

ТЕНДЕНЦІ РОЗВИТКУ НАЦІОНАЛЬНИХ СТАНДАРТІВ ДСТУ ISO СЕРІЇ 9000

© Роман Бичківський, Оксана Гонсьор, 2002

Національний університет “Львівська політехніка”, кафедра “Метрологія, стандартизація та сертифікація”,
вул. С. Бандери, 12, 79013, Львів, Україна

Розглянуто тенденції розвитку національних стандартів ДСТУ ISO серії 9000 та основні нові аспекти, відображені в їх останній редакції.

Рассмотрены тенденции развития национальных стандартов ДСТУ ISO серии 9000 и основные новые аспекты в их последней редакции.

The paper considers the trends of development of Ukrainian National Standards (on basis of ISO 9000) as well as innovative approaches in their recent edition.

Якість продукції чи послуг – один із найважливіших факторів успішної діяльності будь-якої організації чи підприємства. Сьогодні кожна солідна організація чи підприємство спрямовують свою діяльність на виготовлення якісної продукції (процесів, послуг), щоб задовольнити вимоги споживачів і у такий спосіб досягнути конкурентних переваг на ринку.

Жорстка конкуренція на ринках збуту привела до того, що підприємства (компанії, фірми) розвинутих країн все ширше застосовують ефективний інструмент забезпечення успіху – системи управління якістю. Це підвищує ймовірність того, що продукція буде відповідати вимогам нормативно-технічних документів та вимогам споживачів. Внаслідок цього в контракти почали вносити вимоги до продукції та послуг, а також до перевірки систем управління якістю на підприємствах у постачальника.

Застосування систем управління якістю набуло широкого масштабу. До кінця 1999 року не менше від 300 тисяч підприємств у світі розробили, впровадили і сертифікували системи управління якістю. Дані останніх років свідчать про зростаючу динаміку приросту кількості підприємств, які пройшли первинний етап цих робіт. Географічно панівним регіоном залишається Європа, хоча її частка за останні роки поступово знижується. Більшу питому вагу починають набувати регіони Америки та Південно-Східної Азії. Це відбулося внаслідок активнішого поширення і визнання ефективності стандартів ISO серії 9000.

Стандарти ISO серії 9000 в 1987 році були розроблені та затверджені Технічним комітетом 176 Міжнародної організації з стандартизації ISO для вре-

гулювання перевірки систем управління якістю. Ці стандарти відображали досвід, накопичений в різних країнах. Важливо підкреслити, що завдяки своїй універсальній природі ці міжнародні стандарти застосовуються у всіх без винятку галузях виробництва і сфери послуг.

У структурі галузей економіки, що найбільше застосовують системні засоби управління якістю, переважає виробнича сфера, яка охоплює, передусім, різні види промислового виробництва. Їх загальна частка перевищує 2/3 від кількості компаній, які сертифікували системи якості (рис. 1). Відповідно частина підприємств, зайнятих у сфері послуг, становить 20 %.

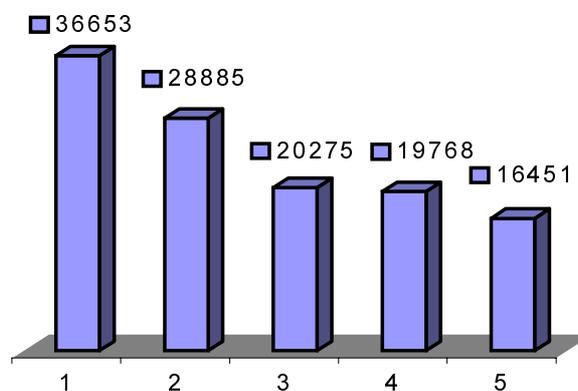


Рис. 1. Сектори промисловості з найбільшою кількістю підприємств, сертифікованих згідно з ISO 9000: 1 – електричне та оптичне устаткування; 2 – металопродукція; 3 – механізми та обладнання; 4 – будівництво; 5 – оптова і роздрібна торгівля

Чинні міжнародні стандарти підлягають перевірці та перевиданню орієнтовно кожні п'ять років. Редакція стандартів ISO серії 9000:1994 року принципово не відрізняється від першої версії, що вийшла в 1987 році. Було внесено лише незначні зміни та доповнення у межах загальної структури.

