



Управление качеством на основе стандартов ИСО



- *Глобализация экономики и развитие международных торговых и производственных связей повышают требования, предъявляемые потребителями к качеству продукции.*
- *Для подтверждения качества продукции, предлагаемой различными поставщиками, необходимо наличие международных стандартов качества и соответствующих им документов - сертификатов качества, признаваемых в разных странах мира. До середины 80-х годов такими стандартами являлись различные национальные и международные стандарты качества на товары и услуги. На рубеже десятилетия ситуация изменилась.*



История стандартов ИСО 9000

- *История стандартов качества ИСО 9000 восходит к Британским стандартам BSI 5750, которые были одобрены Британским институтом стандартов (British Standard Institute - BSI) в 1979 году. В свою очередь эти стандарты часто считаются восходящими к американским военным стандартам MIL-Q9858, принятым в конце 50-х годов в США.*
- *Стандарты серии ИСО 9000 - это пакет документов по созданию систем качества и обеспечению качества, подготовленный членами международной организации, известной как "ИСО/Технический Комитет 176" (ISO/TC 176). В настоящее время стандарт BSI 5750 известен как стандарт ИСО 9000 версии 1987 года.*

Организационная структура ИСО



- *Организационно в ИСО входят руководящие и рабочие органы. Руководящие органы: Генеральная ассамблея (высший орган), Совет, Техническое руководящее бюро. Рабочие органы — технические Комитеты (ТК), подкомитеты, технические консультативные группы (ТКГ).*
- *Генеральная ассамблея – это собрание должностных лиц и делегатов, назначенных комитетами-членами. Каждый комитет-член имеет право представить не более трех делегатов, но их могут сопровождать наблюдатели. Члены- корреспонденты и члены-абоненты участвуют как наблюдатели. Совет руководит работой ИСО в перерывах между сессиями Генеральной ассамблеи. Совет имеет право, не созывая Генеральной ассамблеи, направить в комитеты-члены вопросы для консультации или поручить комитетам-членам их решение. На заседаниях Совета решения принимаются большинством голосов присутствующих на заседании комитетов-членов Совета. В период между заседаниями и при необходимости Совет может принимать решения путем переписки.*
- *Совету ИСО подчиняется семь комитетов: ПЛАКО (техническое бюро), СТАКО (комитет по изучению научных принципов стандартизации); КАСКО (комитет по оценке соответствия); ИНФКО (комитет по научно-технической информации); ДЕВКО (комитет по оказанию помощи развивающимся странам); КОПОЛКО (комитет по защите интересов потребителей); РЕМКО (комитет по стандартным образцам).*

