

Стандарты управления и обеспечения качества (ISO серии 9000)

Как я могу гарантировать, что моя компания постоянно дает хорошее обслуживание клиентов и высокое качество продукции?



Стандарт — это документ, изданный и утвержденный официальным органом для постоянного использования, содержащий руководства, правила или характеристики, направленные на обеспечение оптимальных результатов.

Стандартизация (разработка, утверждение, принятие и издание стандартов) **проводится на следующих уровнях:**

- компании (стандарт предприятия);
 - группы компаний (стандарт концерна);
 - министерства (отраслевой стандарт);
 - национальном (например, государственный стандарт Украины ДСТУ);
 - региональном (например, европейский стандарт EN);
 - межгосударственном (например, в рамках СНГ);
 - международном (международный стандарт ISO).
-

Стандартизация на уровне компаний, групп компаний распространяется только на продукцию, выпускаемую на конкретном предприятии или группе предприятий. Предприятие разрабатывает стандарт с определенной целью:

- установить и декларировать повышенные требования по сравнению с требованиями, принятыми у конкурентов;
 - регламентировать внутренние требования, рационализировать процессы и операции;
 - обеспечить гарантии потребителям.
-



Национальные стандарты разрабатываются национальными органами по стандартизации, отраслевые — соответствующими министерствами и ведомствами.

Отраслевые стандарты разрабатываются на продукцию при отсутствии государственных стандартов или необходимости установить требования, превышающие или дополняющие требования национальных стандартов.



Международные и региональные стандарты

принимаются соответственно международными и региональными организациями по стандартизации.

Международная стандартизация направлена на облегчение торговых и производственных отношений в мире.

Региональная стандартизация направлена на защиту интересов отдельного региона. В частности, стандартизация в Европе (региональная стандартизация) предназначена для обеспечения потребностей Единого Европейского рынка.

В рамках государства применяются только национальные стандарты. Международный или региональный стандарт не обязателен к включению в национальный сборник стандартов. Каждая страна решает вопрос о принятии международного или регионального стандарта в качестве национального.

Гармонизированный стандарт

— это национальный стандарт, который соответствует стандарту, разработанному международной или региональной организацией по стандартизации.





НАЦІОНАЛЬНИЙ ОРГАН УКРАЇНИ З СЕРТИФІКАЦІЇ

Система сертифікації УкрСЕПРО

СЕРТИФІКАТ НА СИСТЕМУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Зареєстрований у Реєстрі

Системи сертифікації УкрСЕПРО

"27" червня 2007 р.

№ UA 2.003.02433-07

Дійсний до "26" червня 2012 р.

Цим сертифікатом посвідчується, що система управління якістю стосовно виробництва персональних комп'ютерів, робочих станцій, серверів, комп'ютерів

назва продукції, вид, марка, код ДКПП

портативних, навчально комп'ютерних комплексів, код ДКПП 30.02.12;

та надання послуг з реалізації, ремонту, гарантійного та післягарантійного обслуговування

електричних побутових товарів, конторських, лічильних машин та комп'ютерної техніки,
коди ДКПП 61.43.11; 62.45.10; 62.48; 62.72.1; 72.5

які випускаються Товариством з обмеженою відповідальністю "МКС"

назва підприємств - виробника, адреса,

Україна, 61037, м. Харків, пр. Московський, 197-Б, код ЄДРПОУ 21197076

код ЄДРПОУ

згідно з чинними в Україні нормативними документами

позначення та назва нормативного документа на продукцію

відповідає вимогам ДСТУ ISO 9001-2001

Контроль відповідності сертифікованої системи управління якістю вимогам зазначеного стандарту здійснюється шляхом технічного нагляду, періодичність і процедури якого регламентуються програмою.

Сертифікат виданий Органом з сертифікації систем управління якістю

Державного підприємства «Харківський регіональний науково-виробничий центр стандартизації, метрології та сертифікації», Україна, 61002, м. Харків, вул.

Мироносицька, 36. (Атестат акредитації №UA5.001.003 від 05.02.2002р.) на підставі

результатів перевірки та оцінки системи управління якістю.

Керівник органу з сертифікації систем управління якістю

Печатка



М. Будьонний

М. Будьонний

Чинність сертифіката можна перевірити в Реєстрі системи УкрСЕПРО за тел. (044) 537-35-76



Національний орган України з сертифікації

Система сертифікації УкрСЕПРО

СЕРТИФІКАТ НА СИСТЕМУ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Зареєстрований у Реєстрі

Системи сертифікації УкрСЕПРО

18.11.2008 р.

№UA2.034.03247-08

Дійсний до 17.11.2011 р.

