

***«Общеввропейский опыт  
управления качеством»***



Качество продукции - оценка потребителем степени соответствия совокупности присущих характеристик назначению продукции. Качество продукции (в ГОСТ Р ISO 9000-2008) — степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям.



В 1946 году образовалась  
Международная организация по  
стандартизации ISO (International  
Association of Standardization) как  
специализированная организация ООН с  
центром в Женеве. Вначале ISO  
занималась только унификацией  
продукции, анализируя и унифицируя  
национальные стандарты на продукцию.



В 1987 году была разработана серия стандартов ISO 9000, в основу которых положен стандарт Британской организации по стандартизации, который, в свою очередь, берет начало от американских стандартов на качество готовой продукции (MIL-Q9858), принятых в конце 1950-х годов Министерством обороны США.



1987 году была принята версия стандартов ISO 9000 .

Качество стало фактором обеспечения конкурентоспособности продукции европейских стран. Для реализации такой стратегии потребовались:

- **ЕДИННЫЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ (ДИРЕКТИВЫ);**
- **ЕДИННЫЕ СТАНДАРТЫ;**
- **ЕДИННЫЕ ПРОЦЕССЫ**



В 1985 году принята новая концепция гармонизации стандартов, введены требования по обеспечению безопасности и надежности, но эти требования являются рекомендательными. В то же время обеспечение единых требований имеет большое значение, поэтому и ориентируется Европа на основополагающие стандарты ISO 9000 и EN 29000. Введена маркировка продукции знаком СЕ. Этот знак свидетельствует о том, что продукция соответствует требованиям Европейского Стандарта.



В марте 2002 года Совет СЕН (Европейский совет по стандартизации) уполномочил европейские органы по сертификации присуждать знак «Кимарк» (Keumark), который может использоваться в комбинации с национальными знаками. Знак предложен совместно СЕН и СЕНЭЛЕК (Европейский комитет по стандартизации в электротехнике). Знак применяется в добровольном порядке.



Наряду с СЕН и СЕНЭЛЕК за  
гармонизацию стандартов в масштабе  
Европы отвечает и ЕТСТ – Европейский  
институт стандартов в области  
телекоммуникаций.



В сентябре 1988 года президенты 14 крупнейших фирм Западной Европы подписали соглашение о создании Европейского фонда управления качеством (ЕФУК).



## Область деятельности Европейского фонда управления качеством заключается в следующем:

- поддерживать руководство западноевропейских компаний в ускорении процесса создания качества для достижения преимуществ во всеобщей конкуренции;
- стимулировать и при необходимости помогать всем участникам западноевропейского сообщества принимать участие в деятельности по улучшению качества и укреплению культуры европейского качества.

Отличительными особенностями европейского подхода к решению проблем качества являются:

- **ЗАКОНОДАТЕЛЬНАЯ ОСНОВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ВСЕХ РАБОТ, СВЯЗАННЫХ С ОЦЕНКОЙ И ПОДТВЕРЖДЕНИЕМ КАЧЕСТВА;**
- **ГАРМОНИЗАЦИЯ ТРЕБОВАНИЙ НАЦИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ, ПРАВИЛ И ПРОЦЕДУР СЕРТИФИКАЦИИ;**
- **СОЗДАНИЕ РЕГИОНАЛЬНОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ И СЕТИ НАЦИОНАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, УПОЛНОМОЧЕННЫХ ПРОВОДИТЬ РАБОТЫ ПО СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ И СИСТЕМ КАЧЕСТВА, АККРЕДИТАЦИИ ЛАБОРАТОРИЙ, РЕГИСТРАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО КАЧЕСТВУ И Т. Д.**

Сопоставление западного (США и Европа) и восточного (Япония) подходов к качеству приведено в табл. I.

