

УДК 006.032:006.073 (575.2) (04)

## ФОРМИРОВАНИЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ

*Ж.А. Аксенова*

Рассматриваются тенденции формирования и особенности развития международных стандартов качества продукции в современных условиях.

*Ключевые слова:* стандарт качества; конкуренция; системы менеджмента качества; сертификация.

Определяя свои требования к продукции, покупатели часто оговаривают, что они хотят видеть в продукции в отношении мастерства ее изготовления, конструкции, размеров, комплектации и безопасности. Чтобы определиться со своими критериями они могут воспользоваться национальными или международными стандартами для данного вида продукции. Самые первые стандарты были привязаны к продукции или состояли из технических требований, методов испытания или выборки или же из санитарно-гигиенических правил.

Обычно покупатели применяют утверждение образца, или контроль-проведение испытаний продукции, или и то и другое, чтобы удостовериться в обеспечении качества продукции. В качестве альтернативы они назначают технических экспертов для оценки методов управления качеством продукции, практикуемых поставщиком. Многократные оценки, проводимые различными покупателями с применением их собственных критериев, могут быть весьма дорогостоящими или привести к отличающимся отчетам об оценке одной и той же продукции и системы производства.

Стандарты систем менеджмента качества (СМК) могут решить эту проблему, поскольку они могут служить отправной точкой для оценки СМК любого поставщика. Стандарты также полезны для оценки и сертификации третьей стороной, устраняется необходимость проведения многократных оценок. Именно по этим причинам Международная организация по стандартизации первой опубликовала в 1987 г. свои стандарты систем менеджмента качества ИСО 9000. За ними последовали стандарты серии ИСО 14000 по вопросам менеджмента охраны окру-

жающей среды для осуществления мониторинга работы компании в области охраны окружающей среды [1].

И стандарты ИСО 9000, и стандарты ИСО 14000 ориентированы на методы работы организации, а не на результат. Стандарты обеих серий рассматривают процессы производства, а не продукцию как таковую, хотя методы управления процессами, очевидно, влияют на конечную продукцию. В серии стандартов ИСО 14000 управление влияет на деятельность, благодаря которой обеспечивается наименее вредное воздействие продукции на окружающую среду (в процессе производства, при дальнейшей утилизации продукции, посредством загрязнения окружающей среды или истощения природных ресурсов).

В дополнение к стандартам системы ИСО существуют другие стандарты систем менеджмента, охватывающие такие области, как безопасность продуктов питания, охрана труда на производстве, техника безопасности и производственная среда. Некоторые из этих стандартов описаны ниже [2].

*Охрана труда и техника безопасности: OHSAS (Occupational health and safety. OHSAS 18001:1999. Спецификация систем менеджмента охраны труда и техники безопасности была разработана совместно тремя национальными органами по стандартизации (в Ирландии, Южной Африке и Великобритании) и 10 органами сертификации. Его требования могут быть интегрированы с ИСО 9000 и ИСО 14000, Системы менеджмента охраны окружающей среды – Спецификация с руководством по пользованию.*

*Безопасность на море: ISM. Международный кодекс по менеджменту безопасности на*

море (МКУБ – ISM Code) был издан в 1994 году Международной морской организацией (ММО – IMO, International Maritime Organization). Его целью является обеспечение безопасности на море, предотвращение опасности здоровью и жизни человека, а также предупреждение нанесения вреда окружающей среде. Требования кодекса охватывают политику безопасности и защиты окружающей среды; ответственность и полномочия; ресурсы и кадры; планы и инструкции по безопасности судов и предотвращению загрязнений; готовность к экстренным ситуациям; эксплуатацию судов и оборудования; регистрацию и анализ аварийных инцидентов, опасных случаев и несоответствий; внутренние аудиты, а также и сертификацию третьей стороной. Сертификация по коду ISM является обязательной для морских транспортных компаний и морских судов с 1 июля 2002 г., причиной тому стали получившие широкую огласку аварии судов, имевшие место в течение последних десяти лет.

*Социальная ответственность: SA (Social accountability).* Опубликованный в октябре 1997 г. Советом по экономическим приоритетам агентств по аккредитации США (Council on Economic Priorities Accreditation Agency CEPAA) стандарт SA 8000 посвящен и направлен на то, чтобы устранить практику несправедливого и негуманного труда. Это добровольный стандарт и он может быть применен организацией или компанией любого размера любой отрасли промышленности или сферы услуг. Стандарт требует, помимо всего прочего, чтобы компания признавала конвенции Международной организации труда (МОТ), Всеобщую декларацию прав человека и Конвенцию ООН по правам ребенка. Определенные компании, к примеру мебельная компания ИКЕА, добровольно ввели этот стандарт в свою политику закупок.

