

Павел НИКАНОРОВ, Александр ЕЗРАХОВИЧ, Валентин ДЗЕДИК

# ИСО 9001:2015. ТРЕТИЙ ЗВОНОК



- Каковы задачи последнего перед публикацией ИСО 9001:2015 заседания ИСО/ТК 176/ПК 2/РГ 24?
- В чем принципиальное отличие новой версии стандарта от ИСО 9001:2008?
- Могут ли возникнуть трудности при переходе на требования ИСО 9001:2015?

Работа над созданием и актуализацией стандартов в Международной организации по стандартизации (ИСО) — это непрерывный структурированный процесс, обеспечивающий максимальное вовлечение заинтересованных сторон и их консенсус, тщательную отработку всех поступивших замечаний и комментариев. На выходе данного процесса должен быть создан такой документ, который, вобрав в себя лучшие практики в той или иной области, отвечает ожиданиям пользователей, потребителей и прочих заинтересованных сторон.

В настоящее время одним из главных событий в международной стандартизации является выпуск новой версии стандарта ИСО 9001, запланированный на сентябрь 2015 г. Более трех лет в рамках ИСО специально созданная для решения этих задач Рабочая группа (РГ) 24 «Пересмотр ИСО 9001» Подкомитета (ПК) 2 «Системы менеджмента качества» Технического комитета ИСО (ИСО/ТК) 176 «Менеджмент и обеспечение качества» занималась разработкой этого важнейшего международного документа. Одновременно в других группах того же ПК, например РГ 23 «Коммуникации и поддержка документов», разрабатывались методические документы, матрицы взаимосвязей между действующим и новым стандартами, формулировались ответы на часто задаваемые вопросы. Трудно переоценить значение работы ПК 1 «Концепции и терминология» по созданию новой версии ИСО 9000 и ПК 3 «Поддерживающие технологии» по интерпретации требований ИСО 9001 для разнообразных групп пользователей.

На соответствие требованиям ИСО 9001 сертифицировано более 1,1 млн компаний по всему миру. На основе этого стандарта создано большое число отраслевых стандартов, в значительной степени влияющих на работу компаний автомобильной, аэрокосмической, железнодорожной, телекоммуникационной и других отраслей.

16—20 февраля 2015 г. состоялось последнее перед публикацией ИСО 9001 заседание ключевой РГ 24, в котором также приняли участие РГ 1 «Разработка ИСО 9000» и РГ 3 «Гармонизация терминологии» ПК 1 «Концепции и терминология». Это заседание стало последней возможностью внести значительные изменения в тексты стандартов ИСО 9000 и ИСО 9001, которые на тот момент имели статус проекта международного стандарта — ПМС (DIS<sup>1</sup>), а также отработать по-

ступившие в ходе процедуры голосования и комментирования ПМС предложения и замечания. Всего было получено более 3000 комментариев. Заседание РГ проходило в Вильнюсе, в Литве. Официальным спонсором этого важнейшего для международной стандартизации мероприятия стала Ассоциация по сертификации «Русский Регистр» — крупнейший российский орган по сертификации. «Получив запрос от руководства ИСО/ТК 176 на оказание содействия в проведении заседания РГ, мы сразу же приняли решение о всесторонней поддержке этого мероприятия. Своевременно провести заседание РГ было жизненно необходимо для соблюдения сроков и процедур публикации новых версий ИСО 9000 и ИСО 9001, которые так ждут многие предприятия. Кроме того, я уверен, что это положительно скажется на имидже нашей страны, которую в ИСО/ТК 176 представляют и сотрудники «Русского Регистра», — так прокомментировал это решение генеральный директор Ассоциации по сертификации «Русский Регистр» А.В. Владимирцев.

В работе РГ в Вильнюсе приняло участие свыше 100 делегатов, представляющих более 20 стран, международные организации ИАФ<sup>2</sup>, IQNet<sup>3</sup>, IATF<sup>4</sup>, IAQG<sup>5</sup> и т.д. Российскую Федерацию на заседаниях представляли члены ИСО/ТК 176 и соавторы данной статьи В.А. Дзедик и П.А. Никаноров.