Цим сертифікатом посвідчується, що система управління якістю стосовно виконання функцій Замовника та генерального підрядника при здійсненні робіт по будівництву об'єктів цивільного та промислового призначення, монтажу металлоконструкцій, інженерних мереж та теплоенергетичного устаткування (коди ДКПП 26.61.0; 45.21.1; 45.25.1; 45.34.0), що здійснює

**Товариство з обмеженою відповідальністю
"Будівельна Компанія "Укрбудмонтаж"**

вул. Михайла Котельникова, 51, м. Київ, 03179; код 34482827

згідно з чинними в Україні нормативними документами,

відповідає вимогам ДСТУ ISO 9001-2001

Контроль відповідності сертифікованої системи управління якістю вимогам зазначеного стандарту здійснюється шляхом технічного нагляду, періодичність і процедури якого регламентуються програмою.

Сертифікат виданий Органом з сертифікації систем якості товариства з обмеженою відповідальністю "Міжгалузевий центр якості "ПРИРОСТ", вул. Миколаєво-Слобідська, 6-А, Київ, 02002, тел. +38 (044) 541-17-92 атестат акредитації UA.MO.034 згідно наказу № 125 від 11.06.2007 р. на підставі результатів перевірки системи управління якістю

Керівник Органу сертифікації



О.Ю. Берговенко
О.Ю. Берговенко

Различают стандарты обязательного и добровольного использования.

Стандарты обязательного использования содержат обязательные требования, регламентированные законом. От соблюдения предпринимателями обязательных требований стандартов зависят здоровье и безопасность потребителей, безопасность труда в процессе производства, охрана окружающей среды, совместимость продукции. Требования обязательных стандартов защищают потребителей от продукции низкого качества в тех случаях, когда на рынке нет конкурирующих предложений. Обязательные требования стандартов подлежат безусловному выполнению органами исполнительной государственной власти, всеми предприятиями, их объединениями, учреждениями, организациями и гражданами - субъектами предпринимательской деятельности, на деятельность которых распространяется действие стандартов.

Если производитель решил выпускать продукцию (оказывать услуги) в соответствии с требованиями **стандарта добровольного использования**, то после декларированного заявления стандарты добровольного использования становятся обязательными к применению. Требование применять стандарты добровольного использования может быть оговорено контрактом. Отклонения от оговоренных контрактом требований стандартов ведут к разрыву контрактных взаимоотношений, потере репутации на рынке.

Рекомендованные требования стандартов подлежат безусловному выполнению в таких случаях:

- если производитель (поставщик) продукции сделал заявление о соответствии продукции этим стандартам;
 - если эти требования включены в договоры на разработку, изготовление и поставку продукции;
 - если это предусмотрено действующими актами законодательства.
-

Вопросами разработки, принятия и издания международных стандартов занимаются международные организации.

Существуют две равноправные международные организации по стандартизации, различающиеся областями деятельности:

ISO (International Standard Organization) - Международная организация по стандартизации;



IEC (International Electrotechnical Commission) - Международная электротехническая комиссия.



Международная Организация по Стандартизации (англ. *International Organization for Standardization, ISO*) - международная организация, целью деятельности которой является ратификация разработанных совместными усилиями делегатов от разных стран стандартов.

Организация ISO была основана 23 февраля 1947 двадцатью пятью национальными организациями по стандартизации, как координирующий орган.

Типы членов	члены, члены-корреспонденты, члены-абоненты
Члены	164 країни
Основана	23 февраля 1947 г.
Официальный язык	Английский, французский, русский
Штаб-квартира	Швейцария, Женева
Официальный сайт	http://www.iso.org/

Украина – полноправный член ISO

Полноправные члены **вливают** на содержание разрабатываемых стандартов ISO и стратегию, посредством участия в голосовании и международных заседаниях.

Полноправные члены имеют право продажи и принятия международных стандартов на национальном уровне.



International
Organization for
Standardization

Главная цель ISO заключается в разработке международных стандартов и активном благоприятствовании их добровольному принятию и использованию для достижения максимально возможного уровня эффективности промышленности и торговли во всем мире.

Основные направления деятельности ISO:

- разработка и публикация международных стандартов во всех областях технической и экономической деятельности (за исключением электротехники и электроники);
 - содействие принятию международных стандартов национальными системами стандартизации;
 - международное сотрудничество.
-

Вопросы стандартизации в рамках ЕС решаются равноправными европейскими организациями по стандартизации, различающимися областями деятельности.

К целям европейской стандартизации относятся:

- согласованность национальных стандартов в странах-участницах ЕС;
- единое принятие странами-участницами ЕС международных стандартов;
- разработка единых европейских стандартов в областях, где не приняты международные стандарты.



Политикой европейских нормирующих комиссий является принятие за основу международных стандартов (преимущественно без изменений) при разработке европейских стандартов.

Наиболее высокие уровни стандартизации — международный и европейский. Они направлены на решение глобальных задач: устранение технических барьеров в торговле; облегчение взаимного обмена передовыми технологиями; межгосударственное экономическое сотрудничество. В то же время задачи европейской стандартизации направлены на достижение конкретных целей, связанных с объединением Европы.

ISO 9000

ISO 9000 — серия международных стандартов, описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий.

