

Управление качеством

08050265 «Экономика и управление на предприятии»

08050262 «Менеджмент организации»

0811165 «Маркетинг»

Институт права и управления, каф. Менеджмента

Рукавицына Мария Николаевна

## **ТЕМА 8:**

# **Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000**

# Содержание:

1. Цели международной стандартизации.
2. Организации международной стандартизации.
3. Система качества.
4. Политика в области качества.
5. Построение системы качества.
6. Состав международных стандартов ИСО серии 9000.
7. Документация на систему качества.
8. Современные версии стандартов ИСО серии 9000.

## Ключевые понятия:

- Стандарты ИСО 9000, состав стандартов, петля качества, документы системы качества, версии стандартов, рекомендательные требования, структура стандартов.

## 8.1. Цели международной стандартизации

**Международная стандартизация** – стандартизация, участие в которой открыто для соответствующих органов всех стран.

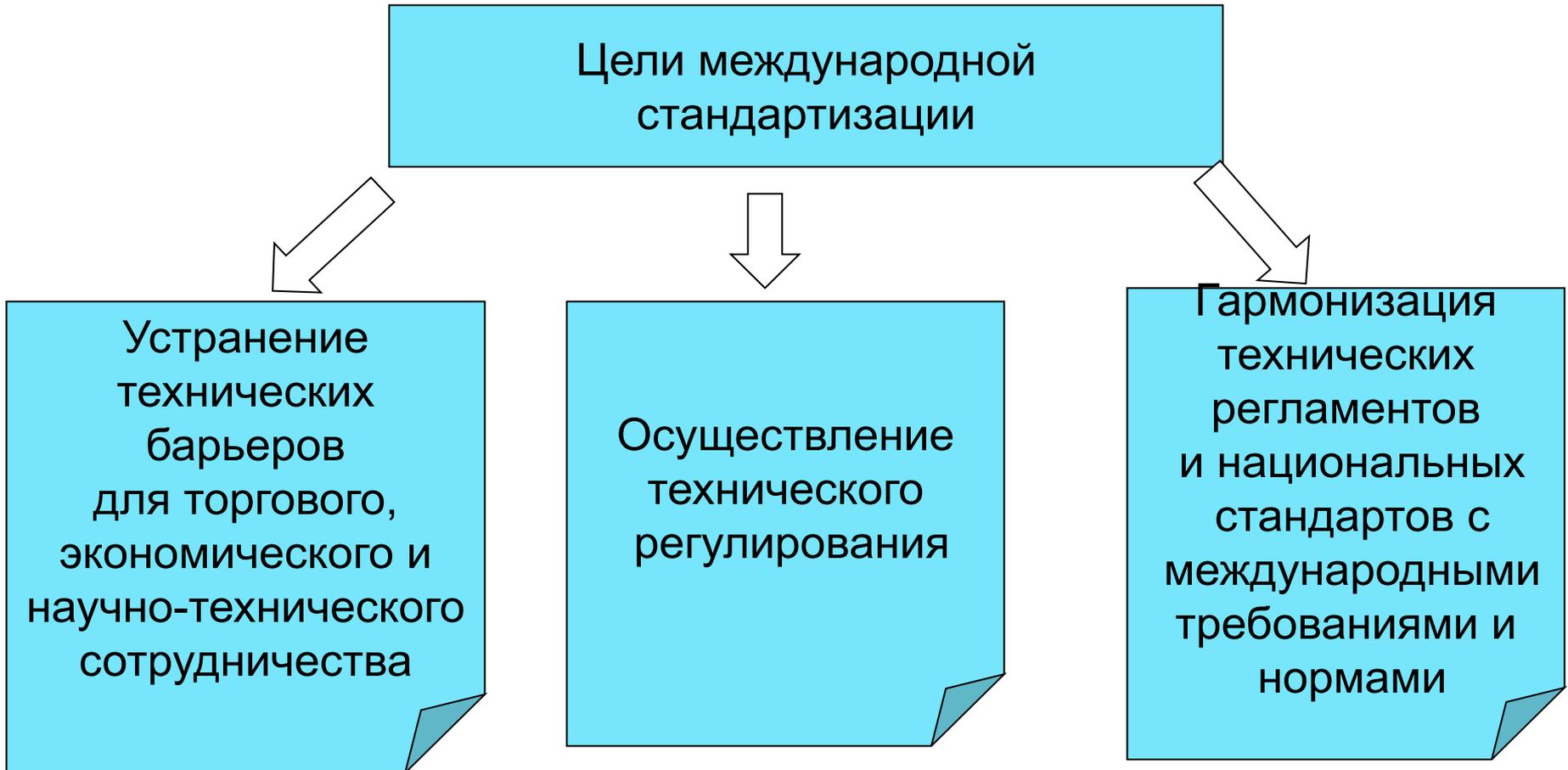
**Международный стандарт** – это стандарт, принятый международной организацией.