Основными задачами последнего перед публикацией новой версии ИСО 9001 заседания РГ 24 были:

- обсуждение результатов обработки комментариев к ПМС/ИСО 9001, поступивших от заинтересованных сторон: свои предложения и заключения по комментариям представили специально созданные технические подгруппы, между которыми были разделены все поступившие материалы. Вынесение окончательного решения о принятии (непринятии) всех комментариев и предложений;
- работа с терминологией и текстом стандарта на предмет его доступности и согласованности с требованиями структуры готовящегося к выпуску стандарта ИСО 9000 и т.д.;

<sup>2</sup> ИАФ (IAF) — Международный форум по аккредитации. — Прим. ред.

<sup>3</sup> IQNet — Международная сеть оценки и сертификации систем качества. — Прим. ред.

<sup>4</sup> IATF (International Automotive Task Force) — Международная группа автомобильной промышленности. — Прим. ред.

<sup>5</sup> IAQG (International Aerospace Quality Group) — Международная аэрокосмическая группа по качеству. — Прим. ред.

<sup>1</sup> DIS — Draft International Standard. — Прим. ред.



**Ключевые слова:** ИСО 9001:2015, ИСО 9001:2008, ИСО 9000, РГ 24, ИСО/ТК 176, система менеджмента качества, изменения.

## МОЖНО НЕ СОМНЕВАТЬСЯ, ЧТО В СЕНТЯБРЕ 2015 г. FDIS БУДЕТ УТВЕРЖДЕН В КАЧЕСТВЕ МЕЖДУНАРОДНОГО СТАНДАРТА ИСО 9001:2015

- подготовка окончательного текста стандарта, который будет представлен в качестве окончательного проекта международного стандарта — ОПМС (FDIS<sup>6</sup>) для голосования и в случае положительного результата (более 75% голосов «за»), опубликован в качестве официального международного стандарта.

На открытии заседания было зачитано приветственное слово генерального директора «Русского Регистра». Также выступили начальник департамента маркетинга и международной деятельности «Русского Регистра» П.А. Никаноров и руководитель филиала «Русского Регистра» в Литве — Е.Е. Рязанова. На заседании была проделана огромная работа и приняты важные решения, касающиеся новых версий стандартов. Остановимся на наиболее значимых, на наш взгляд, вопросах и изменениях.

1. Практически устранено слово «инновация» из текста стандарта. По данному вопросу было подано значительное количество комментариев со стороны национальных органов по стандартизации. В результате дискуссии основной проблемой было признано то, что общего, устраивающего все заинтересованные стороны понятия «инновация» на практике не существует. В связи с этим было принято решение, что требование о необходимости рассмотрения вопроса инноваций со стороны руководства (которое присутствовало в версии ПМС) может привести к сложностям как при внедрении требований стандарта, так и при проведении сертификации. Слово «инновация» в окончательном тексте стандарта будет присутствовать только в качестве примера улучшения деятельности компании в виде примечания к п. 10.1 стандарта.

2. Введен термин «документированная информация». Принято окончательное решение о порядке управления документированной информацией. Этот термин был введен вместо понятий «документ» и «запись», которые присутствовали в ИСО 9001:2008. Ряд стран, в том числе Российская Федерация, Австралия, Новая Зеландия и др., требовали предоставить максимальную свободу пользователям стандарта в управлении документированной информацией. Это встретило непонимание со стороны некоторых стран. В итоге было принято консенсусное решение, что документированная информация, в зависимости от характера, может управляться двумя способами:

- документированная информация сохраняется (retain) — управление осуществляется аналогично управлению записями в ИСО 9001:2008;
- документированная информация поддерживается в рабочем состоянии (maintain) — управление осуществляется аналогично управлению документами в ИСО 9001:2008 (например, руководствами, политиками, процедурами).

Исполнение требований о сохранении (поддержании) в рабочем состоянии документированной информации зависит от обоснованного решения о применимости (неприменимости) того или иного требования ИСО 9001:2015.

