

Система международных стандартов

Тема№5

- В ряде стран национальные стандарты по управлению качеством существуют с середины 70-х г. XX в. В первую очередь, они разрабатывались и применялись в целях обеспечения качества на этапах проектирования и производства в важнейших отраслях промышленности – авиации, космонавтике, производстве военной техники и т. д.

- Опираясь на национальный опыт в области стандартизации и применения систем обеспечения качества, Техническим комитет ИСО/ТК176 (ИСО – Международная организация по стандартизации) осуществляет методологическую и методическую работу в области межнациональных проблем стандартизации

- Членами этой организации являются национальные органы и эксперты из стран всех регионов мира, крупных и малых, промышленных и развивающихся. ИСО разрабатывает стандарты и руководства, которые повышают ценность организаций всех типов и способствуют более свободной и беспристрастной торговле между странами, разработал и в 1987 г. опубликовал первые пять стандартов ИСО серии 9000. Помимо этого был разработан словарь терминов и их определений в области обеспечения качества — МС ИСО 8402.

- В настоящее время широкое распространение получили международные стандарты ИСО серии 9000, которые вместе с терминологическим стандартом ИСО 8402 отражают концентрированный мировой опыт управления качеством. Это стандарты:

- МС 9000 «Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества»;
- · МС 9001 «Системы качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и/или разработке, производстве, монтаже и обслуживании»;
- · МС 9002 «Системы качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже»;
- · МС 9003 «Системы качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях»;
- · МС 9004 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания»;
- · МС 8402 терминологический стандарт.

- На взаимоотношения поставщиков и потребителей оказывает сильное влияние сертификация систем качества на соответствие стандартам ИСО 9000.
- Главная целевая установка систем качества, построенных на основе стандартов ИСО серии 9000, – обеспечение качества продукции, требуемого заказчиком, и предоставление ему доказательств в способности предприятия сделать это.

- Во многих случаях наличие у предприятия сертификата на систему качества стало одним из основных условий его допуска к тендерам по участию в различных проектах. Широкое применение сертификат на систему качества нашел в кредитовании и страховом деле: так как его наличие свидетельствует о надежности предприятия, то предприятию часто предоставляются льготные условия кредитования и страхования.

- В 2000 г. Техническим комитетом ИСО/ТК176 был разработан комплекс стандартов «Менеджмент качества и обеспечения качества», который аннулировал и заменил ИСО 8402

ИСО 9000:2000

**Системы менеджмента качества.
Основные положения и словарь**

ИСО 9001:2000

**Системы менеджмента
качества. Требования**

ИСО 9004:2000

**Системы менеджмента
качества. Рекомендации по
улучшению деятельности**

- Учитывая прогрессивный характер международных стандартов, их регулирующую роль при выходе на международный рынок, отметим, что эти стандарты – ИСО 9000, ИСО 9001, ИСО 9004 – приняты в России для прямого использования в следующем виде:
- ГОСТ Р ИСО 9000-2001 – «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2001 – «Системы менеджмента качества. Требования»;
- ГОСТ Р ИСО 9004-2001 – «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

- Кроме этих стандартов к серии стандартов ИСО 9000 относятся следующие:
- ИСО 10012 – «Система управления измерением»;
- ИСО 10013:1995 – «Руководящие указания по разработке руководств по качеству»;
- ИСО 10015:1999 – «Менеджмент качества. Руководящие указания по подготовке кадров»;
- ИСО/ТО 10017:1999 – «Методические указания по статистическим методам в ИСО 9001:1994».

- Кроме того, был разработан комплекс стандартов серии ИСО 14000, устанавливающих требования к системам менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции. В них существенно возросло влияние гуманистической составляющей качества, усиливается внимание к удовлетворению разнообразных потребностей персонала компаний.

- Согласно новой редакции стандартов ИСО серия 9000:2000, система менеджмента качества – это управляющая система, используемая руководством и менеджментом компании для решения внутренних задач управления, подкрепленная соответствующей организационной структурой, подходами, процессами, ресурсами.

- Стандарт ИСО 9001:2000 может использоваться внутренними и внешними сторонами, включая органы по сертификации, с целью оценки организации выполнения требований потребителей и своих собственных.

