«Система менеджмента качества вуза на основе МС ИСО серии 9000 версии 2008. Внутренний аудит системы менеджмента качества»

Тема 4.

Семейство Международных стандартов ИСО серии 9000 версии 2008 года. Состав и структура МС ИСО 9000

Ах, если б был такой стандарт,
Чтоб пробуждал в душе азарт,
Чтоб горы помогал свернуть,
Чтоб указал к успеху путь!

Мечты директора по качеству

Международная стандартизация

Международная организация по стандартизации ИСО

The International Organization for Standardization, ISO

Международная организация по стандартизации, ИСО:

- Содействует развитию стандартизации и активизации роли стандартов во всем мире.
- Ее основной задачей является развитие сотрудничества и международный обмен в интеллектуальной, научной, технической и экономической сферах деятельности.

Международная организация по стандартизации, ИСО (The International Organization for Standardization, ISO):

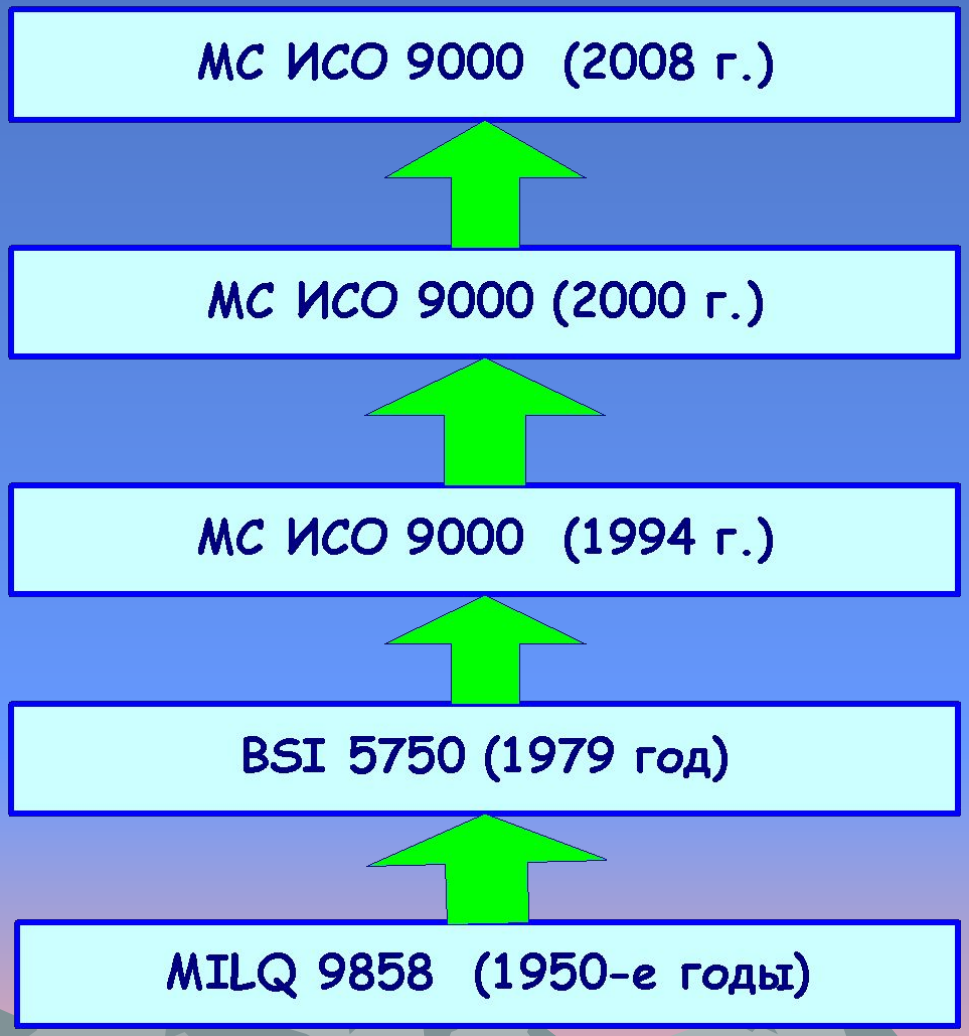
- Неправительственная организация, учрежденная в 1947 году, в настоящее время объединяет представителей из 140 стран.
- Результатом деятельности ИСО является публикация согласованных международных стандартов во всех направлениях жизнедеятельности, исключая области, относящиеся к компетенции Международной электротехнической комиссии (МЭК).

