

# Эволюция стандартов ИСО серии 9000.

д.э.н., профессор,  
Катанаева Марина Андреевна

**ЛЕКЦИЯ**

Использованы материалы: Езраховича А. (Русский Регистр, АЕConformity);  
статьи: Чайки И. (ВНИИС), Комбаса О. (ASQ), Аванесова Е.К. (ООО «Тест-С-Петербург»)

**Международные стандарты не являются обязательными нормативными документами.**

**Они создаются в Технических комитетах Международной организации по стандартизации (ИСО) на основе лучших национальных стандартов.**

**Организации, выпускающие продукцию или создающие системы качества на основе требований стандартов ISO, имеют конкурентные преимущества.**

**Международные стандарты ISO серии 9000 посвящены менеджменту качества.**

**За последние двадцать лет было выпущено четыре версии этих стандартов..**

В **1985 г.** был разработан стандарт терминов и определений **ISO 8402 Качество. Словарь.**

В **1987 г.** появилась первая версия международных стандартов ISO серии 9000 :

- **ISO 9000:87** Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества. Руководящие указания по выбору и применению;

Первая версия стандартов ISO серии 9000

- **ISO 9001:87** Системы качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и (или) разработке, производстве, монтаже и обслуживанию;
- **ISO 9002:87** Системы качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже;
- **ISO 9003:87** Системы качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях;
- **ISO 9004:87** Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания.

В СССР эти стандарты были малоизвестны и практически не использовались.

Первая версия стандартов ISO серии 9000 (**окончание**)

Новая версия стандартов ISO серии 9000  
состояла из пяти основных стандартов.

- **ISO 9000: 1994** Общее руководство качеством  
и стандарты по обеспечению качества

Разъясняет основные концепции и понятия в  
области качества, а также различия между  
ними; содержит методические указания по  
выбору и применению стандартов семейства  
ISO 9000.

Вторая версия стандартов ISO серии 9000  
*1994-1995 гг.*

## СТАНДАРТЫ НА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА (их три)

- **ISO 9001: 1994** Системы качества - Модель для обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании.
- **ISO 9002: 1994** Системы качества - Модель для обеспечения качества при производстве, монтаже и обслуживании.
- **ISO 9003: 1994** Системы качества - Модель для обеспечения качества при контроле и испытаниях готовой продукции. Применяется когда необходимо подтвердить способность поставщика к отбору и управлению утилизацией любой несоответствующей продукции в процессе окончательного контроля и испытаний.

**Вторая версия стандартов ISO серии 9000  
1994-1995 гг.**

- **ISO 9004:1994** Управление качеством и элементы системы качества

Дает описание обширного перечня элементов системы качества, относящихся ко всем этапам и видам жизненного цикла продукции с тем, чтобы оказать помощь в выборе и применении элементов, соответствующих потребностям организации.

Вторая версия стандартов ISO серии 9000  
*1994-1995 гг.*

В 1996 г. международные стандарты, описывающие требования к системам обеспечения качества, были гармонизированы с российскими стандартами. Это привело к появлению **ГОСТ Р ИСО 40.001-96, ГОСТ Р ИСО 40.002-96, ГОСТ Р ИСО 40.003-96**, в которых описаны модели систем качества.

Основным их недостатком была слабая ориентация на потребителя, отсутствие требований к постоянному совершенствованию деятельности организации и применению процессного и системного подходов.

**Вторая версия стандартов ISO серии 9000  
1994-1995 гг.**

**Новая революционная версия стандартов.**

**Основной концепцией пересмотра и подготовки новой версии стандартов ISO серии 9000 версии 2000 стало их сближение с идеологией TQM.**

Третья версия стандартов ISO серии 9000  
**(2000 г.)**

## МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ ИСО серии 9000 (Адлер Ю.П.)

до 2000 года

ИСО 8402  
ИСО 9000

ИСО 9001  
ИСО 9002  
ИСО 9003

ИСО 9004  
(части 1,2,3,4)  
ИСО 10011  
(части 1,2,3)

после 2000 года

ИСО 9000:2000

ИСО 9001

ИСО 9004

ИСО 19011

Новая версия международных стандартов ИСО серии 9000:2000 разработана для того, чтобы помочь организациям любой отраслевой принадлежности, любых форм собственности и размеров внедрить и обеспечить функционирование эффективных систем менеджмента качества.

**ЭТИ ЧЕТЫРЕ НОВЫХ ДОКУМЕНТА ОБРАЗУЮТ СОГЛАСОВАННЫЙ КОМПЛЕКС СТАНДАРТОВ НА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, СОДЕЙСТВУЮЩИЙ ДОСТИЖЕНИЮ ВЗАИМОПОНИМАНИЯ В НАЦИОНАЛЬНОЙ И МЕЖДУНАРОДНОЙ ТОРГОВЛЕ**

В 2001 г. международные стандарты ISO серии 9000:2000 были гармонизированы с российскими стандартами:

- **ГОСТ Р ИСО 9000-2001 (ISO 9000:2000)**  
Системы менеджмента качества.  
Основные требования. Словарь.