Після виходу другої редакції стандартів ISO серії 9000:1994 в Україні розроблено Національні стандарти ДСТУ ISO серії 9000:1995 року на базі відповідних міжнародних стандартів із ступенем ідентифікації "еквівалентні".

В 2000 році вийшла третя версія стандартів ISO серії 9000. У їх основу покладено досвід практичного використання версій 1987 та 1994 років, узагальнений на основі аналізу результатів широкомасштабного опитування їх користувачів. Було внесено такі базові положення:

- більша простота і прозорість;
- сумісність з системою управління довкіллям;
- орієнтація на вимоги споживачів;
- залучення всього персоналу;

- процесний підхід до системи управління якістю;
- системний принцип менеджменту;
- постійне поліпшення і зворотний зв'язок із споживачами;

- врахування інтересів всіх зацікавлених сторін.

Якщо розглянути принципи тією чи іншою мірою були відображені у попередніх версіях стандартів ISO серії 9000, то підхід до них з позиції процесу є принципово новим. Діяльність будь-якої організації являє собою сукупність або ланцюг взаємопов'язаних процесів, якими й управляє система управління якістю. Принципи постійного вдосконалення і зворотного зв'язку із споживачем є основною метою організації, досягнення якої забезпечить ефективне функціонування системи управління якістю, а отже, і конкурентоспроможністю продукції.

Ефективна і довгострокова діяльність організації буде забезпечена лише якщо врахувати інтереси споживачів та зацікавлених сторін і будуть створені взаємовигідні умови.

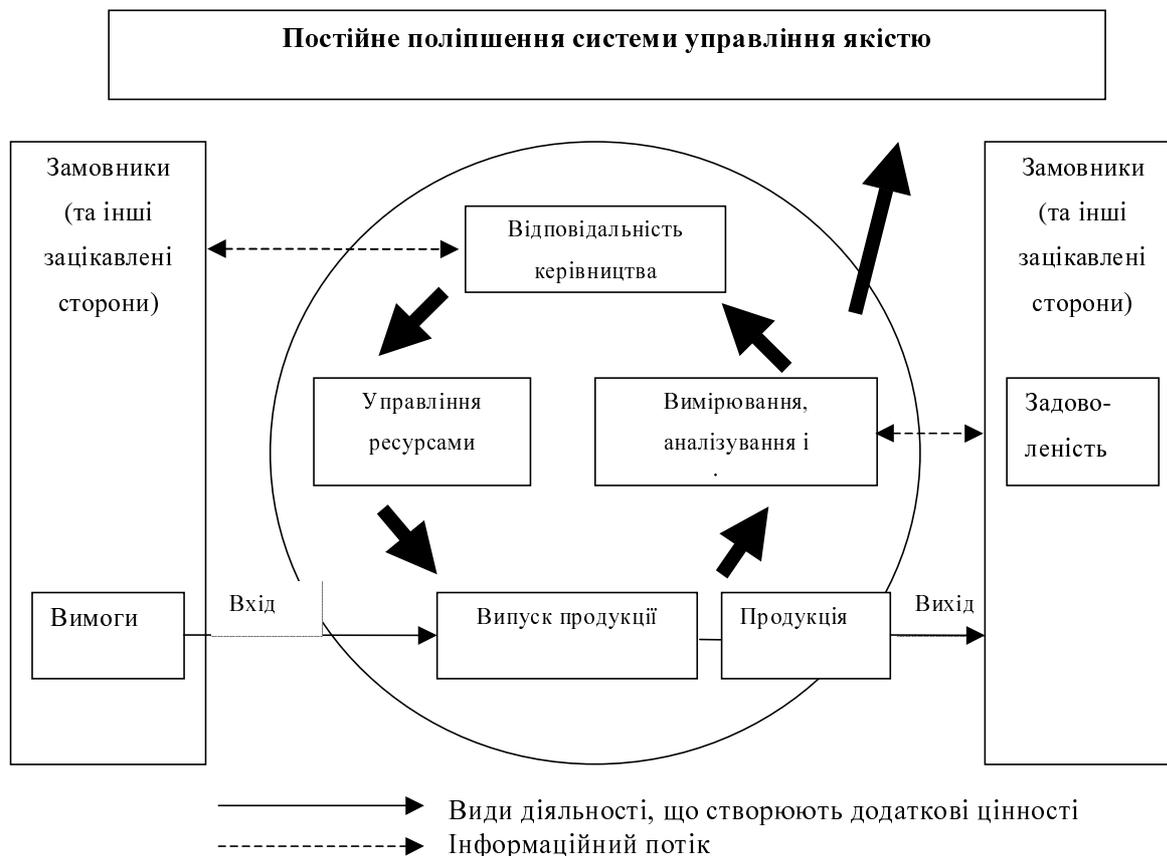


Рис. 2. Концептуальна модель системи управління якістю згідно з ДСТУ ISO серії 9000:2001