**Региональная стандартизация** - разновидность международной стандартизации, участие в которой открыто для соответствующих органов стран только одного географического или экономического региона мира.

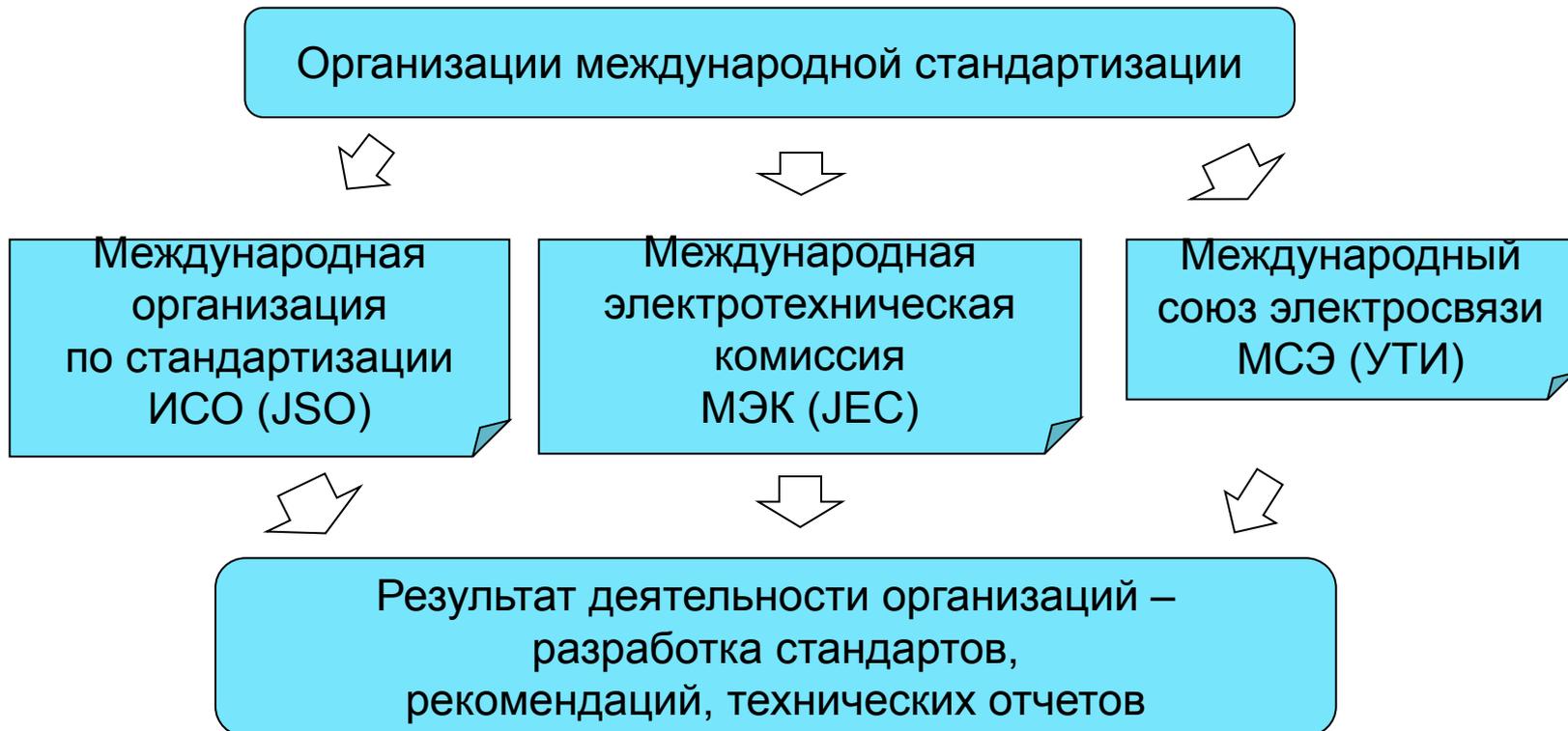
**Региональный стандарт** – это стандарт, принятый региональной организацией по стандартизации

