

## ДОДАЮЧИ БЛИСКУ ISO 9001



**Н**ове видання 2015 року ISO 9001, уведені у відповідь на численні зміни у технологіях, діловій різноманітності та світовій торгівлі, обіцяє бути найефективнішою, орієнтованою на користувача, і найважливішою системою управління якості (СУЯ).

У світі глобального управління якістю, безумовно, це захоплююча подія, важлива новина для понад мільйона організацій у всьому світі, сертифікованих за ISO 9001, та понад мільйона людей, які користуються відомим стандартом щодня задля сприяння розвитку торгівлі. Останнє, щойно опубліковане видання 2015 року, є «перлиною» управління якістю, «свіжою іскрою», що зберігає цей стандарт значимим, додаючи йому актуальності у нинішньому взаємопов'язаному світі.



Уведений у 1987 році ISO 9001 перевидався чотири рази. Нова версія ISO 9001:2015 є першим масштабним перевиданням з 2000 року. Процес створення всіх необхідних поправок зайняв три роки і є результатом роботи сотень експертів промисловості й торгівлі, зацікавлених сторін із галузі стандартизації (тобто консультантів, користувачів, випробувальних лабораторій, органів сертифікації тощо), академічних і дослідницьких організацій, уряду; неурядових організацій (NGO), представляючи 81 комітет-член ISO з усього світу, а також багатьох тисяч учасників національних дзеркальних (технічних) комітетів, які розглянули і внесли поправки до проекту стандарту під час його розроблення.

Результат цього еволюційного процесу впевнено переносить стандарт ISO, що має попит, у 21-е століття.

У сертифікованих організацій є три роки після вересневої публікації ISO 9001:2015, щоб привести свої СУЯ до належного рівня відповідно до нової редакції стандарту, хоча маємо на увазі, що вони не чекатимуть до останньої хвилини, щоб отримати вигоду від істотних змін останньої версії.

### «Те, що змінить правила гри!»

Перші відгуки від рецензентів і користувачів стандарту були позитивними. «Ця версія стандарту — саме те, що змінить правила гри!», — розповідає Саймон Фірі, керівник Chartered Quality Institute (CQI), Великобританія. Член компанії Boeing Алан Деніелс, що представляє Міжнародну Авіакосмічну Групу з якості (International Aerospace Quality Group) у підкомітеті щодо перевидання ISO 9001, вважає нову версію стандарту «дієвим поліпшенням, яке зробить ефективнішими СУЯ». «Це чудова можливість для організацій, щоб переорієнтувати СУЯ у їхній економічній діяльності», — приходить до висновку Шеронда Джеффріс із Cisco Systems, представник Форуму QuEST, глобальної служби контролю якості телекомунікаційного (ІКТ) співтовариства. Що стосується Марка Брема, представника Автомобільної Асоціації (Великобританія), то він вважає, що стандарт матиме величезний вплив по всьому світу, тоді як Луїс Нассименто із Асоціації Технічних Стандартів Бразилії (ABNT) вважає, що нова версія стандарту забезпечить велику впевненість у тому, що СУЯ дійсно працюють.

### Навіщо потрібні зміни?

Безліч користувачів, задоволених поточним станом ISO 9001, можуть запитати: «Якщо з цим стандартом усе гаразд, навіщо ж його міняти»? Але саме це останнє перевидання і є реакцією на численні зміни в технологіях, діловій різноманітності й глобальній торгівлі за останні 15 років.

ISO 9001:2015 визнає збільшену роль сфери послуг та її необхідність в управлінні якістю. У ньому відображено заклики до впровадження та інтеграції СУЯ у плані узгодження, організації бізнесу та стратегічного управління, що дозволяє споживачеві застосовувати відразу кілька стандартів ISO щодо управління бізнесом, таких як ISO 14001, і галузеві СУЯ, наприклад, стандарти, чинні в авіаційно-космічній промисловості, — AS9100.