ISO — это не аббревиатура от «The International Organization for Standardization»

При создании Международной организации по стандартизации было принято в основу краткого названия положить производное от греческого слова

isos, что значит равный

История создания стандартов качества



Использование стандартов ИСО в российской практике осуществляется различными методами:

- Во-первых, принятие национального стандарта без какого-либо изменения текста международного документа или «прямой метод». В этом случае текст государственного стандарта России считается аутентичным, или подлинным (от греч. authentihos).
- Во-вторых, принятие аутентичного международному стандарту текста с дополнительными требованиями, отражающими национальные особенности РФ.
- В-третьих, принятие национальных стандартов с использованием положений и норм международных стандартов в качестве исходной информации с различной степенью заимствования.

Семейство стандартов ИСО 9000:2008

- **ИСО 9000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».** – описывает основные положения систем менеджмента качества и устанавливает терминологию для систем менеджмента качества.
- **ИСО 9001 «Система менеджмента качества. Требования».** Стандарт определяет требования к системам менеджмента качества для тех случаев, когда организации необходимо продемонстрировать свою способность предоставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и направлен на повышение удовлетворенности потребителей.
- **ИСО 9004 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».** Стандарт содержит рекомендации, рассматривающие как результативность, так и эффективность системы менеджмента качества. Целью этого стандарта является улучшение деятельности организации и удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон.
- **ИСО 19011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента»** - содержит методические указания по аудиту (проверке) систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей среды.

Семейство Международных Стандартов ИСО серии 9000 версии 2008 года

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ:

ИСО 9000- 2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»

МОДЕЛЬ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА:

ИСО 9001- 2008 «Системы менеджмента качества. Требования»

РУКОВОДЯЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА:

ИСО 9004- 2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ:

ИСО 19011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента»

ИСО 10012 «Обеспечение качества измерительного оборудования» (Одобрена рабочая тема по слиянию 10012-1 и 10012-2 в один стандарт);

ИСО 10013 «Руководящие указания для документации системы менеджмента качества»;

ИСО/ПМС 10015 «Руководящие указания по непрерывному обучению и подготовке кадров»;

ИСО/РП 10017 «Руководство по применению статистических методов в семействе стандартов ИСО 9000».

В 2001, 2003 и 2008 годах введены в действие российские стандарты:

- ГОСТ Р ИСО 9000-2008 – СМК. Словарь
- ГОСТ Р ИСО 9001-2008 – СМК. Требования
- ГОСТ Р ИСО 9004-2001 – СМК. Рекомендации по улучшению
- ГОСТ Р ИСО 19011-2003 – Руководящие указания по аудиту (проверке)

TQM и ИСО серии 9000:2008

- Всеобщее управление качеством (TQM) является философией, которая может и должна быть положена в основу постоянного улучшения всех процессов деятельности организации.
- Философия TQM непосредственно связана и базируется на серии норм обеспечения качества, заложенных в серии международных стандартов серии ИСО 9000, разработанных Международной организацией стандартов (International Standards Organization - ISO).

- **ИСО не догма, а способ организации мышления**

Семейство стандартов ИСО 9000:2000

ИСО 9000:2008.

Системы менеджмента качества.