## Тема 8. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000

---



## 8.2. Организации международной стандартизации



## Международная организация по стандартизации ИСО (ISO), основана в 1947 г.

### ЦЕЛЬ:

- содействие развитию стандартизации в мировом масштабе для обеспечения международного товарооборота и взаимопомощи;
- Расширение сотрудничества в области интеллектуальной, научной, технической и экономической деятельности;
- Разработка и внедрение комплекса стандартов экономического менеджмента;
- Разработка и аудит систем менеджмента качества (ИСО/ТК 176);
- Разработка международных стандартов, содержащие требования к безопасности во многих областях (обеспечение безопасности машин, оборудования, безопасности и качества непродовольственных товаров и пищевых продуктов).

## Тема 8. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000

### 8.2. Организации международной стандартизации

---

## **Международная электротехническая комиссия – МЭК (создана в 1906г.)**

### **ЦЕЛЬ:**

Содействие международному сотрудничеству по стандартизации и смежным с ней проблемам в области электротехники и радиотехники путем разработки международных стандартов и других документов.

### **Область стандартизации:**

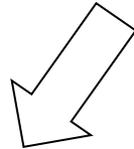
- Электротехническая промышленность;
- Электронное машиностроение;
- Ядерное приборостроение;
- Лазерная техника;
- Средства связи;
- Авиационное и космическое приборостроение;
- Судостроение и морская навигация;
- Атомная энергия;
- Информатика;
- Акустика;
- Медицинская техника.

# Тема 8. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000

## 8.2. Организации международной стандартизации

---

Системы подтверждения соответствия МЭК



Система сертификации  
электронных компонентов  
(1982)

Система по испытаниям  
Электрооборудования  
на соответствие  
Безопасности (1985)

## Тема 8. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000

### 8.2. Организации международной стандартизации

---

#### **Итоги деятельности ИСО и МЭК:**

1. Международные стандарты стали общепризнанной и эффективной нормативно-технической основой сотрудничества между странами во всех сферах экономики.
2. Резко возрос выпуск международных стандартов на продукцию отраслей, определяющих научно-технический процесс, сокращаются сроки разработки нормативных документов.
3. ИСО и МЭК играют важную роль в деле разработки и внедрения в практику принципов гармонизации стандартов и сертификации продукции.
4. Значительный вклад внесли данные организации в развитие национальных систем стандартизации в развивающихся странах, подготовку национальных кадров, документации

## Международный союз электросвязи МСЭ (УТИ), 1965 г.

### ЦЕЛЬ:

- Координация глобальных сетей и услуг электросвязи;
- Развитие средств электросвязи, повышение их эффективности и доступности для населения;
- Разработка стандартов в области электросвязи и телекоммуникаций;
- Удержание лидирующих позиций в области кибернетической безопасности;
- Содействие в борьбе с преступлениями в кибернетической сфере;
- Работа над стандартами, позволяющими устанавливать приоритет вызовов в аварийных ситуациях.

