



## «МОЖНО ЛИ УЛУЧШИТЬ ISO 9001? НУЖНО!»

Качалов В.А.

сеньор-аудитор TÜV International Certification по ISO 9001:2015, действительный член (академик) Академии проблем качества

Опубликована в «МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА» № № 03-05 2021 г.

### «МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА» № 03 2021 г.

С момента опубликования ISO 9001:2015 [1] прошло уже более пяти лет. В связи с этим ISO/TC 176 предстоит в ближайшее время выработать решение о его дальнейшей судьбе. Последнее, но еще не окончательное голосование стран — членов ISO показало, что за сохранение текста ISO 9001:2015 в неизменном виде еще на один срок подано 36 голосов, тогда как за внесение изменений и издание его в новой редакции — 32 голоса, включая Российскую Федерацию. Если бы голос автора учитывался, то он оказался бы на стороне официальной позиции нашей страны: ISO 9001 нужно сохранить как основу, но его можно и нужно улучшить. Автор посчитал важным обобщить и вынести на обсуждение свои наблюдения и предложения, которые он считает целесообразным учесть в ISO 9001:20XX. В большинстве случаев они подробно рассмотрены в книге [2].

### ЧАСТЬ ПЕРВАЯ. ОБЩИЕ ЗАМЕЧАНИЯ

**Первое.** Представляется нелогичным наличие в тексте ISO 9001:2015 целого ряда ДУБЛИРУЮЩИХ<sup>1</sup> требований. Под таковыми автор понимает требования, ФАКТИЧЕСКОЕ содержание которых в полном объеме или частично повторяется в НЕКОЛЬКИХ разделах/пунктах одного стандарта. Так, например,

в п. 5.1.2 требуется, чтобы

- были выявлены требования потребителей, а также применимые законодательные и нормативные правовые требования<sup>2</sup>.

А в п. 8.2.2 — чтобы • требования к продукции и услугам были определены, включая все применимые законодательные и нормативные правовые требования.

То есть одно и то же в стандарте фактически требуется ДВАЖДЫ.

Примечательно здесь то, что наличие дублирующих требований не является каким-то исключением и имеет место начиная с самых первых версий стандартов. Более того, их количество с появлением новых редакций, к сожалению, только росло. Так, например:

- в ISO 9001:1994 дублирующих требований было 7, при этом в двух случаях они присутствовали в тексте более двух раз;
- в ISO 9001:2008 таковых требований было уже 17, из которых семь были включены в текст более двух раз;
- в ISO 9001:2015 число дублирующих требований возросло до 22, шесть из которых полностью или частично присутствуют в тексте в общей сложности 38 раз.

И еще. Если в стандарте ISO 9001:1994 полностью совпадающих требований не было вообще, то в ISO 9001:2008 и ISO 9001:2015 их уже по четыре в каждом стандарте. В ISO 9001:2015, в частности, совпадающими являются требования из пп. 4.4.1.е и 5.3, 4.4.2 и 8.1, 5.1.1 и 5.2.1, 5.1.2 и 8.2.2.

Подобное явление, конечно же, говорит о недостатках в логике и упорядоченности размещения в стандартах соответствующих положений, об их недостаточной конкретности или избыточной размытости. Что приводит, кроме прочего, к проблемам при отнесении несоответствий, выявляемых в ходе аудитов, к тому или иному пункту требований.

Автор считает целесообразным отказаться от подобной практики в будущем.

**Второе.** Положения пп. 7.1.5.1 ISO 9001:2015, касающиеся ресурсов для проведения мониторинга и измерений, требуют, чтобы

- в тех случаях, когда мониторинг или измерения используются для верификации соответствия продукции и услуг требованиям, организация

должна установить (определить) и выделить ресурсы, необходимые для обеспечения признаваемости и достоверности результатов мониторинга и измерений.

Но как быть, если измерять надо не продукцию и услуги, а другие объекты?

И тогда здесь закономерно возникает вопрос: «А требует ли ISO 9001:2015 ТАКОГО же строгого подхода к ресурсам для мониторинга и измерений, применяемых в целях, ОТЛИЧНЫХ от **оценки соответствия продукции и услуг требованиям**? Например, в соответствии с положениями пп. 4.2, 7.1.4, 8.5.1.с, 9.1.1, 9.1.2».

Вместе с тем если проанализировать эти положения совместно с другими требованиями, то оказывается, что ISO 9001:2015, несмотря на указанную разбросанность, ОДНОЗНАЧЕН в своих требованиях относительно **необходимости обеспечения метрологической пригодности ресурсов для мониторинга и измерений**

- и продукции и услуг,
- и процессов их создания,
- и всех других объектов и видов деятельности в рамках СМК, если их результаты должны быть признаваемыми и достоверными.

А тогда почему бы в ISO 9001:2015 не заявить об этом так же ОДНОЗНАЧНО и В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ в ОДНОМ месте, например в том же п. 7.1.5.1?

## ЧАСТЬ ВТОРАЯ. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Проанализировав развитие терминологического стандарта на СМК, нетрудно заметить то существенное положительное развитие, которое произошло в этой области с 1986 г. (выход первого стандарта на эту тему — ISO 8402:1986).