### Що змінилося?

ISO 9001:2015 буде легшим у використанні, зокрема з іншими стандартами системи менеджменту,

і сам характер нової версії стане менш директивним, завдяки спрощеній мові документація стане зрозумілішою для користувачів. Ці зміни впливають із вихідних принципів, які «виявляють питання», таким чином з'ясовують, чи досягають процеси організації запланованих результатів і чи дійсно система формує свої перспективи, а це головне в здійсненні впровадження ISO 9001. «Забезпечення упевненості в здатності послідовно надати відповідні продукти і послуги», — пояснює Найджел Крофт, голова підкомітету, що перевидав стандарт. «Стандарт ISO 9001:2015 заснований на робочому процесі з акцентом на те, як саме досягати поставлених цілей, а не на самому процесі», — додає він. Нова версія об'єднує успішний «процесний підхід» з новим основним поняттям «ризик-орієнтованого мислення», щоб розташувати за пріоритетами процеси, відбувається використання циклу Plan—Do—Check—Act (плануй-роби-перевір-дій) — PDCA на всіх рівнях організації, щоб керувати процесами, системою в цілому та створювати основу для покращень. Це новий ризик-орієнтований напрям потрібен для запобігання небажаним наслідкам — невідповідності вимогам продуктів та послуг.

#### **Яку вигоду ці зміни принесуть Вам?**

«Стандарт ISO 9001:2015 визнає важливість діяльності організації залежно від типу продуктів і послуг, які вона надає, ступінь їхньої відповідальності та зовнішніх і внутрішніх чинників, що впливають на процес», — говорить Найджел Крофт. Остання версія зобов'язує кожну організацію думати про свої власні конкретні обставини замість того, щоб виписувати «інструкцію» щодо проектування СУЯ. Тому організації стануть гнучкішими під час вибору способу ухвалення рішення стосовно впровадження стандарту та кількості й типу документації, яка для цього буде потрібна.

#### **Переваги ризик-орієнтованого мислення**

«Ризик-орієнтовані погляди допоможуть організаціям приймати бізнес-рішення, засновані на ризику, за допомогою надання структури для подальшого управління», — говорить Лоррі Хант, представник провідної американської навчальної програми із систем менеджменту якості, аудиторської та консалтингової фірми Lorri Hunt & Associates Inc. Анні Кубек також розглядає цей підхід як найважливішу зміну в новій версії 2015 року, хоча і додає: «Він не єдиний, що відрізняє його від версії 2008 року; головний чинник — це наслідок орієнтованості на результат і певна гнучкість стосовно побудови системи управління, що ми і можемо побачити в цьому стандарті».

#### **Залучення керівництва**

Для Саймона Фірі найістотнішою зміною є перехід від управлінського прагнення до лідерства та зобов'язання, охоплюючи відповідальність за операцію та виконання СУЯ на рівнях організації. «Вимоги більшої залученості вищого управлінського ешелону поліпшать професіоналізм на очах, як ніколи раніше», — стверджує він. Не зважаючи на надання якісних програм управління або аудиту відносно стандартів із систем менеджменту, він радить справжнім професіоналам не упустити можливість розвинути нові навички, тим самим підвищивши цінність своїх організацій.

Новий акцент на залучення топ-менеджменту — одна із найважливіших змін для Марка Брема, особливо, як «вони повинні виконувати завдання, щоб відповідати вимогам, та неможливість доручати кому-небудь свої обов'язки». Лорі Хант інтерпретує поставлений акцент на лідерстві як перехід від залучення одного з представників керівництва, відповідального за СУЯ, до основних положень системи, що належить усьому керівництву.

Саме такий підхід зверху «донизу» дозволить істотно підвищити статус стандарту ISO 9001 в очах вищого керівництва, вважає Леопольдо Коломбо, виконавчий директор Quaа Group (Ефіопія), латиноамериканської консалтингової компанії в галузі управління та організації навчання. Він думає, що дні, коли менеджерам з якості дякують за здобуття статусу СУЯ і потім просять покинути зустріч, бо «у нас є справи, які треба обговорити», закінчено! «Версія 2015 року встановила вимоги й основи, необхідні для гарантії того, що СУЯ буде інтегровано у процес організації бізнесу і вони стануть рівними між собою відповідно до їх стратегічного напрямку, тому аналіз ефективності QMS буде прирівняно до оцінювання ефективності бізнесу».

#### **Новий старт**

«ISO 9001:2015 є хорошою можливістю для нового старту, особливо для тих користувачів, які і раніше вибирали стандарт ISO 9001», — говорить Хосе Домінгес, член правління латиноамериканського Якісного Інституту (INLAC) і генеральний директор Plexus International в Мексиці з вчення QMS, оцінювання та організації за уявленням послуг із вчення персоналу. На його погляд, якщо користувачі серйозно ставляться до ISO 9001 як до головного інструменту у наданні підтримки і поліпшення QMS, використовують його як джерело своїх ділових операцій, вони визнають його гнучкішим і надійнішим стандартом, що допоможе легко пристосуватися до типу та середовища організації.

Луїс Нассименто вважає, що в цілому всі зміни є реальними покращаннями за умови, що СУЯ дійсно

працює. «Є вірогідність, що думка відносно СУЯ зміниться, і ці системи не сприйматимуть як купу даремних документів і непотрібної бюрократії», — сказав він, додавши, що за умови правильного застосування нова версія зможе збільшити довіру відносно сертифікації.

### Сертифікація третьою стороною

Яке значення має ISO 9001:2015 для органів сертифікації та акредитації? Хоча Марк Брем вважає, що стандарт ініціює початок робіт щодо завершення огляду, внесення змін і підготовки до першого сертифікаційного аудиту, він також чекає, що органи сертифікації будуть у змозі скоротити кількість днів аудиту, а отже, і свої витрати.

Шеронда Джеффріс вважає, що введення «середовища», «зацікавлених сторін» і «зони дії СУЯ» матиме позитивний вплив на сертифікацію третіми сторонами, бо організаціям буде запропоновано обговорити кордони своєї СУЯ і зрозуміти потреби й очікування своїх клієнтів.

Саймон Фірі пояснює, аби розбавити свій ентузіазм з приводу нової версії, кажучи, що успіш-

не впровадження стандарту залежатиме від органів сертифікації, які розуміють проблему, приймаючи виклик розробників стандартів відносно послуг, які вони пропонують. Марк Брем погоджується, додаючи, що «успіх нового стандарту зводиться до виробничого потенціалу органів із сертифікації і здорової конкуренції». Це підкреслить відмінності між свідоцтвом, що висить на стіні, й ефективною системою управління, що підвищує задоволеність споживача і скорочує експлуатаційні витрати.

### Безпроблемна адаптація

Є перші ознаки, що розробники ISO 9001:2015 досягли успіху в створенні міцнішої СУЯ, яка дозволить організаціям створити атмосферу довіри до тих продуктів і послуг, які вони надають по всій системі постачань клієнтам з усього світу. Якщо вони виявляться праві, стверджує Найджел Крофт, то в організаціях, які працюють на сьогодні з добре упровадженими СУЯ на основі ISO 9001, в цілому не повинно виникнути проблем щодо адаптації до вимог нової версії. ■



## ЧОМУ СВІТ ПОТРЕБУЄ СТАНДАРТУ ISO 45 001 «БЕЗПЕКА НА РОБОЧИХ МІСЦЯХ»

**Ч**и є ви співробітником, керівником або власником бізнесу, вас об'єднує загальна мета — ніхто не хоче отримати травму на роботі. Девід Сміт, Голова Комітету з розроблення ISO 45 001 «Охорона здоров'я та безпеки праці» розповідає, як стандарт зможе зменшити ризики та створити найкращі умови праці в усьому світі.

Кожні 15 с від нещасних випадків або захворювань, пов'язаних з роботою, вмирає один працівник і 153 людини отримують травми. Ці дані свідчать про жахливі витрати для організацій і суспільства в цілому, які нараховують понад 2,3 млн смертей на рік, не кажучи вже про понад 300 млн нефатальних нещасних випадків.

Але в сукупності з розумними та ефективними технологіями роботи на місцях багатьом інцидентам можна запобігти. Це стане можливим з приходом стандарту ISO 45 001 «Охорона здоров'я та безпека праці», який розроблений для надання допомоги організаціям усіх форматів і галузей економі-

ки щодо створення безпечних умов праці для своїх співробітників, допоможе скоротити рівень виробничого травматизму й захворювань у світовому масштабі.

Ураховуючи, що цей стандарт стане частиною ділових норм, незалежно від того, приймуть його організації чи ні, для компаній важливо бути в курсі останніх подій. Девід Сміт, Голова комітету ISO щодо розроблення стандарту ISO 45 001 (ISO/PC 283), роз'яснює, яким чином стандарт висуває безпеку на передові позиції.

### Як ISO 45 001 дозволить організаціям упровадити на місцях систему управління охорони здоров'я і безпеки праці (СУОЗБП)?

Девід Сміт: 2,3 млн смертей на рік пов'язано з роботою, 2 млн із них є результатом поганого самопочуття та хвороб. За твердженням Всесвітнього Конгресу з безпеки та гігієни праці, щодня