

УДК 65.018

**АНАЛИЗ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА ИСО  
СЕРИИ 9000 КАК ОСНОВЫ РЕАЛИЗАЦИИ  
ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫХ РЕЗЕРВОВ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА  
УПРАВЛЕНЧЕСКИХ УСЛУГ В ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОМ  
ХОЗЯЙСТВЕ**

Савин К.Н.

*Глазовский инженерно-экономический институт (филиал)  
Ижевского государственного технического университета*

Подробная информация об авторах размещена на сайте

«Учёные России» - <http://www.famous-scientists.ru>

**Аннотация:** в статье рассматривается методология разработки бизнес-проектов функционирования управляющей компании на основе международных стандартов качества ИСО 9000-2001.

**Ключевые слова:** методология, качество, стандарты.

В настоящее время, в условиях жесткой конкуренции в мире бизнеса, многие предприятия стремятся не просто закрепить свои достижения на рынке продукции и услуг, а перейти на новый, качественный уровень развития своей деятельности. Остановиться, дать слабину или упустить инициативу – значит проиграть эту «гонку на выживание». Особенно не просто в этой ситуации малым и средним предприятиям, где конкуренция наиболее высока.

Какие же шаги должен предпринять руководитель в этих непростых рыночных условиях? Что необходимо сделать для того, чтобы обеспечить стабильное положение и развитие предприятия? Для начала вспомним о том, что существует ряд традиционных мер поддержания компании на плаву, таких, как реклама, имидж компании, расширение производственных мощностей и др. Но для того, чтобы выделяться с помощью этих мер среди прочих, нужны большие вложения, которые не всегда оправданы для предприятий, в том числе малого и среднего бизнеса. В связи с этим напрашиваются вопросы: «Как привлечь потребителей и доказать партнерам свою состоятельность?», «Какой документ сможет официально подтвердить гарантии стабильности качества Вашей продукции или услуг?». Ответ на эти вопросы лежит на поверхности – сертификат ISO 9000.

Это направление сертификации получило широкое распространение во всем мире благодаря тому, что был разработан единый комплекс требований к системам качества, который воплотился в виде международных стандартов серии ISO 9000. В настоящий момент эти стандарты признаны практически всеми странами мира. В России действует национальная, аутентичная версия – ГОСТ Р ИСО 9001–2001.

В 1987 г. были введены в действие пять международных стандартов ИСО (МС ИСО 9000, МС ИСО 9001, МС ИСО 9002, МС ИСО 9003 и МС ИСО 9004) на системы качества. Вместе с ранее выпущенным терминологическим стандартом ИСО 8402 они образовали основополагающий комплекс международных стандартов по качеству, охватывающий практически все возможные области применения.

Разработчиками стандартов были проанализированы существующие в различных странах национальные и ведомственные организационные документы по управлению качеством и обеспечению качества. При этом особое внимание было уделено военным (MIL-Q-9858A, MIL-Q-45208A) и национальным (ANSI) стандартам США, стандартам НАТО (AQAP-I, AQAP-4, AQAP-9), а также национальным стандартам Великобритании (BS), Австра-

лии (AS), Канады (CSA) и Франции (AFNOR).

В результате анализа было установлено, что действующие в различных странах организационные стандарты по качеству, независимо от их национальной или ведомственной принадлежности, делятся на две группы: 1) стандарты, предназначенные для неконтрактных условий; 2) стандарты, предназначенные для контрактных условий.

Стандарты первой группы устанавливают требования к организации системы качества в фирме, т.е. описывают основные принципы и элементы таких систем. Эти стандарты имеют рекомендательный характер, и любая фирма по своему усмотрению может их использовать для своих целей.

Стандарты второго вида используются в тех случаях, когда присутствуют две стороны – заказчик и изготовитель. В условиях заключаемого контракта на поставку продукции предусматриваются требования конкретного стандарта на систему качества, которые становятся обязательными для изготовителя. Проверка заказчиком их выполнения позволяет гарантировать надлежащее качество и стабильность будущих поставок. Первым документом такого вида явился американский военный стандарт (MIL-Q-9858A «Требования к программам обеспечения качества»). Данный стандарт обязывал поставщика МО США обеспечить эффективную систему, гарантирующую документальное оформление всех работ, связанных с изготовлением продукции в соответствии с заданными требованиями, а в случае необходимости – представление заказчику свидетельств правильного проведения работы по обеспечению качества. При этом Министерство обороны не устанавливало способов выполнения требований стандарта и не утверждало методов, которые могли использоваться поставщиком, так как в этом случае оно разделило бы с ним ответственность, уменьшив ответственность поставщика за обеспечение соответствия продукции техническим условиям.