- Отличия новой версии:
- 1. На переднем плане стоят вопросы определения ожиданий клиента и его удовлетворенность;
- 2. В большей степени подчеркивается ответственность руководства;
- 3. Стандарт направлен на реальные процессы в деятельности предприятия;
- 4. Улучшена возможность интеграции с другими системами (например, с системой управления охраной окружающей среды в соответствии со стандартом ИСО 14001);

- 5. Улучшена возможность применения стандартов любыми компаниями, независимо от их размеров, отрасли или продукции;
- 6. Появилось требование измерять удовлетворенность клиента;
- 7. Выдвинуты новые требования, касающиеся управления ресурсами;
- 8. Устранена путаница с применением некоторых терминов. В новых стандартах термин «поставщик» заменен на термин «организация», «субподрядчик» на «поставщик», «получатель продукта» (по-старому «потребитель») назван «заказчик».

- Стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004 разработаны как согласованная пара стандартов для дополнения друг друга. Их можно применять независимо, т.к., хотя у них различные области применения, они имеют аналогичную структуру. ИСО 9001:2000 устанавливает требования к системе менеджмента качества, которые могут использоваться для внутреннего применения организациями в целях сертификации или заключения контрактов. ИСО 9004:2000 содержит рекомендации по более широкому спектру целей системы менеджмента качества, чем ИСО 9001. ИСО 9004 рекомендуется как руководство для организаций, высшее руководство которых преследует цель постоянного улучшения деятельности. Данный стандарт не предназначен для целей сертификации или заключения контрактов.

ИСО 9000:94	ИСО 9000:2000
Обеспечение удовлетворения определенных требований потребителя.	Понимание настоящих и будущих потребностей и ожиданий потребителя. Измерение удовлетворенности потребителя и действия в соответствии с их результатами.
Установление политики и проверяемых целей, распространение политики на всю организацию, обеспечение ресурсами и создание обстановки, способствующей качеству.	Создание видения пути и разделяемых ценностей. Установление вызывающих показателей и целей и разработка стратегий их достижения. Тренировка людей, оказание им поддержки и делегирование полномочий.
Установление уровней компетентности, обучение и повышение квалификации персонала. Достижение ясности в полномочиях и ответственности.	Создание персональной собственности на показатели и цели организации с помощью опыта и знаний людей и благодаря обучению достичь вовлечения их в оперативные решения и в процесс совершенствования.
Создание, управление и обслуживание документированных процессов.	Явное установление внешних и внутренних потребителей и поставщиков процессов. Сосредоточение на использовании ресурсов в действиях процессов, что ведёт к эффективному использованию людей, оборудования, методов и материалов.
Создание и поддержание в рабочем состоянии подходящей и эффективной документированной системы качества	Выявление множества процессов в некоторой системе. Понимание их внутренних взаимосвязей. Оценивать процессы по организационным показателям и цепям. Сравнивать результаты с основными задачами.

- В 1993 г. в рамках ИСО был создан ТК-207 «Управление охраной окружающей среды» (Environmental management), который в 1996 г. принял комплекс стандартов ИСО серии 14000 для построения эффективной системы управления окружающей средой и менеджмента экологическими аспектами деятельности предприятий.

- Основопологающим стандартом серии ИСО 14000 является стандарт ИСО 14001:1996 «Системы управления окружающей средой. Требования и руководство по применению». В семействе стандартов данной серии отражены следующие аспекты в области управления окружающей средой:

- · термины и определения;
- · системы экологического менеджмента;
- · экологический аудит и исследования в области экологии;
- · оценка продукции на различных стадиях жизненного цикла;
- · экологическая маркировка продукции.

- Как и стандарты серии ИСО 9000:2000, данная группа стандартов применима к предприятиям различных форм, размеров и видов деятельности и может быть использована в государствах с самыми различными географическими и политическими условиями. В отличие от других природоохранных стандартов семейство ИСО 14000 не регламентирует количественные показатели воздействия предприятий на окружающую среду. Основное содержание их сводится к содействию организации системы экологического управления предприятием.