А принцип «Взаимовыгодные отношения с поставщиками» был расширен до принципа «Управления взаимоотношениями с заинтересованными сторонами».

Целый новый раздел 5 посвящен «Лидерству». Исчезло понятие «Представитель руководства по качеству», которое позволяло высшему руководству делегировать работы по качеству своему сотруднику. Теперь все высшее руководство должно быть привержено системе менеджмента качества. Лидерство руководства заключается в принятии решений, основанных на фактах и показателях, обеспечение внедрения и функционирования системы менеджмента качества, создании и внедрения стратегии, включая политику и цели качества, а также их доведения до персонала.

ИСО 9001:2008	ИСО 9001:2015
1 Ориентация на потребителя	1 Ориентация на потребителя
2 Роль руководства	2 Лидерство
3 Вовлечение персонала	3 Вовлечение персонала
4 Процессный подход	4 Процессный подход
5 Системный подход к менеджменту	5 Улучшения
6 Постоянные улучшения	
7 Принятие решений на основе фактов	6 Принятие решений на основе фактов
8 Взаимовыгодные отношения с поставщиками	7 Управление взаимоотношениями

Рисунок 5. Принципы менеджмента качества

Имеется множество других изменений, с которыми рекомендуется ознакомиться, прослушав семинар по данной теме. Ближайшее время проведения семинаров можно узнать по телефонам:
 +7 (727) 260-87-68,
 +7 (727) 260-87-69.