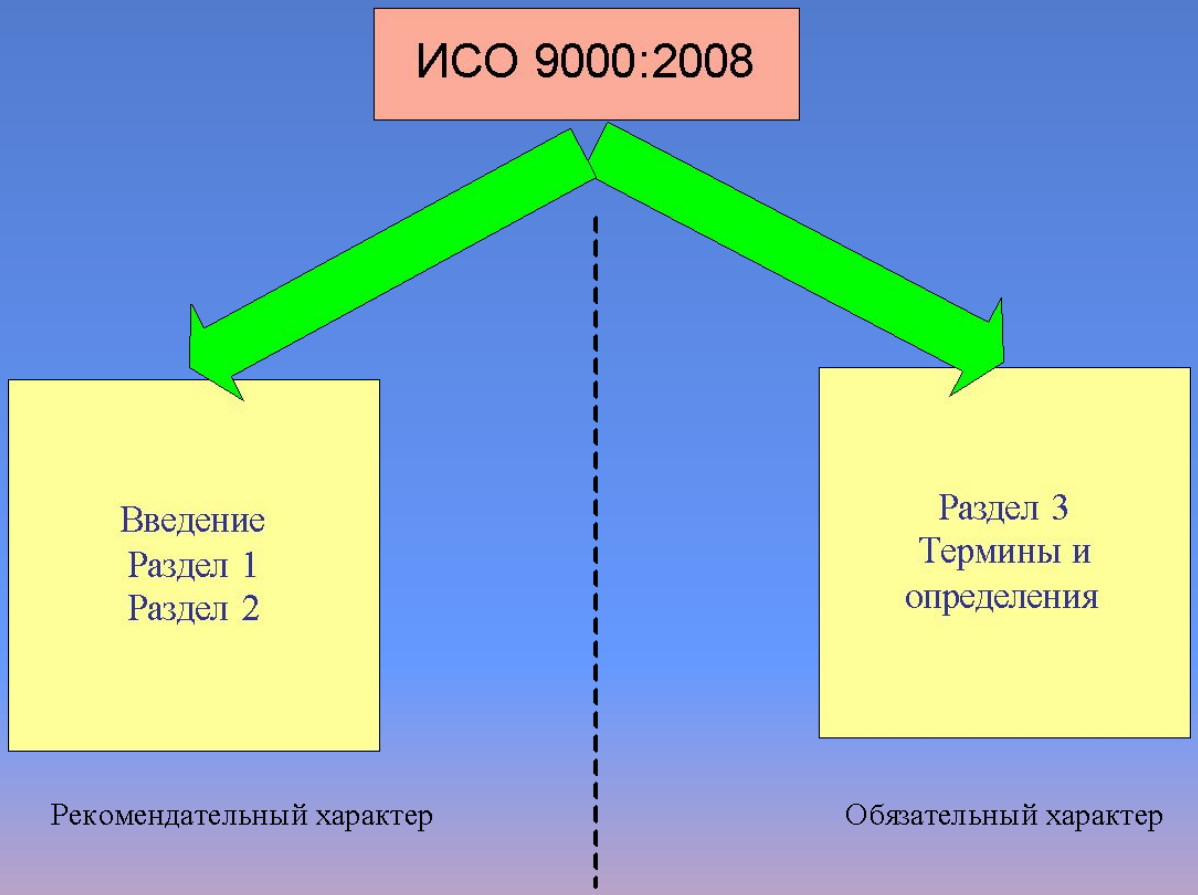
Основные положения и словарь

ИСО 9001:2008.	**ИСО 9004:2000.**
Системы менеджмента качества. **Требования**	**Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности**

ИСО 19011:2001.

Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента

Структура ИСО 9000:2008



ИСО 9000:2008

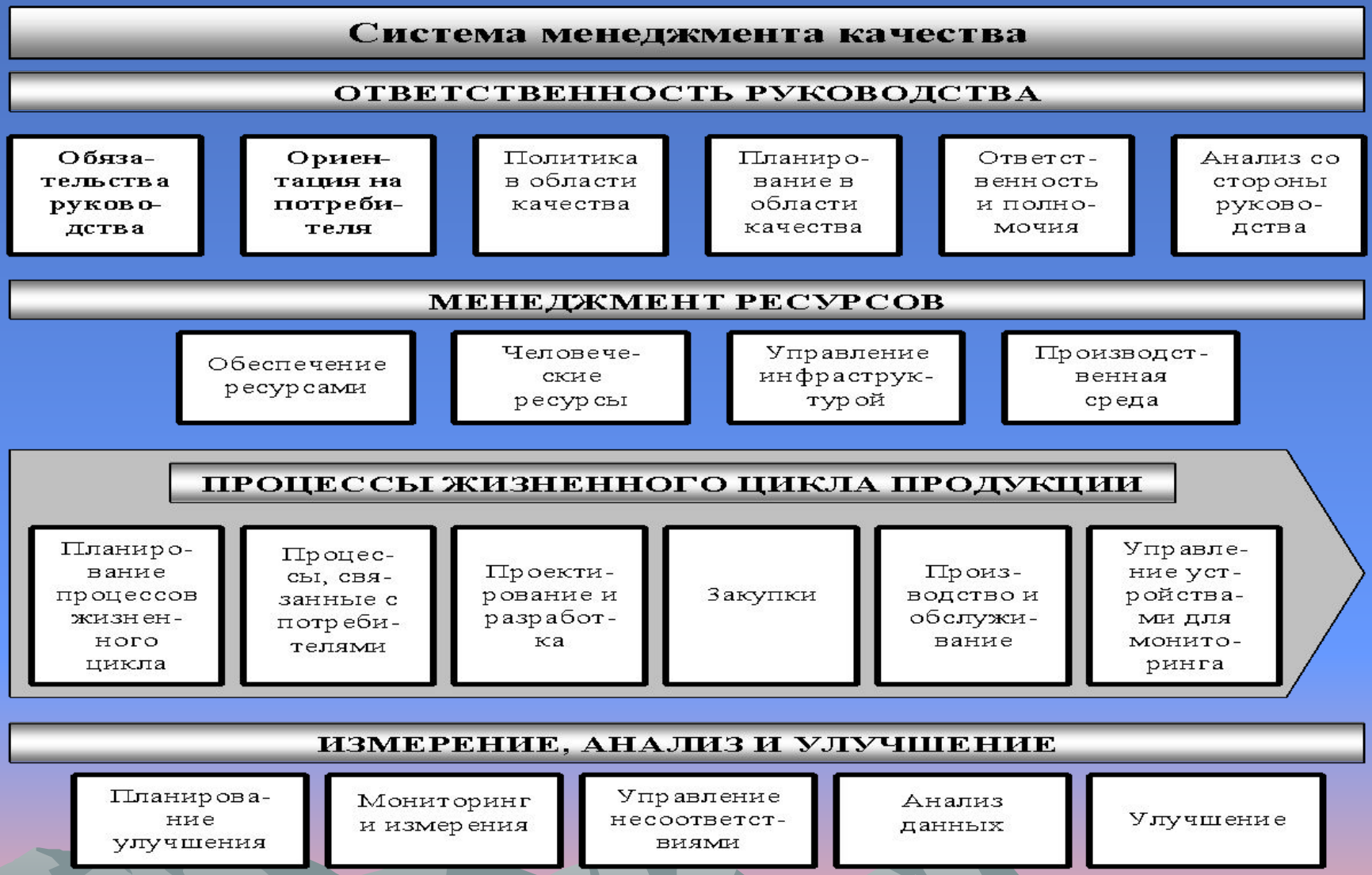
Описывает:

- **основные положения Системы Менеджмента Качества и устанавливает**
- **терминологию для Системы Менеджмента Качества**

ИСО 9001:2008

- **устанавливает требования к СМК для тех случаев, когда организации необходимо продемонстрировать свою способность предоставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и установленным к ней обязательным требованиям, и**
- **направлена на результативность СМК при выполнении требований потребителей.**