Организационная структура ИСО

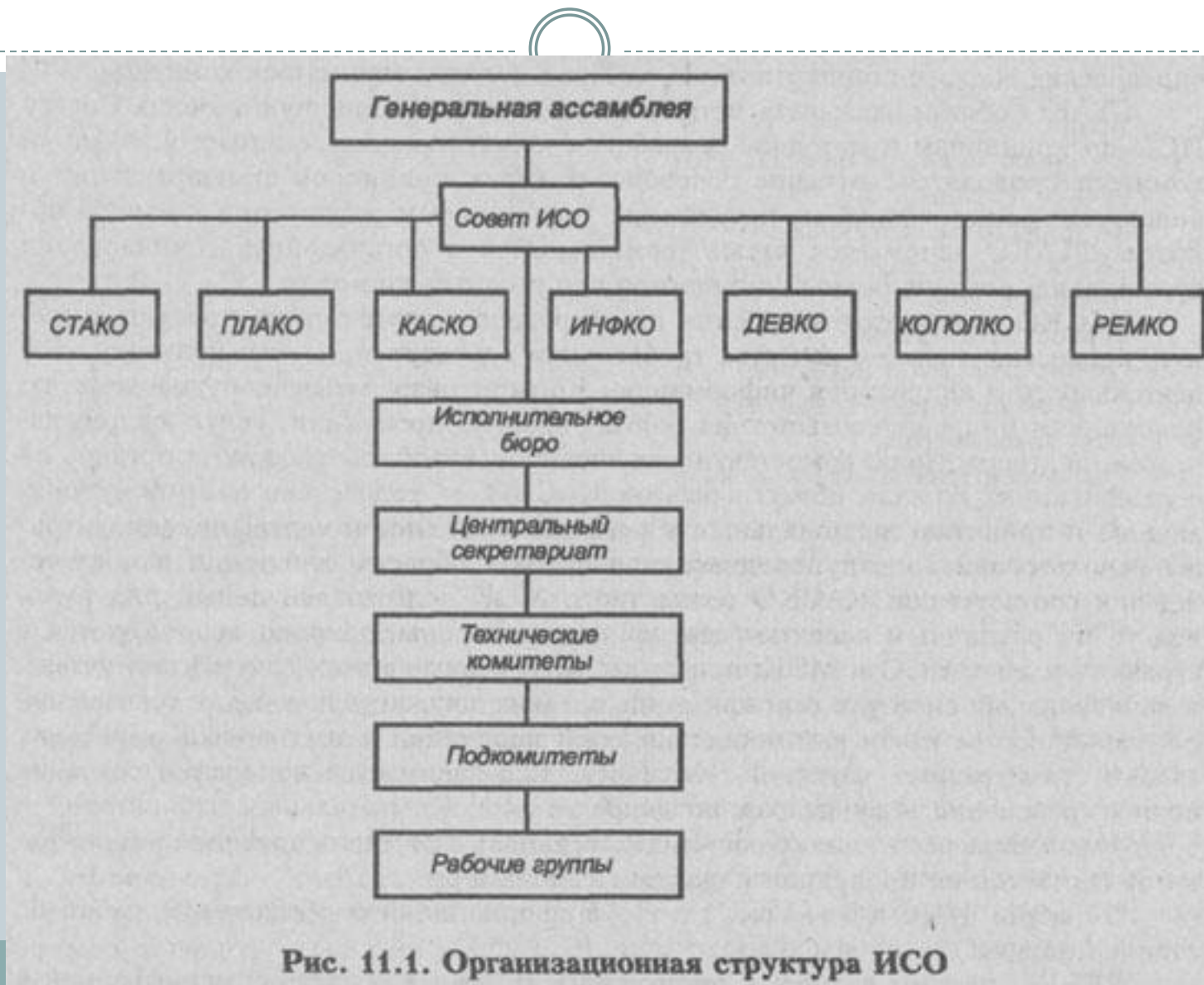


Рис. 11.1. Организационная структура ИСО



- **ПЛАКО** подготавливает предложения по планированию работы ИСО, по организации и координации технических сторон работы. В сферу работы **ПЛАКО** входят рассмотрение предложений по созданию и роспуску технических комитетов, определение области стандартизации, которой должны заниматься комитеты.
- **СТАКО** обязан оказывать методическую и информационную помощь Совету ИСО по принципам и методике разработки международных стандартов. Силами комитета проводятся изучение основополагающих принципов стандартизации и подготовка рекомендаций по достижению оптимальных результатов в данной области. **СТАКО** занимается также терминологией и организацией семинаров по применению международных стандартов для развития торговли.
- **КАСКО**. занимается вопросами подтверждения соответствия продукции, услуг, процессов и систем качества требованиям стандартов, изучая практику этой деятельности и анализируя информацию. Комитет разрабатывает руководства по испытаниям и оценке соответствия (сертификации) продукции, услуг, систем качества, подтверждению компетентности испытательных лабораторий и органов по сертификации



- **ДЕВКО** изучает запросы развивающихся стран в области стандартизации и разрабатывает рекомендации по содействию этим странам в данной области. Главные функции ДЕВКО: организация обсуждения в широких масштабах всех аспектов стандартизации в развивающихся странах; создание условий для обмена опытом с развитыми странами; подготовка специалистов по стандартизации на базе различных обучающих центров в развитых странах; содействие ознакомительным поездкам специалистов организаций, занимающихся стандартизацией в развивающихся странах; подготовка учебных пособий по стандартизации для развивающихся стран;
- **КОПОЛКО** изучает вопросы обеспечения интересов потребителей и возможности содействия этому через стандартизацию; обобщает опыт участия потребителей в создании стандартов и составляет программы по обучению потребителей в области стандартизации и доведению до них необходимой информации о международных стандартах.