*Информационная безопасность: ISM.* Система менеджмента информационной безопасности ISMS (Information Security Management System) является системным подходом к менеджменту конфиденциальной информации, позволяющим обеспечивать ее безопасность. Эта система охватывает людей, процессы и системы информационных технологий. Еще более важным становится внедрение системы менеджмента, которая предотвращает сбои в безопасности протоколов или данных на электронных носителях (таких, как данные дизайнера, конструкций, банковские и биржевые операции).

Британский институт стандартов опубликовал правила практики таких систем. Часть 1 этих

правил в настоящее время признана в международном масштабе как ИСО/МЭК 17799, Информационные технологии – Правила применения систем менеджмента информационной безопасности. Часть 1 ИСО/МЭК 17799 и часть 2 национального (Британского) стандарта BS 7799 помогут разработать политику информационной безопасности и идентифицировать ключевые информационные активы организации.

*Безопасность продуктов питания: ХАССП (НАССР).* Система ХАССП (Анализ риска и критические контрольные точки) и руководство по ее применению были разработаны в 1993 г. комиссией “Кодекс Алиментариус” по пищевым продуктам (Codex Alimentarius Commission) – межправительственным органом, деятельность которого финансируется совместно Организацией ООН (ФАО) и Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ). ХАССП определяет требования системы для обеспечения безопасности продуктов питания, которые могут быть применены ко всей цепочке производства, от первичной продукции до конечного потребления. Положения этого руководства можно использовать как самостоятельные или в интеграции с системами менеджмента качества ИСО 9000.

Определенные страны ввели в свое законодательство требование, чтобы ХАССП применялся в определяемых законом компаниях, таких, как поставщики продуктов питания для школ.

*Схема эко-менеджмента и аудита: EMAS.* Схема эко-менеджмента и аудита (EMAS – Eco-Management and Audit Scheme) – это добровольная схема стандартизации для компаний промышленного сектора в Европейском союзе. Она была опубликована 29 июня 1993 года как Регламент Совета (ЕС) № 1836/93. Ее целью является содействие постоянному улучшению мероприятий по охране окружающей среды в промышленности и, особенно, создание и осуществление политики охраны окружающей среды, программ и систем менеджмента, а также обеспечение предоставления общественности информации по вопросам охраны окружающей среды.

Несмотря на то, что первоначально стандарты ИСО 9000 использовались как средство для согласования большого числа национальных и международных стандартов, в настоящее время они могут быть также использованы в контрактной и внеконтрактной сферах. В Руководящих указаниях по выбору и применению поясня-

ется, что во всех случаях желательно, чтобы предприятие-поставщик установило и поддерживало систему качества, что позволит повысить его конкурентоспособность и достигнуть требуемого качества продукции при минимальных затратах.

Однако, если говорить о стандартах серии ISO 9000:2000, на наш взгляд, необходимо иметь в виду три основных международных стандарта: ISO 9000:2005, ISO 9001:2000 и ISO 9004:2000. Серия стандартов ИСО 9000 состоит из четырех основных стандартов, поддерживаемых несколькими другими документами:

- ИСО 9000, *Системы менеджмента качества – Основные положения и словарь.*
- ИСО 9001, *Системы менеджмента качества – Требования.*
- ИСО 9004, *Системы менеджмента качества – Рекомендации по улучшению деятельности.*
- ИСО 9011, *Руководство по аудиту систем менеджмента качества и/или охраны окружающей среды.*

Международной организацией по стандартизации ISO 15.11.2008 г. была опубликована новая версия стандарта ИСО 9001 “Системы менеджмента качества. Требования”. Новая версия ISO 9001–2008 является четвертой версией стандарта, она не вводит дополнительные требования по сравнению с предыдущей и не меняет ее суть. Обновленный стандарт представляет собой тонкую настройку стандарта версии 2000 г., а не полное его изменение. Обновление стандарта ИСО 9001, в частности, связано с необходимостью повышения его совместимости со стандартом ИСО 14001, применяемым к системам экологического менеджмента [3].