3. Окончательно утверждено понятие «риск». Оно может относиться как к негативным, так и к положительным последствиям того или иного события. В ходе дискуссии И. Шепс<sup>7</sup> и ряд других делегатов выразили сомнение в корректности данного термина и его адекватности понятию риска, которое использует в своей работе бизнес-сообщество. Однако термин «риск»<sup>8</sup> был утвержден без изменений. В то же время окончательная версия стандарта не содержит требований по обязательному проведению анализа рисков, составлению реестра рисков или документированной процедуры их управления. Стандарт ориентирует организации на «мышление, основанное на рисках» при принятии решений и работе системы менеджмента.

4. Уточнено понятие «постоянное улучшение» (continual improvement). Это понятие использовалось в ПМС везде, где говорилось про улучшение, и было признано только одним из примеров улучшения деятельности компании. В итоге в тексте стандарта введено разделение: в ряде пунктов речь идет об улучшении деятельности компании, в ряде других — о постоянном улучшении.

5. Приняты новая графическая схема элементов процесса (схема 1) и иллюстрация структуры стандарта ИСО 9001, по-

**ПОСЛЕ ПУБЛИКАЦИИ СТАНДАРТА НАЧНЕТСЯ ПЕРЕХОДНЫЙ ПЕРИОД, В ХОДЕ КОТОРОГО ОРГАНИЗАЦИИ ДОЛЖНЫ БУДУТ ИЗМЕНИТЬ СВОИ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, ПРИВЕДЯ ИХ В СООТВЕТСТВИЕ С НОВЫМИ ТРЕБОВАНИЯМИ**

<sup>7</sup> Исаак Шепс — в недавнем прошлом президент компании «Балтика» и старший вице-президент Carlsberg Group по Восточной Европе. При его активной поддержке было проведено заседание ИСО/ТК 176 в 2012 г. в Санкт-Петербурге.

<sup>8</sup> Термин «риск» в проекте стандарта ИСО 9001:2015 согласуется с понятием риска, данного в стандарте ИСО 31000:2009 «Менеджмент рисков. Принципы и руководящие указания».

казывающая, как разделы стандарта группируются в виде цикла PDCA<sup>9</sup> (схема 2). Важно отметить, что эта схема аналогична схеме, принятой в новой версии ИСО 14001, которая также будет опубликована в конце 2015 г.

В результате недельной работы РГ проект стандарта ИСО 9001 принял окончательную форму. Далее события будут развиваться следующим образом:

- подготовленный текст будет направлен в секретариат ИСО для верификации и окончательной подготовки ОПМС. Секретариат ИСО должен обеспечить точное соответствие текста (который после публикации ОПМС уже не будет меняться) требованиям ИСО к оформлению международных стандартов. Планируемая дата публикации ОПМС — июнь 2015 г.;

- ОПМС будет направлен членам ИСО на голосование. Учитывая, что при необходимых 66% за ПМС/ИСО 9001 на предыдущем этапе проголосовало 89%, можно не сомне-

ваться, что в сентябре 2015 г. ОПМС будет утвержден в качестве стандарта ИСО 9001:2015.

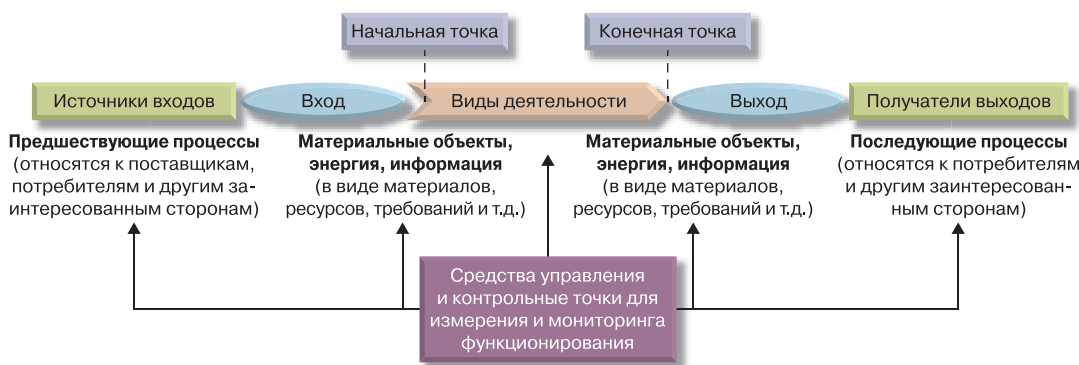
После публикации стандарта начнется переходный период, когда организации должны будут изменить свои системы менеджмента качества (СМК), приведя их в соответствие новым требованиям.