## 8.3. Система качества

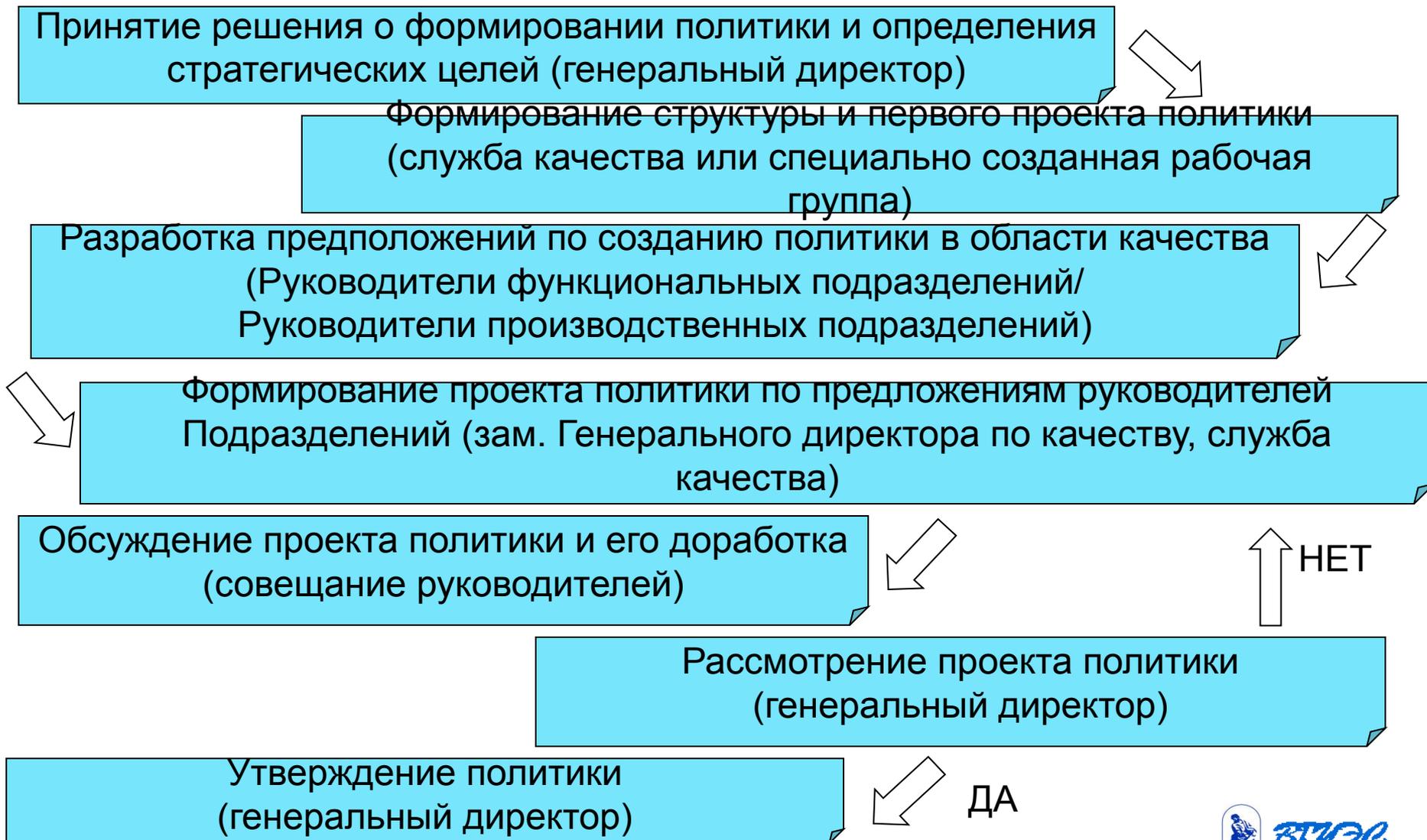
**Система качества** – совокупность организационных и технических мер, необходимых для обеспечения потребителю, гарантий стабильно высокого качества продукции и ее соответствия требованиям стандарта и контроля.

**Политика в области качества** – основные направления и цели предприятия в области качества, официально сформулированные руководством предприятия.