Стандарт ISO 9001 описывает требования к системе управления качеством для построения структуры организации и управления процессами с целью достижения удовлетворенности потребителя при непрерывном совершенствовании производства. Организации, SMK которых соответствует требованиям данного стандарта, пользуются повышенным доверием со стороны деловых партнеров, клиентов и проверяющих органов [4].

Несмотря на то, что сертификация на соответствие стандарту ISO 9001 является добровольной, в настоящее время более миллиона государственных и коммерческих организаций в 175 странах мира имеют сертифицированную SMK.

На территории Кыргызской Республики приказом Кыргызстандарта от 03.09.09 №66 введена новая версия международного стандарта ISO 9001–2008 в качестве национального стандарта КМС ISO 9001–2009 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9001–2008, IDT).

Начиная с 01.01.2009 г. все первичные и повторные сертификации проводятся только на соответствие стандарту ISO 9001–2008. Ранее выданные сертификаты соответствия ИСО 9001:2000 будут действовать до 14.11.2010 г.

По состоянию на 20 января 2010 г. в Кыргызской Республике системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001 внедрены на следующих предприятиях: ОсОО “Автомаш-Радиатор”, ОсОО “АкТел”, торговая марка “Fonex”, АОЗТ “Кока-Кола Бишкек Боттлерс”, ОсОО “БиМоКом Лтд”, торговая марка “MegaCom”, ЗАО “Кыргыз Петролеум Компани”, АООТ “Майлуу-Сууыйский электраламповый завод”, ОсОО “Information and Financial Solutions”, ОАО “Кантский цементный завод”, ОАО “Reemtsma-Kyrgyzstan”, ОсОО “Alex Stewart Assay and Environmental Laboratories Ltd”, ОАО “Бишкексут”, ОсОО “TANSU” [5].

Системы управления окружающей средой в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 14001 внедрены на следующих предприятиях: ОАО “Reemtsma-Kyrgyzstan”, АОЗТ “Кока-Кола Бишкек Боттлерс”, ОсОО “TANSU”.

Системы менеджмента безопасности пищевой продукции в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 22000 внедрены на следующих предприятиях: ОсОО “Оско”, ОсОО “Айлана”.

В заключение следует отметить, что ИСО 9000 является отправной точкой для понимания стандартов, поскольку он определяет основные термины, используемые в серии ИСО 9000 – в системе стандартов по менеджменту качества. ИСО 9001 оговаривает требования по SMK, что позволяет продемонстрировать предприятию возможность производства продукции, отвечающей требованиям потребителя и соответствующим законодательным нормативам. Он также направлен на повышение степени удовлетворенности потребителя. В ИСО 9004 даны рекомендации по совершенствованию системы менеджмента качества таким образом, чтобы были выполнены потребности и ожидания всех заинтересованных сторон, включая потребителей и конечных пользователей, менеджмента и

персонала компании, владельцев и инспекторов, поставщиков и партнеров.

ИСО 9001 и ИСО 9004 являются последовательно согласованной парой стандартов, которые связывают современный менеджмент качества с процессом производства и другой деятельностью организации/компании и способствуют постоянному улучшению и удовлетворению всех требований потребителя. ИСО 9001, который сконцентрирован на действенности системы менеджмента качества в удовлетворении требований потребителя, используется для сертификации или контрактных соглашений между поставщиками и покупателями. ИСО 9004 не может быть использован для сертификации, поскольку он не предписывает требований, а дает рекомендации по постоянному улучшению деятельности организации/компании. В ИСО 9001 сделан акцент на результативность, тогда как ИСО 9004 повышает и действенность, и эффективность, т.е. способствует совершению правильных действий правильным образом.

Система менеджмента качества ИСО 9000 является всеобъемлющей по своей природе: она применима и к сфере производства, и к сфере услуг, и к предприятиям всех размеров и типов, включая индивидуальных предпринимателей. ИСО 9001 определяет, что должно сделать предприятие, но не указывает, как это следует делать, тем самым давая предприятию больше гибкости в ведении своего бизнеса.

### *Литература*

1. Стандартизация и управление качеством продукции. М.: ЮНИТИ, 2005.
2. ИСО 9000: 2008. №1, 2, 3, 4.
3. *Версан В.Г.* Стандарт ИСО 9001: Его роль в стандартах ИСО 9000 версии 2008 года // Стандарты и качество. 2008. № 7.
4. *Окрепилов В.В.* Экономика и организация проблемы повышения качества. М.: Экономика, 2005.