Структура стандарта ИСО 9001:2008

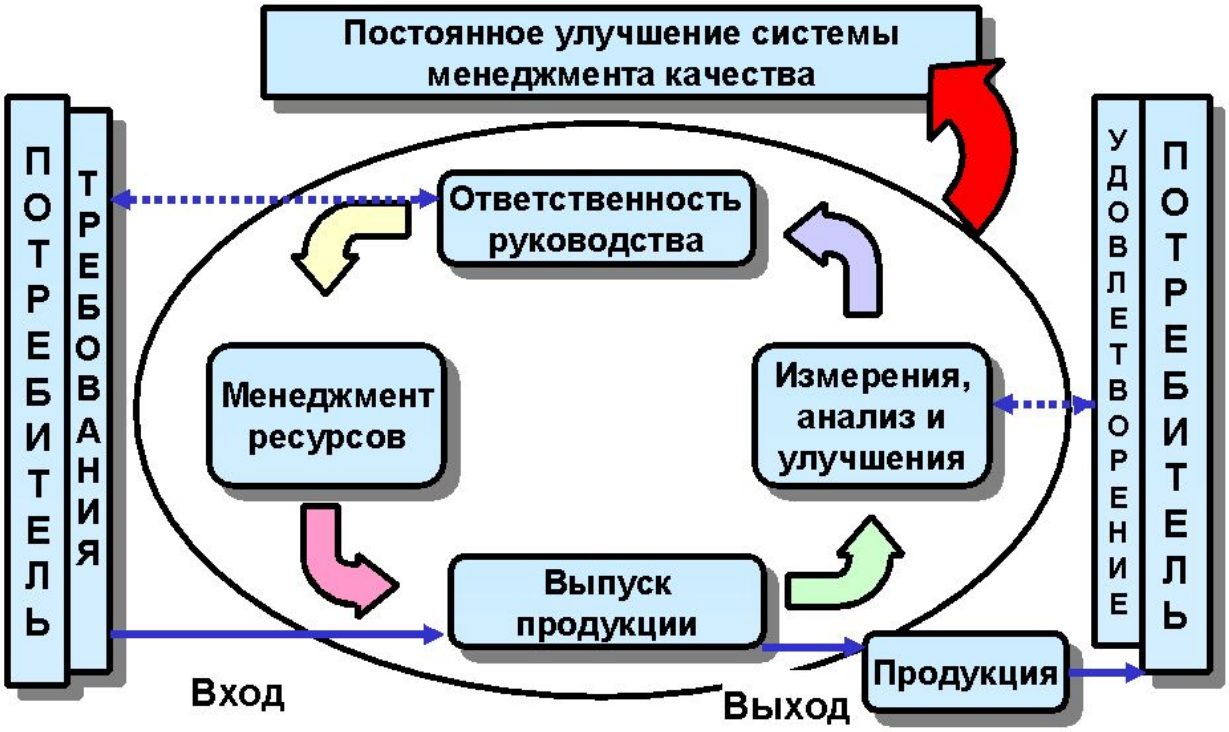


Модель СМК на процессном подходе

ИСО 9001:2008

Процессный подход

Модель процессного подхода



ИСО 9004:2000

- содержит рекомендации, рассматривающие как результативность, так и эффективность СМК;
- Целью этого стандарта является улучшение деятельности организации и удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;

ИСО 19011:2001

- Содержит методические указания по аудиту (проверке) систем менеджмента качества и охраны окружающей среды.
- Вместе они (ИСО 9000, ИСО 9001, ИСО 9004 и ИСО 19011) образуют согласованный комплекс стандартов на СМК, содействующий взаимопониманию в национальной и международной торговле.

Стандарт ИСО 19011:2002

ИСО 19011:2002

”Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента”