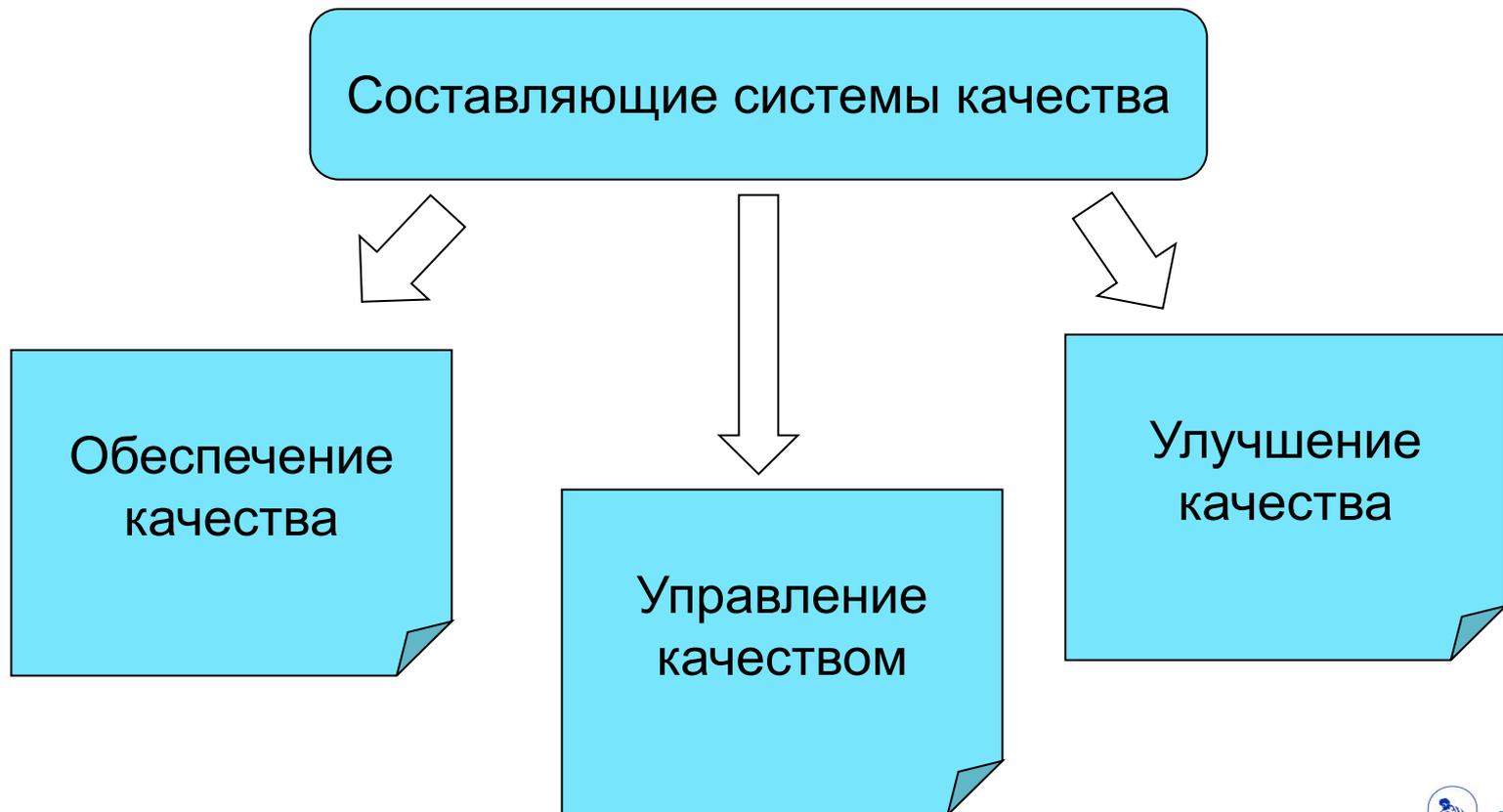
**Политика в области качества должна быть четкой и документально оформленной.**