Подход, зафиксированный в военном американском стандарте MIL-Q-9858A, ознаменовал появление новой практики в

организации работ по обеспечению качества. В соответствии с этим подходом поставщик демонстрирует заказчику не только и не столько результаты испытаний и контроля качества продукции, но всю фирменную организацию работ, гарантирующую стабильное качество продукции. Именно такой подход в дальнейшем был положен в основу оценки и сертификации систем качества.

Последующее развитие данного подхода обусловило дифференцированную стандартизацию требований к системе качества по различным уровням. К примеру, в Великобритании и Франции были разработаны три, а в Канаде четыре типовые модели для обеспечения качества. В результате сложилась ситуация, когда различия в национальных подходах к условиям обеспечения качества породили новый серьезный барьер в международной торговле и промышленном сотрудничестве. Возникла конкретная потребность установить единый подход к договорным условиям по части оценки системы качества и регламентирования взаимоотношений между покупателем продукции и ее поставщиком.

Признав существование национальных подходов к системам качества, ИСО считал целесообразным отразить их в стандартах, получивших индекс 9000. Экспертам по качеству, представляющим различные страны и школы, потребовалось несколько лет, чтобы прийти к соглашению относительно основных понятий в области качества и выбора элементов системы качества. Разработанные стандарты ИСО вобрали в себя все наиболее рациональное из того, что было накоплено в этой области знаний и практической деятельности. Стандарты не только устраниют технические барьеры в сотрудничестве, устанавливая унифицированные подходы к системе качества и методам ее оценки, но служат ценным источником мирового опыта эффективных организационных решений в области обеспечения качества. Главное же в стандартах ИСО – это то, что они выступают средством регулирования интересов производителя товаров и услуг, их потребителей и общества. Вместе с тем, регулируя отношения различных сторон на рынке

ке, когда это жестко необходимо, стандарты не мешают свободному развитию различных направлений обеспечения качества и технологий, не навязывают никаких моделей совершенствования внутреннего менеджмента качества. Стандарты ИСО не преследуют цели стандартизации систем качества на предприятиях.

Стандарты ИСО – это документы общего характера, образующие добровольную, основанную на международном консенсусе, систему. Принципы, устанавливаемые этой системой и согласованные между профессионалами в области качества, производителями и пользователями, применимы в деятельности любой производственной или сервисной организации как государственного, так и частного сектора.

Стандарты ИСО серии 9000 способствовали гармонизации в международном масштабе всех документов по административному управлению качеством (менеджменту качества). По мнению многих авторитетов в области качества, разработка стандартов стала выдающимся научным успехом, ибо его создателям удалось решить казалось бы неразрешимую задачу: найти приемлемый для всего мирового сообщества подход к оценке систем качества и создания гарантии качества для потребителей.

Стандарты серии 9000 сразу же получили всемирное признание и стали одними из самых популярных документов ИСО за более, чем пятидесятилетнюю историю существования этой организации. Успех стандартов ИСО серии 9000 явился подтверждением двух важных достижений:

- стандарты содержат проверенные временем концепции внутреннего руководства качеством и модели по внешнему обеспечению качества;

- стандарты удовлетворяют растущие потребности международного менеджмента качества и широко используются как универсальный инструмент оценки систем качества второй и третьей стороной.

В 1998 г. стандарты ИСО серии 9000 действовали более, чем в 90 странах мира, в большинстве из которых они приняты в

качестве национальных. В России МС ИСО 9001, 9002 и 9003 принятые как ГОСТ Р ИСО 9001–96, ГОСТ Р ИСО 9002–96 и ГОСТ Р ИСО 9003–96. Характерно, что только Россия и Ямайка среди стран, принявших МС ИСО 9000, не придали ИСО 9000 и 9004 статуса национальных стандартов.

В промышленности инициаторами применения стандартов стали крупные компании электронной, автомобильной, нефтяной и газовой индустрии, химические и электротехнические предприятия. Особенно широкое распространение стандарты получили в Западной Европе, где они нашли признание как стратегическое оружие в бизнесе компаний и фирм. Среди наиболее активных приверженцев этих стандартов в Европе можно назвать такие всемирно известные компании, как «Филипс», «Рено», «Фольксваген», «Оливетти» и др. В рамках деятельности по сертификации в 1998 г. в мире было зарегистрировано более 200 тыс. систем качества предприятий и организаций. Процесс обращения к стандартам ИСО развивается тем активнее, чем более значимым становится в конкурентной борьбе фактор качества.

Отмечая несомненные достоинства и всемирную популярность стандартов ИСО серии 9000, нельзя не предостеречь от преувеличения роли этих документов.