В настоящее время ИАФ уже опубликовал информационный документ IAF ID 9:2015 «Руководство по планированию перехода к версии ИСО 9001:2015», согласно которому устанавливается трехлетний период перехода на новую версию стандарта. Сертификаты соответствия требованиям стандарта ИСО 9001:2008, согласно IAF ID 9:2015, будут являться недействительными по истечении трех лет с момента публикации ИСО 9001:2015.

Аудит на соответствие требованиям нового стандарта орган по сертификации может осуществлять в ходе запланированной надзорной проверки, ресертификационного или

С х е м а 1

### Взаимодействие процессов в ИСО 9001:2015



С х е м а 2

### Представление структуры стандарта ИСО 9001:2015 в виде цикла PDCA



Примечание. Цифры в скобках являются ссылками на соответствующие разделы ИСО 9001:2015.

<sup>9</sup> PDCA (Plan — Do — Check — Act) — «Планировать — выполнять — проверять — действовать». Цикл постоянных улучшений. — Прим. ред.

## ОПРЕДЕЛЕННАЯ «ЛИБЕРАЛИЗАЦИЯ» МОДЕЛИ ИСО 9001:2015 УСЛОЖНИТ ДЛЯ НОВЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ КАК ПРОЦЕСС ВНЕДРЕНИЯ ИСО 9001, ТАК И ПРОЦЕСС СЕРТИФИКАЦИИ

отдельного аудита сертифицированной организации. В этих случаях, вероятно, потребуется дополнительное время для обеспечения полного охвата всех видов деятельности действующим или новым стандартами.

Последнее заседание ИСО/ТК 176/ПК 2/ РГ 24 является отправной точкой для начала переходного периода, который закончится, предположительно, в сентябре 2018 г., когда все организации, поддерживающие сертификацию по данному стандарту, будут иметь сертификаты соответствия.

Авторы данной статьи не только принимали активное участие в заседаниях РГ качестве делегатов и организаторов, но и взяли интервью у ключевых лиц, представляющих как руководство ИСО/ТК 176, его ПК 2 и РГ 24, так и различные заинтересованные стороны. Предлагаем вниманию читателей выдержки из этих интервью, которые, надеемся, помогут более полно понять основные тенденции и аспекты, связанные со стандартом ИСО 9001:2015.

— *Каким образом новая версия ИСО 9001 повлияет на компании, уже сертифицированные по версии ИСО 9001:2008?*

**Д-р Н.Х. Крофт, председатель ИСО/ТК 176/ПК 2:**

«В целом у нас есть два типа сертифицированных компаний. Компании первого типа ориентированы на качество и практикуют философию качества, поэтому наличие у них сертификата ИСО 9001:2008 является естественным следствием этого. Такие компании, скорее всего, уже применяют процессный подход в сочетании с мышлением, основанным на учете рисков и использовании цикла PDCA, что позволяет им обеспечивать соответствие продукции требованиям потребителя.

Компании второго типа, вероятно, стремятся соответствовать лишь минимальным требованиям стандарта, чтобы получить сертификат. При правильном проведении аудитов на соответствие ИСО 9001:2015 такие компании столкнутся с определенными сложностями. Стандарт ИСО 9001:2015 будет обладать гибкостью в предписании того, что должны делать организации. Согласно требованиям новой версии, компании необходимо обдумать, какие документы и процедуры ей нужны и какие действия должны предприниматься (на основе анализа рисков) для достижения удовлетворительных результатов.

Мы несколько лет тесно сотрудничаем с ИАФ и Комитетом по оценке соответствия ИСО/КАСКО для разработки механизмов, которые обеспечат надежность сертификации ИСО 9001».

**И.И. Чайка, председатель делегации РФ в ИСО/ТК 176, первый заместитель генерального директора ОАО «ВНИИС»:**

«На мой взгляд, для компаний, которые использовали модель ИСО 9001:2008 для того, чтобы создать у себя результативную СМК, обеспечивающую соответствие выходного качества требованиям потребителей и обязательным требованиям, уста-

новленным в стране, где продукция реализуется, особых потрясений быть не должно. Главные принципы, из которых вытекают многие нормы и положения модели — процессный подход и ориентация на потребителя, — остаются неизменными.