Управленческая структура ИСО



International
Organization for
Standardization

ИСО 9000 - Менеджмент качества



- *Серия стандартов ИСО 9000 затрагивает различные аспекты управления качеством и включает некоторые из наиболее известных стандартов ИСО. Стандарты содержат руководства и инструментарий для компаний и организаций, которые хотят, чтобы их продукция и услуги постоянно отвечали требованиям заказчика, а качество постоянно улучшалось. ИСО 9001:2008 устанавливает требования к системе менеджмента качества, ИСО 9000 содержит основные понятия и словарь, ИСО 9004 сосредоточено на том, как сделать систему управления качеством, более эффективной и работоспособной. ИСО 19011 руководство по проведению внутреннего и внешнего аудитов систем менеджмента качества.*



ИСО 9001:2008

ISO
9001:2008
REGISTERED



- **ИСО 9001:2008** устанавливает требования к системам менеджмента качества и является единственным стандартом, в соответствии с которым может быть проведена сертификация (хотя это не является обязательным требованием). Он может быть использован любой организацией, большой или маленькой, вне зависимости от сферы деятельности. **ИСО 9001:2008** внедрен в более одного миллиона компаниях и организациях более чем в 170 странах мира.
- Основой стандарта является ряд принципов менеджмента качества, в том числе большое внимание уделено потребителю, мотивации и вовлеченности высшего руководства, процессному подходу и постоянному совершенствованию. Использование **ИСО 9001:2008** гарантирует, что потребители получают продукцию и услуги стабильно хорошего качества, что в свою очередь, принесет много преимуществ бизнесу.



ИСО 9001:2015



- Только что было опубликовано последнее издание [ISO 9001](#), ведущего стандарта по системе менеджмента качества. Это событие завершает цикл работы, длившийся более 3 лет. В ходе работы по пересмотру стандарта эксперты почти из 95 стран, как участников, так и наблюдателей, принимали участие в обновлении стандарта в соответствии с актуальными и современными потребностями.
- С более чем 1,1 млн сертификатов, выданных по всему миру, ISO 9001 позволяет организациям продемонстрировать клиентам, что они могут предложить продукты и услуги стабильно хорошего качества. Этот стандарт также является инструментом для оптимизации процессов и повышения их эффективности в том, что они делают. Исполняющий обязанности генерального секретаря ISO Кевин Мак Кинли (Kevin McKinley) объясняет: “ISO 9001 позволяет организации адаптироваться к меняющемуся миру. Данный стандарт усиливает способность организаций удовлетворять своих клиентов и обеспечивает согласованную основу для устойчивого роста и успеха.” Издание 2015 года содержит в себе важные [изменения](#), которые Найджел Крофт (Nigel Croft), председатель подкомитета ISO, разработавший и пересмотревший стандарт, определяет этот процесс «как эволюционный, а не революционный». «Мы просто переносим ISO в 21 век.
- Более ранние версии стандарта ISO 9001 носили довольно директивный характер, с множеством документированных процедур и записей. В изданиях 2000 и 2008 годов мы больше сфокусировались на процессе управления и в меньшей степени на документации».

ИСО и продукты питания



Питания

Продукты питания

Сегодня более чем когда-либо, продукты питания регулярно пересекают национальные границы на всех этапах цепочки поставок. Международные стандарты ИСО создают уверенность в продуктах, которые мы едим или пьем, гарантируя использование одного и того же рецепта, когда дело доходит до качества пищевых продуктов, безопасности и эффективности. Стандарты ИСО обеспечивают платформу для разработки практических инструментов через взаимопонимание и сотрудничество со всеми заинтересованными сторонами – от сельскохозяйственных производителей до производителей продуктов питания, лабораторий, регулирующих органов, потребителей и т.д. Из более чем 19 000 международных стандартов ИСО, около 1 000 разработаны на продукты питания, и связаны с такими темами, как сельскохозяйственная техника, логистика, перевозка, изготовление, маркировка, упаковка и хранение.



