

# ISO International Organization for Standardization –

- Международная организация по стандартизации, крупнейший в мире разработчик стандартов определения качества применяемых во всём мире. Международные стандарты ISO (ИСО) предоставляют современные технические требования к продукции, услугам и технологиям, помогают сделать отрасли более эффективными и действенными.

# ISO (ИСО)

- Сегодня стандарты ISO (ИСО) приняты во всем мире как методы, с помощью которых производители и поставщики товаров и услуг, а также покупатели могут достичь максимально удобного и эффективного уровня взаимодействия между собой.

# ЧТО ДЕЛАЕТ ISO

- История стандартов ISO началась в 1946 году, когда делегаты из 25 стран встретились в Лондоне и решили создать новую международную организацию «для содействия международной координации и унификации промышленных стандартов».
- В феврале 1947 года новая организация ISO официально начала свою деятельность.

# ISO (ИСО)

- представляет собой совокупность национальных участников, входящих в данную организацию, представляющих интересы организации в каждой отдельно взятой стране.
- Сегодня ISO (ИСО) включает 164 страны и 3 335 исполнительных органа, занимающихся разработками в области стандартизации.

# СТРУКТУРА И УПРАВЛЕНИЕ

- ISO является независимой, неправительственной организацией. Каждый участник играет важную роль в работе организации, встречаясь раз в год на Генеральной Ассамблее, на которой решаются стратегические задачи.

# СТРУКТУРА И УПРАВЛЕНИЕ

- Международная организация по стандартизации имеет центральный секретариат в Женеве, Швейцарии, который координирует работу системы. Операции в Центральном секретариате направляются Генеральным секретарем.

# **КАКОВЫ ПРЕИМУЩЕСТВА МЕЖДУНАРОДНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ISO (ИСО)?**

- Система менеджмента ISO (ИСО) призвана гарантировать, что продукция, услуги, технологии являются безопасными, надежными и качественными.
- Условно данные стандарты ИСО (ISO) применимы и выгодны для 3 сторон общественной жизни: бизнес, общество, правительство.

# Для бизнеса

- **...сертификаты ISO (ИСО) являются стратегическими инструментами, которые снижают затраты, минимизируют отходы, исключают ошибки и повышают производительность. Они помогают компаниям получить доступ к новым рынкам, предоставляют равные условия для различных стран и содействуют развитию благоприятного климата для свободной и справедливой мировой торговли.**



# Для общества

- Для общества в целом и для отдельного гражданина стандарты **ISO (ИСО)** необходимы как критерий оценки качества товаров, услуги, технологий и т.д.

При соответствии международным стандартам потребители могут быть уверены, что они получают товар надлежащего качества, с гарантией безопасности.

# Для правительства

- **Стандарты ISO опираются на международные знания и опыт, поэтому жизненно важным ресурсом для правительств, при разработке законопроектов, является знание в этой области. Кроме того, национальные правительства, могут сделать стандарты ИСО признанными стандартами качества для своей страны, что значительно упростит интеграцию в мировую экономику и обезопасит граждан от некачественной продукции.**

# **СМК – система менеджмента качества**

## **Что такое система менеджмента качества?**

В стандарте ГОСТ ИСО 9000-2001  
даётся следующее определение:

"Система менеджмента качества –  
система менеджмента для  
руководства и управления организацией  
применительно к качеству".

# СМК

Соответствие системы менеджмента качества организации стандарту ISO 9001:2000 доказывает, что предприятие:

сформулировало политику и цели в области качества,  
постоянно улучшает свою деятельность и качество продукции,  
стремится удовлетворить своего потребителя,  
ведёт оценку и отбор поставщиков,  
деятельность внутри компании прозрачна для персонала,  
налажены внутренние коммуникации между сотрудниками и отделами.

# СМК

Система менеджмента качества,  
соответствующая ISO 9001:2000,  
приносит пользу и выгоды всем  
заинтересованным сторонам

- (потребители, акционеры, руководство, персонал, общество, партнёры и др.) и служит для повышения удовлетворённости потребителей.

# ЦЕЛЬ СТАНДАРТА ISO 9001

- Стандарт ISO 9001 «Системы менеджмента качества – Требования» подразумевает систематическое управление процессами и их взаимодействием в соответствии с политикой в области качества и стратегическими направлениями развития компании.

# Целью стандарта ISO 9001

- является продвижение применения процессного подхода для разработки, внедрения и улучшения результативности системы менеджмента качества и роста удовлетворенности потребителя посредством выполнения его требований.