Достаточно детальный обзор изменений, имеющихся в проекте стандарта (до последнего заседания РГ) по сравнению с версией ИСО 9001:2008, был приведен мною в статье «Стандарт ИСО 9001:2015. Что нас ожидает?»<sup>10</sup>.

Думаю, что определенная «либерализация» модели ИСО 9001:2015, которая заключается в том, что организациям предоставляется большая свобода в выборе норм для применения, усложнит для новых предприятий как процесс внедрения ИСО 9001, так и процесс сертификации.

Безусловно, это потребует более глубокого понимания специалистами концепции и философии модели ИСО 9001, взаимосвязи и влияния ее элементов на конечный результат. Не грех, я думаю, при применении 9001:2015 иногда сверяться с моделью 2008 г.

Пользуясь случаем, хочу напомнить читателям, что российский ТК 076 «Системы менеджмента», секретариат которого ведет ОАО «ВНИИС», готовит национальную версию стандарта ИСО 9001:2015 к утверждению в сентябре этого года, т.е. практически одновременно с публикацией ИСО. Для обеспечения адекватности перевода и правильной передачи смысла была создана РГ из специалистов, профессионально владеющих темой и английским языком».

**Д. Кнаппенбергер, президент Американского совета по аккредитации (ANAB):**

«Изменения повлияют на компании, имеющие действующую сертификацию по версии ИСО 9001:2008, но в разной степени. Это связано, на мой взгляд, с переформулированными ожидаемыми результатами от применения стандарта и новыми требованиями ИСО 9001:2015, в частности с перечисленными ниже.

Во-первых, в новом стандарте процессный подход становится требованием, поэтому для компаний, которые его еще не применяли, это станет значительным изменением. Во-вторых, вводится концепция, основанная на мышлении с учетом рисков. Данный пункт также потребует изменений от тех, кто не использует эту концепцию в работе СМК. В-третьих, появляется понятие «заинтересованные стороны». И в-четвертых, вводится понятие «организационный контекст».

Для достижения целей, поставленных в новых версиях стандартов ИСО 9000 и ИСО 9001, необходимо будет внимательно изучить и понять тексты, чтобы иметь полное представление о том, как внедрить СМК, ориентированную

<sup>10</sup> См. «Стандарты и качество», 2014, № 6.

на «обеспечение доверия к продуктам и услугам, предоставляемым организацией», и тем самым на «повышение удовлетворенности потребителей».

— *Каковы основные задачи последнего совещания РФ, предшествующего публикации ИСО 9001:2015?*

**Ч. Кори, секретарь ИСО/ТК 176/ПК 2:**

«Изменения, внесенные в ИСО 9001 за счет структуры Приложения SL и введения нескольких новых понятий, привели к появлению множества комментариев к подготовленным проектам стандарта. Я рад сообщить, что РФ успешно выполнила свою задачу и за пять дней усердной работы подготовила ОПМС. Теперь проект будет направлен на официальное редактирование и перевод, а затем распространен для официального голосования, которое начнется в июле. В случае положительного исхода голосования можно ожидать публикации стандарта в сентябре.

Когда я смотрю на окончательный проект и сравниваю его с предыдущим вариантом, я вижу ряд улучшений, уточняющих формулировки, вносящих в них больше четкости и однозначности. Это должно помочь пользователям лучше понимать требования, а также облегчить странам перевод текста стандарта.

Ключевое отличие окончательного проекта ИСО 9001:2015 от предыдущего — отсутствие терминов и определений в п. 3 и принципов менеджмента качества в Приложении В. Эти понятия были включены в ПМС, чтобы облегчить анализ проекта. ИСО/ТК 176/ПК 2 получил ряд комментариев с просьбой не включать их в ИСО 9001, что и было сделано. Тем не менее они появятся в стандарте ИСО 9000, который всегда должен рассматриваться в параллели с ИСО 9001».