В настоящее время стандарты ИСО серии 9000 составляют методологическую основу, на которой идет сближение требований многочисленных отраслевых и региональных систем стандартизации. Так, например, эти стандарты рассматриваются как обязательные в ЕС при производстве медицинской техники. Министерства обороны США, Великобритании и Сингапура и ряд других ведомств принуждают своих поставщиков к использованию ИСО 9000. Американский нефтяной институт с 1995 г. ввел новую редакцию своего стандарта на системы качества с учетом требований стандартов ИСО. Большой интерес к стандартам ИСО серии 9000 проявляют ОЭСР (Организация экономического сотрудничества и развития), ФАО (Продовольственная и сельскохозяйственная организация ООН), ВОЗ (Всемирная организация

здравоохранения) и др. Внутри самой ИСО осуществляется взаимная увязка стандартов серии 9000 с другими стандартами этой организации.

Механизм обеспечения качества на базе стандартов ИСО серии 9000 заключается в том, что существенную роль в нем играют отношения между изготовителем и потребителем (заказчиком) продукции, которые строятся на основе защиты интересов и прав потребителя. Потребителю предоставляется приоритет в установлении требований к качеству поставляемой продукции, к гарантиям на их соблюдение и получение от изготовителя достоверной и полной информации о качестве продукции и функционировании системы качества. Изготовителю же предоставляется свобода в выборе методов обеспечения качества.

Сущность ISO 9000 заключается в экономически оправданном применении так называемого «правила доверия», позволяющего рационально пользоваться ресурсами отдельно взятого предприятия и экономики, в общем, и целом. Для того чтобы понять суть ISO 9000 нужно не путать, а разделять два основных понятия – сертификация Систем качества и управление качеством.

Управление качеством является одной из функций предприятия по его управлению, которая фактически обеспечивает качество услуг и продукции на высоком уровне за счет разумного и грамотного управления производством и его обслуживанием. Система менеджмента качества (СМК) создается с учетом задач и специфики конкретного предприятия. Именно стандарты серии ISO 9000 предлагают методику разработки и построения системы управления качеством, которая, соответственно, может быть официально сертифицирована, т.е. проверена и признана независимым аккредитованным Органом по сертификации.

Шесть основополагающих стандартов ИСО (9000-1, 9001, 9002, 9003, 9004-1 и 8402) стали ядром большого комплекса стандартов и получившего общее название «семейство стандартов ИСО 9000».

Стратегия дальнейшего развития этих стандартов предусматривает, что каждый новый стандарт этого семейства го-

тится как дополнение по одному из следующих четырех направлений:

- общие руководства (развитие ИСО 9000 и 9004);
- требования к системам качества (ИСО 9001, 9002, 9003);
- вспомогательные технологии обеспечения качества (стандарты этого направления имеют индекс ИСО 10000);
- терминология в области общего руководства качеством и обеспечения качества ИСО 8402).

Содержание основополагающих стандартов ИСО серии 9000

ИСО 9000-1: 94 «Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества – Часть 1: Руководящие указания по выбору и применению» является вводным стандартом. Его основное назначение – помочь предприятию в выборе и применении стандартов семейства ИСО 9000.

Согласно ИСО 9000-1 ключевыми целями предприятия в области качества являются:

- достижение постоянного улучшения качества продукции, поддержка и стремление к нему;
- улучшение качества работы для постоянного удовлетворения установленных и ожидаемых требований всех заинтересованных лиц;
- обеспечение внутреннему руководству и другим работникам уверенности в том, что требования к качеству выполняются и поддерживаются и происходит улучшение качества;
- обеспечение уверенности потребителям и другим заинтересованным лицам в том, что требования к качеству достигаются или будут достигнуты в поставляемой продукции;
- обеспечение уверенности в том, что требования к системе качества выполняются.

Каждое предприятие, выступающее в роли поставщика, имеет пять основных групп заинтересованных лиц: потребители, работники, владельцы, субподрядчики и общество. Предприятие должно уделять внимание требованиям и запросам всех заинтересованных лиц. При этом типичными требованиями или запросами являются: у потребителей – качество продук-

ции; у работников – карьера и удовлетворение работой; у владельцев – показатели инвестирования; у субподрядчиков – возможность непрерывного предпринимательства; у общества – ответственное управление предприятием.