### Западный подход (США и Европа )

- Качество основывается на низком уровне цен
- Первая цель – прибыль,
- качество - категория случайная
- По вопросам качества покупатели должны просить согласие поставщика
- Общие идеи по вопросам качества

### Восточный подход (Япония)

- Качество основывается на низком уровне дефектов
- Первая цель – качество, прибыль не замедлит последовать
- Согласие с требованиями покупателя по вопросам качества
- Строгая политика качества к каждому предмету

На японских предприятиях для персонала разработана программа участия в обеспечении качества, получившая название "пять нулей". Она сформулирована в виде коротких правил - заповедей:

**-НЕ СОЗДАВАТЬ УСЛОВИЯ ДЛЯ ПОЯВЛЕНИЯ ДЕФЕКТОВ**

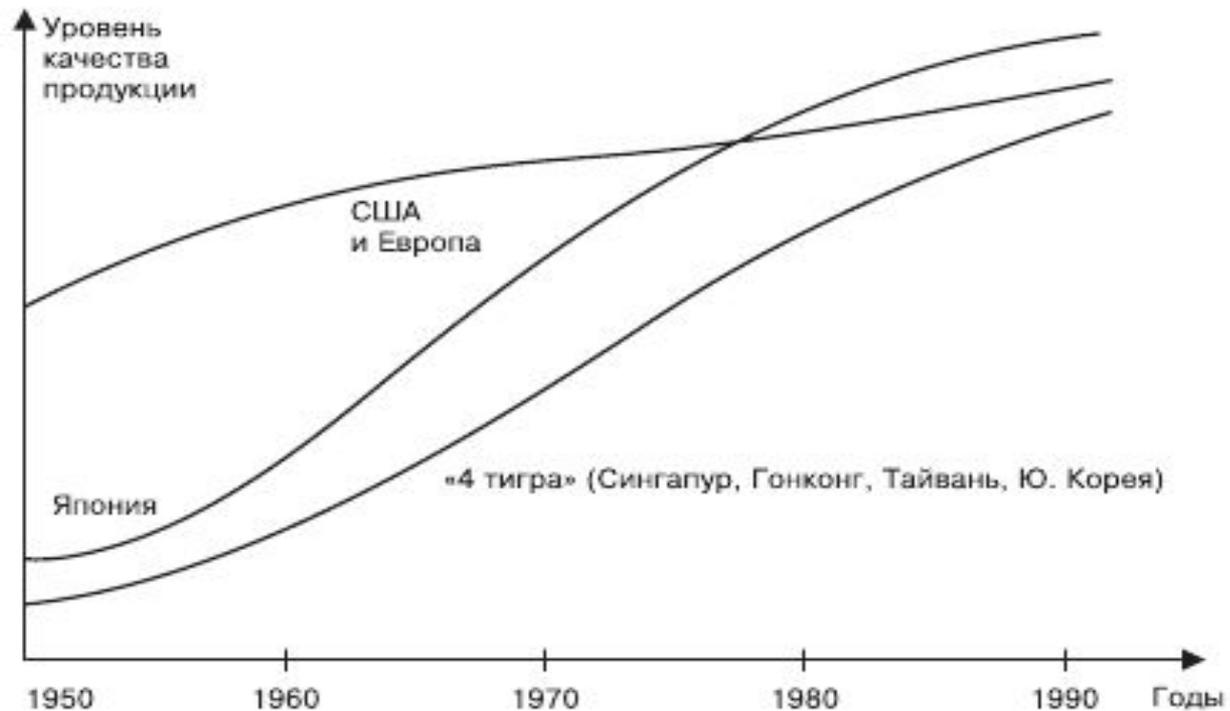
**-НЕ ПЕРЕДАВАТЬ ДЕФЕКТНУЮ ПРОДУКЦИЮ НА  
СЛЕДУЮЩУЮ СТАДИЮ**

**-НЕ ПРИНИМАТЬ ДЕФЕКТНУЮ ПРОДУКЦИЮ С  
ПРЕДЫДУЩЕЙ СТАДИИ**

**-НЕ ИЗМЕНЯТЬ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ РЕЖИМЫ**

**-НЕ ПОВТОРЯТЬ ОШИБОК**

В начале 1990-х годов в докладах на конференциях и в журнальных статьях приводился график динамики уровня качества в Японии и на Западе (в Европе и США)



Выработанные таким образом единые подходы, признанные специалистами всех стран, известны теперь как принципы Всеобщего управления качеством (TQM) .