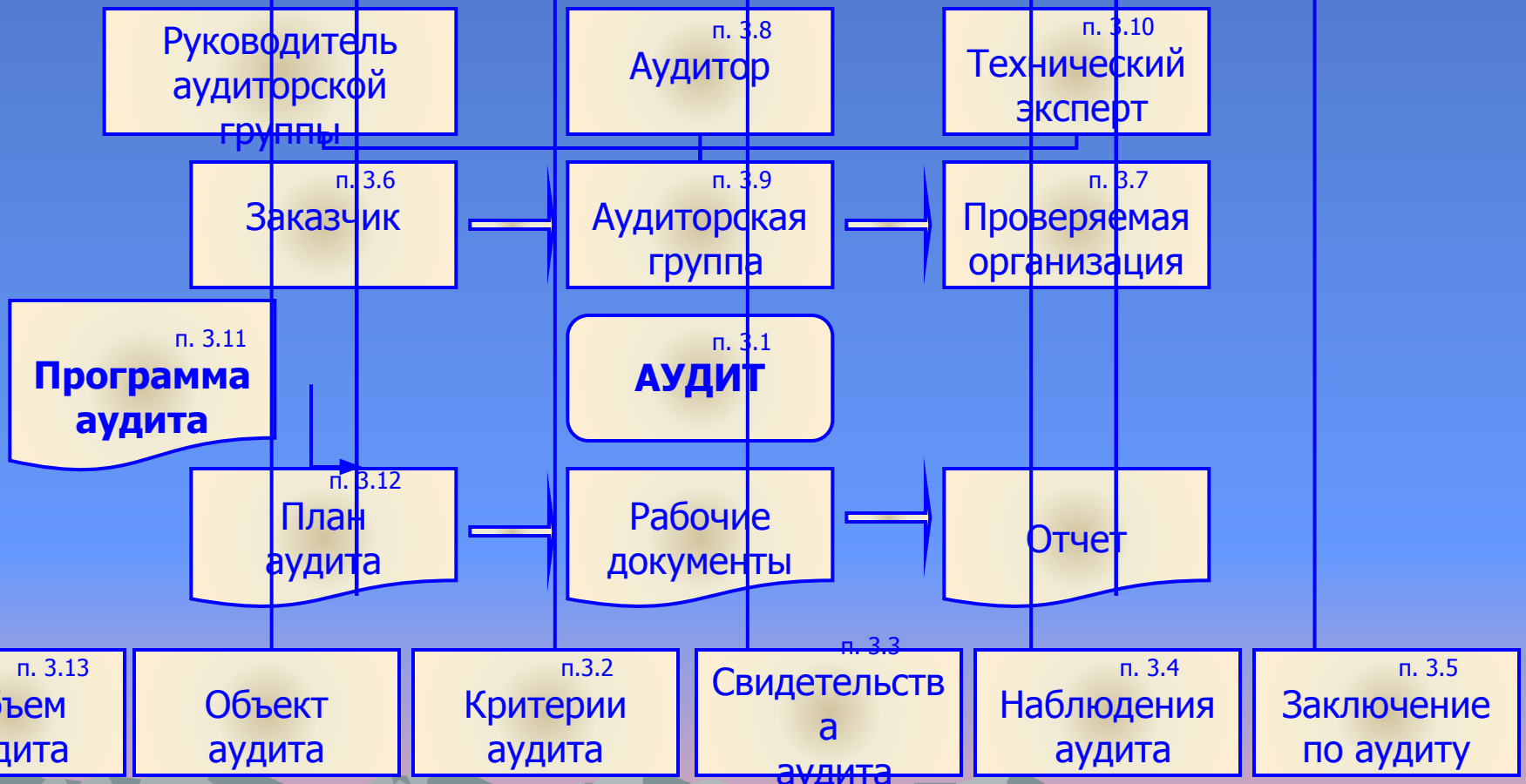
Содержание ИСО 19011:2002

Введение

- 1 Область применения
- 2 Нормативные ссылки
- 3 Термины и определения
- 4 Принципы аудита
- 5 Менеджмент программы аудита
- 6 Действия при аудите
- 7 Компетентность и оценка аудиторов

Стандарт ИСО 19011:2002

Пункт 3. Термины и определения



Стандарт ИСО 19011:2002

Пункт 5. Менеджмент программы аудита

Рис. 1 Блок-схема менеджмента программы аудита

Стандарт ИСО 19011:2002

Пункт 7. Компетентность и оценка аудиторов

Рис. 5 Компетентность аудиторов