Версии стандартов ISO 9000

- **первая версия** была подготовлена в 1987 году;
 - **вторая версия** была выпущена в 1994 году и представляла собой уточненную версию 1987 года.
 - **третья версия** была разработана в 2000 году путем радикального пересмотра версии 1994 года;
 - **четвертая версия** стандарта вышла разобщенно: в 2005 году был выпущен стандарт ISO 9000:2005, в 2008 и 2009 годах — стандарты ISO 9001 и 9004. Несмотря на ожидавшийся полный пересмотр версии 2000 года, ТК 176 решил ограничиться «косметическими» правками — исправлением неточностей и разночтений. Причинами отказа от существенных изменений и задержки с выпуском новой версии были названы желание продлить срок действия существующих сертификатов у организаций (то есть сохранить статус-кво в сертификационном бизнесе).
-

Стандарты, входящие в серию:

- **ISO 9000.** Словарь терминов о системе менеджмента, свод принципов менеджмента качества. Текущая версия — «**ISO 9000:2005**. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». - **(ДСТУ ISO 9000:2007)**
 - **ISO 9001.** Содержит набор требований к системам менеджмента качества. Текущая версия — «**ISO 9001:2011** Системы менеджмента качества. Требования». - **(ДСТУ ISO 9001:2009)**
 - **ISO 9004.** Содержит руководство по достижению устойчивого успеха любой организацией в сложной, требовательной и постоянно изменяющейся среде, путем использования подхода с позиции менеджмента качества. Текущая версия — «**ISO 9004:2009** Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества». - **(ДСТУ ISO 9004:2012).**
 - **ISO 19011.** Стандарт, описывающий методы проведения аудита в системах менеджмента, в том числе, менеджмента качества. Текущая версия — «ISO 19011:2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».
-

Стандарты ISO серии 10000 (технологии поддержки)

- **ISO 10001.** Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство, касающееся кодексов поведения организации.
- **ISO 10002.** Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами потребителей в организациях.
- **ISO 10003.** Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по разрешению споров вне организаций.
- **ISO 10004.** Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по мониторингу и измерению.
- **ISO 10005.** Системы менеджмента качества. Руководство по программам качества.
- **ISO 10006.** Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества проектов.
- **ISO 10007.** Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту конфигурации.
- **ISO 10008.** Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания для бизнес-потребителей электронных торговых операций (Стандарт на стадии проекта ISO/DIS 10008).
- **ISO 10012.** Управление системами измерения. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию.
- **ISO/TR 10013.** Руководство по документированию системы менеджмента качества.
- **ISO 10014.** Менеджмент качества. Руководство по реализации финансовых и экономических преимуществ.
- **ISO 10015.** Менеджмент качества. Руководство по обучению.
- **ISO/TR 10017.** Руководство по статистическим методам применительно к ISO 9001:2000.
- **ISO 10018.** Менеджмент качества. Руководство по вовлечению и компетентности персонала (вступил в силу 1 сентября 2012[4][5]).
- **ISO 10019.** Руководство по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг.

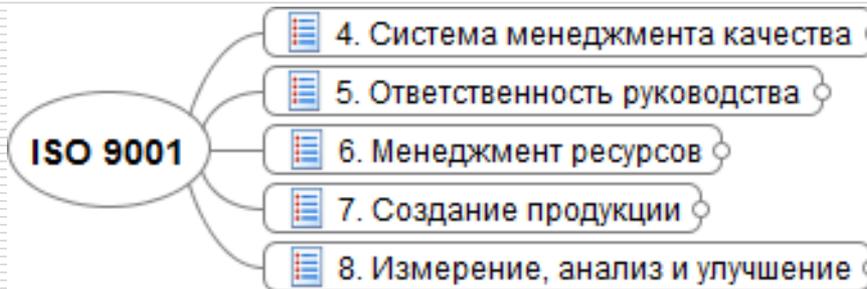
Процессный подход согласно ISO 9000



Применение стандартов ISO/ТС 176 в процессном подходе.



Область применения стандарта ISO 9001



Все требования **стандарта ISO 9001** являются универсальными и предназначены для применения во всех организациях, независимо от типа, размера и поставляемой продукции (услуг).

Стандарт может широко применяться не только в промышленном секторе экономики, но и в таких специализированных отраслях, как авиация, телекоммуникации, образование, здравоохранение, органы управления и т. д.

Сертификат соответствия требованиям ISO 9001 необходим предприятиям:

- ❑ работающим на таких рынках или с такими заказчиками, которые требуют наличия такого сертификата;
 - ❑ работающим в секторах экономики, государственно или корпоративно регулируемых таким образом, что наличие сертификата соответствия ISO 9001 является обязательным.
 - ❑ для членства в партнерствах, организациях (например СРО), где сертификат ISO - необходимое условие для вступления.
 - ❑ для расширения конкурентных преимуществ компании в условиях современных рынков
 - ❑ желающим подтвердить внедренную систему менеджмента, направленную на непрерывную оптимизацию товаров и услуг предприятия
 - ❑ для экспорта на рынки Европы и других стран
 - ❑ независимая оценка соответствия стандартам качества, принятым в мире
-