**Д. Кнаппенбергер:**

«Основной целью этого совещания была разработка окончательного проекта международного стандарта. Для ее достижения нам было необходимо проанализировать комментарии по результатам нашего предыдущего совещания и обеспечить, чтобы вся группа в целом использовала их при разработке окончательного проекта. Нам также нужно было проанализировать окончательный проект и убедиться, что он сформулирован надлежащим образом, чтобы представить его в качестве окончательного проекта нашей РФ».

— *Каким образом последнее совещание и последующая публикация ИСО 9001:2015 повлияют на автомобильную отрасль?*

**Ж.-Ш. Сарбах, представитель Международной автомобильной РФ IATF<sup>11</sup>, технический директор Федерации отраслей промышленности, выпускающих оборудование для транспортных средств (Франция):**

«Значительных изменений в стандарте после этого совещания не будет. Мы получили множество комментариев и обработали их, однако изменения, которые вносились на этом совещании, носили в основном редакторский характер. И все же, нет сомнений в том, что новая версия ИСО 9001 повлияет на автомобильную промышленность. Отраслевой стандарт IATF основан на ИСО 9001 и содержит дополнительные требования, необходимые в автомобильной отрасли. На последнем сове-

щании IATF мы приняли решение вслед за изменениями в ИСО 9001 изменить соответствующим образом отраслевую спецификацию ИСО/ТУ 16949<sup>12</sup>: мы изменим ее структуру, добавим новые требования и т.д. В октябре 2015 г. IATF планирует начать работу над новой гармонизированной версией ИСО/ТУ 16949, которая, надеюсь, будет опубликована в октябре 2016 г. Для IATF основной проблемой, связанной со стандартом ИСО 9001, является достаточно медленный процесс его развития. Мы, как отраслевая организация, должны быстрее реагировать на изменения. Природа автомобильного рынка заставляет нас оперативно действовать в отношении технологий и инструментов менеджмента.

Что касается проблем, которые могут появиться при переходе на новую версию, то вряд ли здесь возникнет много трудностей. Самые важные изменения новой версии относятся к укреплению процессного подхода и мышлению, основанному на рисках. Поставщики оборудования уже имеют надежные СМК и применяют большинство новых инструментов, предусмотренных в ИСО 9001:2015. ИСО 9001:2008 содержит больше указаний по внедрению СМК, тогда как версия ИСО 9001 2015 г. предоставляет компаниям больше свободы в достижении их целей, а также в эффективном использовании всех инструментов менеджмента, которые у них уже имеются. Новая версия более открыта, чем действующая».

**ИСО 9001 ВПЕРВЫЕ ЗА ПОСЛЕДНИЕ 15 ЛЕТ ПРЕТЕРПЕЛ ЗНАЧИТЕЛЬНЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ, СТАВ БОЛЕЕ ГИБКИМ И ВОБРАВ В СЕБЯ ТАКИЕ СОВРЕМЕННЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ В ОБЛАСТИ МЕНЕДЖМЕНТА, КАК, НАПРИМЕР, МЫШЛЕНИЕ, ОСНОВАННОЕ НА РИСКАХ.**

**Павел Анатольевич НИКАНОВ** — кандидат экономических наук, начальник департамента маркетинга Ассоциации по сертификации «Русский Регистр», заместитель председателя комитета по политике и конституции международной сети IQNet;

**Александр Яковлевич ЕЗРАХОВИЧ** — генеральный директор консалтинговой компании AEConformity Pty Ltd (Австралия), член Координационной группы по подготовке ИСО 9001:2015 и группы стратегического и операционного планирования ИСО/ТК 176;

**Валентин Алексеевич ДЗЕДИК** — кандидат экономических наук, руководитель программы по сертификации СМК в автомобилестроении Ассоциации по сертификации «Русский Регистр», член ИСО/ТС 176/ПК 2/РГ 23, ИСО/ТС 176/ПК 2/РГ 24, ИСО/ТС 176/ПК 2/РГ 17

<sup>11</sup> IATF (International Automotive Task Force) — Международная группа автомобильной промышленности. — *Прим. ред.*

<sup>12</sup> ИСО/ТУ 16949 «Системы менеджмента качества. Поставщики изделий для автомобильной промышленности. Отраслевые требования по применению международного стандарта ИСО 9001:2000». — *Прим. ред.*