# ТРЕБОВАНИЯ СТАНДАРТА ISO 9001

- Стандарт ISO 9001 базируется на 7 принципах:
- Ориентация на потребителя
- Лидерство
- Вовлечение персонала
- Процессный подход
- Улучшения
- Решения, основанные на фактах
- Управление взаимоотношениями.



# Подход ISO 9001

- Стандарт ISO 9001 использует подход PDCA ( - планирование, внедрение, контроль, анализ, повторяющийся процесс, используемый предприятием для достижения постоянного улучшения) и включает:

# ТРЕБОВАНИЯ СТАНДАРТА ISO 9001

- определение цели системы и ее процессов, а также ресурсов, необходимых для достижения результатов, соответствующих требованиям потребителя и политике компании;
- выполнение запланированных процессов;

# Требования стандарта

- мониторинг соответствия процессов, конечной продукции и услуг политике компании в области менеджмента качества, формирование отчетов о результатах;
- постоянное улучшение показателей выполнения процессов в области менеджмента качества компании.

# ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ СТАНДАРТА ISO 9001

- Стандарт ISO 9001 применяется для всех организаций, которые стремятся к системному управлению своими процессами в области менеджмента качества.

# КАКИЕ КОМПАНИИ ВНЕДРЯЮТ СТАНДАРТ ISO 9001

- Организации, нуждающиеся в демонстрации своей способности неизменно поставлять продукты и услуги, отвечающие требованиям потребителей и действующим законодательным и нормативным требованиям.

# И

- Компании, работающие на международном рынке, по требованиям клиентов.
- Организации, стремящиеся повысить эффективность других, уже действующих в компании систем менеджмента.

# ВНУТРЕННИЕ ВЫГОДЫ ВНЕДРЕНИЯ СТАНДАРТА ISO 9001

- Результативное и эффективное достижение запланированных результатов.
- Возможность управления взаимодействиями и взаимосвязями процессов в системе и, как следствие, улучшение деятельности организации в целом.
- Гарантии обеспеченности процессов ресурсами и управления ими надлежащим образом.

# **ВНЕШНИЕ ВЫГОДЫ ВНЕДРЕНИЯ СТАНДАРТА ISO 9001**

- **Способность постоянно поставлять товары и услуги, соответствующие требованиям потребителей.**
- **Повышение доверия клиентов.**
- **Возможности выхода на новые, в том числе международные, рынки, расширение уже существующих рынков сбыта.**
- **Дополнительные преимущества при участии в важных тендерах.**



# Кроме того...

- в системе менеджмента качества ИСО 9001 есть положение о том, что в фирме обязательны пакеты документов, которые отображают политику, цели и управление достижением качества продукции.
- СМК руководствуется потребительским мнением. Поэтому должна быть непрерывная обратная связь: опросы потребителей, анализ поведенческих факторов, сбор информации.

# Стандарты ISO 9000

- ISO 9000. Словарь терминов о системе менеджмента, свод принципов менеджмента качества. Текущая версия — «ISO 9000:2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
- ISO 9001. Содержит набор требований к системам менеджмента качества. Текущая версия — «ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования».

# И

- ISO 9004. Содержит руководство по достижению устойчивого успеха любой организацией в сложной, требовательной и постоянно изменяющейся среде, путём использования подхода с позиции менеджмента качества. Текущая версия — «ISO 9004:2009 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества».
- ISO 19011. Стандарт, описывающий методы проведения аудита в системах менеджмента, в том числе, менеджмента качества. Текущая версия — «ISO 19011:2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».

# Стандарты ISO серии 10000 (технологии поддержки)

- ISO 10001. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство, касающееся кодексов поведения организации.
- ISO 10002. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами потребителей в организациях.
- ISO 10003. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по разрешению споров вне организаций.
- ISO 10004. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по мониторингу и измерению.
- ISO 10005. Системы менеджмента качества. Руководство по программам качества.
- ISO 10006. Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества проектов.
- ISO 10007. Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту конфигурации.
- ISO 10008. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания для бизнес-потребителей электронных торговых операций (Стандарт на стадии проекта ISO/DIS 10008).
- ISO 10012. Управление системами измерения. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию.
- ISO/TR 10013. Руководство по документированию системы менеджмента качества.
- ISO 10014. Менеджмент качества. Руководство по реализации финансовых и экономических преимуществ.
- ISO 10015. Менеджмент качества. Руководство по обучению.
- ISO/TR 10017. Руководство по статистическим методам применительно к ISO 9001:2000.
- ISO 10018. Менеджмент качества. Руководство по вовлечению и компетентности персонала (вступил в силу 1 сентября 2012).
- ISO 10019. Руководство по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию