

# СТАНДАРТЫ ISO 9000:2000

---

Прусак Анастасия

Осознание необходимости системного подхода к управлению качеством и накопленный опыт привели к тому, что в 60-70 годах в ряде промышленно развитых стран были разработаны стандарты на системы управления качеством. В США и Великобритании эти стандарты сначала применялись министерствами обороны при проверках поставщиков, когда заключались контракты на поставку военной техники, а затем стали использоваться во взаимоотношениях заказчиков с поставщиками гражданской продукции.

Эти стандарты были положены в основу разработанных Техническим комитетом (ТК) «Управление качеством и обеспечение качества» Международной организации по стандартизации (ISO) первой версии (1987 г.) стандартов в области обеспечения качества ISO 9000. В разработке этих стандартов активное участие принимали ученые нашей страны.

Первая версия стандартов касалась общего руководства качеством. Следующая версия (1994 г.) была значительно расширена за счет рекомендаций по внедрению систем качества в организации. В декабре 2000 г. была принята новая версия стандартов, предусматривающая принципиально отличные пути построения системы управления качеством на предприятии и наиболее полно реализующая концепцию всеобщего управления качеством.

Требования, содержащиеся в стандартах ISO 9000:2000, являются универсальными и применимы ко всем организациям, предоставляющим товары или услуги, независимо от их типа, размера и конкретной отрасли.

Цель стандартов состоит в обеспечении общего руководства качеством и выработке требований к управлению организацией в целом.

Разрабатываются они таким образом, чтобы быть совместимыми с другими международными стандартами и не препятствовать работе организации излишним дублированием функций управления.

Стандарты ISO 9000 не являются обязательными и степень использования их предприятиями той или иной страны во многом зависит от объемов внешнеэкономических связей.

# ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ СТАНДАРТОВ СЕРИИ ISO 9000 ДОСТАТОЧНО ШИРОКА И ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ:

---

- организации, стремящиеся добиться преимущества посредством внедрения системы менеджмента качества;
- организации, желающие быть уверенными, что их требования к продукции будут выполнены поставщиками;
- пользователей продукции;
- тех, кто заинтересован в едином понимании терминологии, применяемой в управлении качеством (например, поставщики, потребители, регламентирующие органы, органы управления и т. п.);
- стороны (внутренние или внешние по отношению к организации), которые оценивают систему менеджмента качества или проверяют ее на соответствие требованиям данных стандартов (например, аудиторы, органы по сертификации/регистрации);
- стороны (внутренние или внешние по отношению к организации), которые консультируют или проводят обучение по системе менеджмента качества, соответствующей данной организации.

# СТРУКТУРА СТАНДАРТОВ СЕМЕЙСТВА ISO: 2000



ISO 9000:2000 – семейство стандартов, относящихся к качеству, опубликованных 15 декабря 2000 года и используемых в качестве официальных.

- ISO 9000:2000 (ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» – представляет собой введение в СМК, а также словарь терминов и определений.
- ISO 9001:2000 (ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001) «Системы менеджмента качества. Требования» – устанавливает требования к системам менеджмента качества, определяет модель СМК, основанную на процессах, и применяется для целей сертификации и аудита

- ISO 9004:2000 (ГОСТ Р ИСО 9004 – 2001) «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности» – содержит методические указания по созданию систем менеджмента качества, которые ориентированы на высокую эффективность деятельности предприятий
- ISO 19011:2002 (ГОСТ Р ИСО 19011 – 2003) «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента»

# ОТЛИЧИЕ СТАНДАРТОВ ISO 9000:2000 ОТ ПРЕДЫДУЩЕЙ ВЕРСИИ

---

- На переднем плане находятся вопросы определения запросов потребителей и их удовлетворенности.
- В большей степени подчеркивается ответственность руководства.
- Стандарт направлен на реальные процессы в деятельности предприятия.
- Улучшена возможность интеграции с другими системами (например, с системой управления охраной окружающей среды в соответствии со стандартом ISO 14000).
- Усилена возможность применения стандартов любыми компаниями, независимо от их размеров, отраслевой принадлежности или видов выпускаемой продукции.
- Появилось требование измерения удовлетворенности потребителей.
- Выдвинуты новые требования, касающиеся управления ресурсами.