Принципово новим є взаємозв'язок системи управління якістю з системою управління довкіллям. Організація повинна контролювати вплив своєї продукції та діяльності на довкілля, враховуючи свою екологічну політику та цілі. Використання стандартів з управління довкіллям озброїть організації елементами ефективної системи управління навколишнім середовищем, які б могли скласти єдине ціле з загальною системою управління якістю. Це допоможе організаціям досягти як екологічних, так і економічних цілей. Тому важливою є гармонізація стандартів ДСТУ ISO серії 9000 та ДСТУ ISO серії 14000, які стосуються управління довкіллям.

Концептуальна модель структури вимог до системи управління якістю показана на рис. 2, на якому згідно з новою версією стандартів ДСТУ ISO серії 9000:2001, виділено чотири розділи вимог:

1) відповідальність керівництва; 2) управління ресурсами; 3) випуск продукції; 4) вимірювання, аналізування і поліпшення.

Показано також їх взаємодію та постійну орієнтацію на поліпшення системи управління якістю та на задоволеність замовників та інших зацікавлених сторін. Модель системи управління якістю тісно пов'язана з моделлю системи управління довкіллям, яка включає такі етапи:

- 1) визначення екологічної політики;
- 2) планування;
- 3) впровадження та функціонування;
- 4) контроль та коригувальні дії;
- 5) аналіз з боку керівництва.

Орієнтація тут іде на постійне вдосконалення. Поряд з введенням нових принципів побудови стандартів ДСТУ ISO серії 9000 значних змін зазнала і структура всього сімейства в редакції 2001 року. Виділено три основні стандарти:

– ДСТУ ISO 9000–2001 “Системи управління якістю. Основні положення та словник”, який заміняє ДСТУ 3230-95 на терміни та визначення.

– ДСТУ ISO 9001–2001 “Системи управління якістю. Вимоги.” Цей стандарт заміняє ДСТУ ISO 9001,

ДСТУ ISO 9002, ДСТУ ISO 9003 редакції 1995 року, які, проте, чинні до 2003 року.

– ДСТУ ISO 9004-2001 “Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності”.

Особливості застосування усієї базової групи стандартів у різних галузях розглядаються у технічних специфікаціях. До змін, що відображені у новій версії стандарту ДСТУ ISO 9001-2001, належить видозмінене формулювання терміна “якість”, уточнено назви стандартів, що відповідають їх змісту і призначенню, уточнено термінологію ланцюга постачання. Замість терміна “субпідрядник” використовується термін “постачальник”. Термін “продукція” в тексті стандарту може також означати “послуга”.

Стандарти ДСТУ ISO 9001–2001 та ДСТУ ISO 9004–2001 розглядаються як сумісна пара стандартів, що можуть застосовуватись як разом, так і окремо. Ці стандарти схожі за своєю структурою, але мають різні призначення. Якщо стандарт ДСТУ ISO 9001–2001 формулює вимоги до систем управління якістю і може бути застосованим при сертифікації, то стандарт ДСТУ ISO 9004–2001 далі розвиває ці вимоги для організацій, які хочуть покращити свою діяльність, але не є керівництвом з впровадження систем управління якістю.

Хоча нова редакція стандартів ДСТУ ISO серії 9000–2001 і відрізняється структурно від версії 1995 року, всі основні принципи цієї версії збережено.

Отже, як видно з вищесказаного, стандарти ДСТУ ISO серії 9000–2001 є дуже важливими для організацій, які прагнуть досягти конкурентних переваг на ринку та задовольнити вимоги споживачів та інших зацікавлених сторін.

1. ДСТУ ISO 9000:2001 "Системи управління якістю. Основні положення та словник" 2. ДСТУ ISO 9001:2001 "Системи управління якістю. Вимоги." 3. ДСТУ ISO 9004:2001 "Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності" 4. Бичківський Р.В. Управління якістю. Львів, 2000.