Описывает основные положения СМК и устанавливает для них терминологию.

Третья версия стандартов ИСО серии 9000  
**(2000 г.)**

- **ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ISO 9001:2000)**  
Системы менеджмента качества. Требования.

Определяет требования к СМК для тех случаев, когда организации необходимо продемонстрировать свою способность предоставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и установленным к ней обязательным требованиям, и направлен на повышение удовлетворенности потребителей.

Стандарт может быть применен для целей сертификации.

Третья версия стандартов ИСО серии 9000  
**(2000 г.)**

- **ГОСТ Р ИСО 9004-2001** (ISO 9004:2000)  
Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

Содержит рекомендации, рассматривающие как результативность, так и эффективность СМК.

Целью этого стандарта является улучшение деятельности организации и удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон;

Третья версия стандартов ИСО серии 9000  
**(2000 г.)**

- **ГОСТ Р ИСО 19011-2003** (ISO 19011:2002) Методические указания по аудиту систем менеджмента качества и охраны окружающей среды.

Содержит методические указания по аудиту (проверке) систем менеджмента качества и охраны окружающей среды.

Третья версия стандартов ИСО серии 9000  
**(2000 г.)**

## **Отличие ISO 9001:94 от ISO 9001:2000**

- **ISO 9001:2000 называется «Система менеджмента качества», то есть произошла легитимизация в русскоязычной редакции стандарта термина «менеджмент» и таких производных от него словосочетаний, как «менеджмент качества», «система менеджмента качества», «всеобщий менеджмент качества».**

Третья версия стандартов ИСО серии 9000  
**(2000 г.)**

- Произошло объединение стандартов ISO 8402, описывающего термины и определения в области менеджмента качества и ISO 9000, посвященного общим положениям. В результате появился стандарт ISO 9000:2000 Системы менеджмента качества. Основные требования. Словарь, в котором, кроме терминов и общих положений, представлены восемь принципов менеджмента качества.

Отличие ISO 9001:94 от ISO 9001:2000

- Вместо трех моделей систем обеспечения качества ISO 9001, ISO 9002 и ISO 9003 представлена одна – ISO 9001:2000 Системы менеджмента качества.

В ней указывается, что ее требования могут применять любые организации, независимо от типа, размеров, области экономической деятельности.

Отличие ISO 9001:94 от ISO 9001:2000

- Стандарт ISO 9004:2000 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности согласован с ISO 9001:2000, расширяет области улучшения и описывает средства и методы для их реализации.

Согласованная пара стандартов ISO 9001 и ISO 9004 основана на **процессном подходе**, который был представлен в предыдущей версии стандартов (ISO 9004-1).

Отличие ISO 9001:94 от ISO 9001:2000

Новая версия стандартов ISO серии 9000, включающая ISO 9000:2008 и ISO 9001:2008, которые в этом же 2008 году были гармонизированы с российскими стандартами.

Появились стандарты:

- ГОСТ Р ИСО 9000-2008
- ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

Четвертая версия стандартов ISO серии 9000 (2008 г.)

В эти стандарты, по сравнению с версией 2008 г., были внесены некоторые изменения и дополнения.

Однако они мало изменили суть стандартов, заложенную в версии 2000 года.

В связи с вступлением России в ВТО, в настоящее время стандарты имеют следующее наименование:

- ГОСТ ISO 9000-2011 (ISO 9000:2005),
- ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008).

Четвертая версия стандартов ISO серии 9000  
(2008 г.)

В 2009 году появился новый международный стандарт ISO 9004:2009 «Managing for sustained success of an organization – A quality management approach», который в 2010 г. был гармонизирован и получил статус национального стандарта Российской Федерации –

**ГОСТ Р ИСО 9004-2010 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества».**

Четвертая версия стандартов ISO серии 9000  
(2008 г.)

## Результаты интернет-опроса пользователей стандарта ISO 9001:2008

2011 г. – 11 тыс. пользователей участвовали в опросе

**Наиболее важные выгоды от применения ISO 9001 (по убывающей):**

- ✓ *Повышение удовлетворенности потребителей*
- ✓ *Стандартизация бизнес-процессов*
- ✓ *Возросшая приверженность руководства*
- ✓ *Результативное использование данных как инструмента менеджмента*
- ✓ *Более результативный анализ со стороны руководства*
- ✓ *Улучшенная взаимосвязь с потребителями*
- ✓ *Улучшение работы с поставщиками*
- ✓ *Улучшение финансовых показателей*

## Результаты интернет-опроса пользователей стандарта ISO 9001:2008

**Основные побудительные мотивы сертификации СМК на соответствие требованиям ISO 9001 (по убывающей):**

- ✓ *Достижение удовлетворенности потребителей*
- ✓ *Потребность рынка*
- ✓ *Обязательное требование потребителей*
- ✓ *Самодекларация о соответствии.*

**Результаты опроса:**

**90 % - положительная оценка актуальности стандарта,  
65 % - необходимы улучшения.**

По результатам международного голосования было принято решение о пересмотре ISO 9001.

В ноябре 2015 г. появится

**Пятая версия стандартов ИСО серии  
9000**