Семейство стандартов ИСО 9000 распространяется на все виды продукции промышленного и экономического секторов. Разработчиками стандартов установлено четыре общие категории такой продукции: 1) оборудование или технические средства (материальная продукция, состоящая из разрозненных частей и имеющая характерную форму); 2) программное обеспечение (продукт интеллектуальной деятельности, выступающий в форме компьютерной программы, концепции, протокола или методики); 3) перерабатываемые материалы (материальная продукция), получаемая путем переработки сырья в заданное состояние: жидкости, газы, листовые материалы и др.); 4) услуги (медицинские, банковские, транспортные, подготовка персонала, техническое обслуживание и др.).

Важным, с методологической точки зрения, является введение в ИСО 9000-1 концепции процессов, согласно которой любая система качества функционирует посредством процессов, однако система является чем-то большим, чем просто сумма процессов. Эффективность системы качества достигается благодаря координации и совместности составляющих ее процессов, а также определением их взаимодействия. Каждый процесс должен иметь владельца – лицо, несущее за него ответственность. Менеджмент качества на предприятии осуществляется через управление процессами.

Значительное внимание в ИСО 9000-1 удалено рекомендациям по выбору и применению стандартов семейства ИСО 9000. Выбор конкретного стандарта происходит в ситуациях, когда необходимо:

- оказать методическую помощь при менеджменте качества;
- заключить контракт между первой и второй сторонами;
- одобрить систему качества второй стороной и провести ее регистрацию;

– осуществить сертификацию системы качества и регистрацию.

Как показал опыт, почти в каждой конкретной ситуации можно выбрать для обеспечения качества один стандарт модели (ИСО 9001, 9002 или 9003), который был бы адекватен определенным потребностям. Однако в одних случаях некоторые элементы системы качества, содержащиеся в выбранном стандарте, могут быть опущены, а в других случаях дополнительно включены. Выбор может также зависеть от степени подтверждения элементов. Если «подгонка» призвана удовлетворить определенную потребность, то ее следует согласовать между потребителем и поставщиком и оговорить в контракте.

Требования к системе качества, регламентированные в ИСО 9001, 9002 и 9003, являются дополнительными, но не альтернативными по отношению к техническим требованиям, установленным на продукцию. Требования каждого из этих стандартов выступают в виде комплекса критериев, по которым оценивается способность предприятия гарантировать надлежащую организацию элементов системы качества.

ИСО 9001: 94 «Системы качества – модель для обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании» устанавливает требования к системе качества, когда необходимо продемонстрировать способность предприятия-поставщика к проектированию и поставке соответствующей продукции. Стандарт призван предупредить любые несоответствия качества продукции на всех стадиях – от проектирования до обслуживания. Это наиболее полная модель обеспечения качества.

ИСО 9002: 94 «Системы качества – модель для обеспечения качества при производстве, монтаже и обслуживании» и ИСО 9003: 94 «Системы качества – модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях» используются для тех же целей, что и ИСО 9001, но отличаются областью применения и объемом установленных требований.

ИСО 9002 применяется в ситуациях, когда установленные требования к продукции сформулированы в виде проекта

или технических условий и когда уверенность в соответствии продукции определенному уровню качества можно получить в результате подтверждения предприятием-поставщиком способности к управлению процессами при производстве, мониторинге и обслуживании продукции.

ISO 9003 используется в ситуациях, когда соответствие продукции установленным требованиям может быть продемонстрировано путем адекватного подтверждения способности поставщика отбору и управлению утилизацией любой несоответствующей продукции в процессе окончательного контроля и испытаний.

Стандарты ISO 9001–9003 носят обязательный характер. Они используются в контрактных ситуациях и при оценке (сертификации) систем качества внешними сторонами. Общие методические ука-

зания по применению этих стандартов приведены в ISO 9000-2.

Установленные ISO 9001–9003 модели для обеспечения качества нацелены на конкретного потребителя, а, следовательно, и на конкретную продукцию. Это одно из определяющих достоинств концепции стандартов ISO, так как потребитель заинтересован понять и оценить, как организована у поставщика работа по качеству не «вообще», а вполне определенного, нужного ему вида продукции.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. ГОСТ Р 40.003–2005. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ISO 9001–2001 (ISO 9001:2000);
2. ГОСТ Р ISO 9001–2001. Системы менеджмента качества. Требования.

## THE ANALYSIS OF INTERNATIONAL QUALITY STANDARDS ISO OF A SERIES 9000 AS BASES OF REALIZATION INSTITUTIONALNYH OF RESERVES OF IMPROVEMENT OF QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN HOUSING AND COMMUNAL SERVICES

Savin K.N.

*Glazov engineering-economic institute (branch) of Izhevsk state technical university*

In clause the methodology of development biznes-projects of functioning of the operating company on the basis of international quality standards ISO 9000-2001 is considered.

Keywords: methodology, quality, standards.