## 8.4. Политика в области качества

### Формирование политики в области качества на предприятии

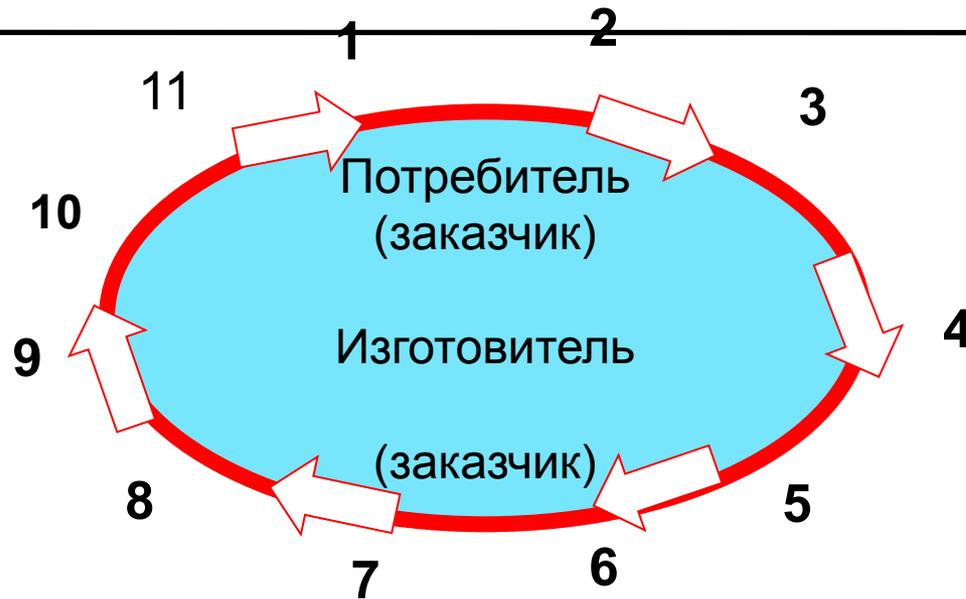


## 8.5. Построение системы качества



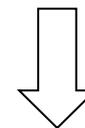
# Тема 8. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000

## 8.5. Построение системы качества



### Петля качества

1. Маркетинг, поиск рынка
2. проектирование, разработка технических требований, разработка продукции
3. материально-техническое снабжение
4. Подготовка и разработка технологических процессов
5. Производство



Тема 8. Системы качества по международным стандартам ИСО серии 9000  
8.5. Построение системы качества

---

6. Контроль, проведение испытаний и обследований
7. Упаковка и хранение
8. Реализация и распределение
9. Монтаж и эксплуатация
10. Техническая помощь в обслуживании
11. Утилизация

## 8.6. Состав международных стандартов ИСО серии 9000

Состав международных стандартов  
ИСО серии 9000 (первая версия)

ИСО 8402-86  
Термины и  
определения

ИСО 9001-87  
ИСО 9002-87  
ИСО 9003-87  
Модели обеспечения  
качества

ИСО 9000-87  
Руководство по выбору  
стандартов серии 9000

ИСО 9004-87  
Элементы  
системы качества

## 8.7. Документация на систему качества.

### Иерархия документов системы качества



## 8.8. Современные версии стандартов ИСО серии 9000

Стандарты «семейства ИСО 9000» на систему качества (по стандарту ИСО 9000-1.1994)

**Стандарты по проверке систем качества ИСО 10011-1.**

Руководящие указания по проверке систем качества.

**ИСО 10011-2.**

Квалификационные критерии для экспертов-аудиторов по проверке систем качества.

**ИСО 10011-3.**

Руководство программой проверок

**Основополагающие стандарты ИСО 9000-1.**

Стандарты по обеспечению качества. Руководящие указания по применению.

**ИСО 90001.** Модель при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании.

**ИСО 9002.** Модель при окончательном контроле и испытаниях

**ИСО 9003.** Модель при производстве, монтаже и обслуживании.

**ИСО 9004.** Элементы системы качества.

**ИСО 8402.** Управление качеством и обеспечение качества. Словарь

**Стандарты и проекты по категориям продукции ИСО 9000-3.** Руководящие указания по применению.

**ИСО 9001.** При разработке, поставке и обслуживанию программного обеспечения.

**ИСО 9004-2.** Системы качества.

Руководящие указания по услугам.

**ИСО 900403.** Системы качества.

Руководящие указания по перерабатываемым материалам

## Вопросы для самопроверки:

1. Какова необходимость освоения Россией требований международных стандартов на системы качества ИСО серии 9000?
2. Назовите состав стандартов ИСО серии 9000 первой и последующих версий.
3. Какова структура системы качества?
4. Назовите составные части и содержание документации на систему качества.
5. Какая взаимосвязь систем качества по ИСО 9000 с признаками Всеобщего управление качеством?

# Рекомендуемая литература:

- Герасимов Б.И. Управление качеством. – М.: КНОРУС, 2007. – 272 с. Миронов М.Г. Управление качеством. М.: Омега-Л, 2007. – 664 с.
- Окрепилов В.В. Управление качеством. – М.: Издательство Экономика, 2000.
- Шубенкова Е.В. Тотальное управление качеством. – М.: Экзамен, 2005. – 256 с.
- Эванс Джеймс. Управление качеством/ пер. с англ.; под ред. Э.М. Короткова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 671 с.