- **ISO 9000** — серия международных стандартов, описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий.
- Серия стандартов ISO 9000 разработана Техническим комитетом 176 (ТК 176) Международной организации по стандартизации. В основе стандартов лежат идеи и положения теории всеобщего менеджмента качества (TQM).
- Принято считать, что при разработке первой версии стандартов ISO 9000 ТК 176 руководствовался британским стандартом BS 5750, разработанным Британским институтом стандартов (BSI). В свою очередь, считается, что британский стандарт базировался на отраслевых стандартах ВПК.

О природе стандартов ИСО



- Соответствие требованиям ISO 9001 свидетельствует о некотором уровне надежности поставщика и добротности его компании. С точки зрения современных компаний соответствие требованиям ISO 9001 — тот минимальный уровень, который даёт возможность вхождения в рынок. Сам сертификат соответствия ISO 9001 является внешним независимым подтверждением достижения требований стандарта.
- Цель серии стандартов ISO 9000 — стабильное функционирование документированной системы менеджмента качества продукции предприятия-поставщика. Исходная направленность стандартов серии ISO 9000 была именно на отношения между компаниями в форме потребитель/поставщик. С принятием в 2000 году третьей версии стандартов ISO 9000 большее внимание стало уделяться способностям организации удовлетворять требования всех заинтересованных сторон: собственников, сотрудников, общества, потребителей, поставщиков. ISO 9004 делает акцент на достижение устойчивого успеха. Указанные стандарты помогают предприятиям формализовать их систему менеджмента, вводя такие системообразующие понятия, как [внутренний аудит](#), процессный подход, корректирующие и предупреждающие действия.
- Стандарт ISO 9000 является фундаментальным, принятые в нем термины и определения используются во всех стандартах ISO серии 9000. Этот стандарт закладывает основу для понимания основных элементов системы менеджмента качества продукции согласно стандартам ISO серии 9000. ISO 9000 определяют 8 принципов менеджмента качества, а также использование процессного подхода с целью постоянного улучшения

Постоянное улучшение системы менеджмента качества



Постоянное улучшение системы менеджмента качества



Основные положения для введения СМК:

ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004

Принципы менеджмента качества, ISO справочники

Стандарты входящие в серию



- 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».
- ISO 9004. Содержит руководство по достижению устойчивого успеха любой организацией в сложной, требовательной и постоянно изменяющейся среде, путем 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».



- В настоящее время семейство (серия) ИСО 9000 включает:
- все международные стандарты с номерами ИСО 9000 - 9004, в том числе все разделы (которые могут модифицироваться отдельно) стандарта ИСО 9000 и стандарта ИСО 9004;
- все международные стандарты с номерами ИСО 10001 - 10020, в том числе все их разделы;
- ИСО 8402 и в отдельных случаях - некоторые другие стандарты, определяющие специфическую деятельность поставщика.

Три стандарта из серии ИСО 9000 (ИСО 9001, ИСО 9002 и ИСО 9003) являются фундаментальными документами Системы Качества, определяют методологию обеспечения качества и представляют собой три различные модели функциональных или организационных взаимоотношений между участниками системы качества (как правило "поставщик", "потребитель", "субконтрактор" или "субпоставщик"). Собственно именно по этим стандартам и проводится сертификация "поставщика" являющегося основным объектом управления качеством.



- Получившая система стандартов (точнее ее подмножество - 9001-9003) обладает определенной вложенностью, то есть каждый последующий стандарт определяет систему качества для более узкой области нежели предыдущей. Стандарты 9000 и 9004 определяют общие требования к системе качества и модели управления качеством.





Спасибо за внимание)))