Объем терминов в ISO 9000:2015 (далее — ISO 9000) по сравнению с первым стандартом вырос более чем в шесть раз. А если при этом учесть термины, включенные в состав Руководств ISO по терминологии 2001 и 2008 гг., являющихся дополнениями к терминологическим стандартам, то их состав увеличился с 1986 г. более чем в 10 (!) раз.

Появилось много нужных для применения терминов, серьезным уточнениям подверглась значительная их часть (некоторые за это время уточнялись четырежды).

Вместе с тем по отношению к некоторым терминам и их определениям вопросы все еще остаются.

### ISO 9000, п. 3.2.2. Постоянное улучшение (continual improvement).

В ISO 9000:2005 (п. 3.2.13) постоянное улучшение было определено как

- *повторяющаяся деятельность по повышению способности выполнять требования.*

Поэтому, например, реализация корректирующих действий, снижение рисков, повышение надежности и т. п. БЫЛИ действиями, направленными на улучшение.

В ISO 9000 под постоянным улучшением стали понимать

- *повторяющуюся деятельность по улучшению показателей деятельности.*

И теперь все перечисленное выше, что в общем случае никакие показатели деятельности НАПРЯМУЮ могут не улучшить, уже НЕ ЯВЛЯЕТСЯ примером действий по улучшению и аудиторами в качестве свидетельства ТАКИХ действий приниматься НЕ ДОЛЖНО.

Это КАК?

Изменения в определении этого термина автор считает не только неоправданными, но и фактически шагом назад. Подробные обоснования этому содержатся в [2, раздел 1—1].

По меньшей мере имеет смысл эти определения объединить.

### ISO 9000, п. 3.6.12. Способность (capability).

Во-первых, обратим внимание, что этот термин определен через понятие **ability**:

- *Capability — ability of an object...*

В тексте ISO 9001:2015 в целом ряде мест, где по логике должен был применяться термин **capability**, используется понятие **ability**, например:

- ...the **ability** to consistently provide products and services... (n. 01);
- ...needs to demonstrate its **ability** to consistently provide...(n. 1);
- ...that affect its **ability** to achieve... (n. 4.1);
- due to their effect or potential effect on the organization's **ability**... (n. 4.2);
- ...do not affect the organization's **ability**... (n. 4.3) и т. д.

При этом слово **capability** в тексте САМИХ требований ISO 9001:2015 ОТСУТСТВУЕТ, а встречается всего один раз в комментариях к разделу 01.

Во-вторых, нельзя не отметить острую нехватку определения термина **opportunity** (**возможность**), применяемого в связке с термином **risk** (**риск**).

Более того. Из-за того что одним из смысловых значений понятия *capability* (хотя и далеко не первым) является *возможность*, в ГОСТ Р ИСО 9000—2015 *capability* переведено не как *способность, потенциал*, а именно как **возможность** (п. 3.6.12). Данная неточность может привести к неверной трактовке «рисков и возможностей», если пользователи ГОСТ Р ИСО 9001—2015 будут считать, что в этом словосочетании понятие *возможность* следует понимать ТАК, как оно определено в ГОСТ Р ИСО 9000—2015. Ибо там никакого ДРУГОГО определения понятия *возможность* НЕТ.

При этом заметим, что в других стандартах понятие *opportunity* в том или ином виде определено, например, следующим образом:

- в ISO 45001:2018 — напрямую как понятие *возможность в области ОЗиОБТ* (п. 3.22);
- в ISO 14001:2015 — косвенно (п. 3.2.11).

### **ISO 9000, п. 3.7.6 + 3.7.7. Продукция (product) + услуга (service).**

Во-первых, уточнив в очередной раз термины «продукция» и «услуга», впервые определенные в ISO 8402:1994, разработчики ISO 9000 сделали еще одну попытку ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИ точно определить эти два понятия и указать РАЗЛИЧИЯ между ними. Но, как представляется, с этой задачей им справиться не удалось, ибо приведенные разъяснения эти различия только запутали. Подробные обоснования этого представлены в [2, раздел 1—3, в особенности в разделе 1—3/2]. См. также в третьей части этой статьи замечания к разделу А.2 ISO 9001:2015.

Во-вторых, нельзя согласиться с примечанием 2 к определению услуги (п. 3.7.7), где утверждается, что

- *услуга часто включает в себя деятельность, осуществляемую в ходе непосредственного контакта с потребителем для определения его требований.*

Следуя этому тезису, необходимо считать услугой выполнение ЛЮБОГО заказа, включая заказ на изготовление продукции или строительство чего-то, ибо его исполнитель ВСЕГДА начинает с установления требований потребителя, а это в данном примечании называется услугой.

Да, УСЛУГА может ВКЛЮЧАТЬ *непосредственный контакт с потребителем для определения его требований*, но это происходит также и во всех ДРУГИХ случаях, НЕ СВЯЗАННЫХ с оказанием услуг. Поэтому считать ДАННОЕ обстоятельство свойственным ТОЛЬКО услуге — методически необоснованно.

### **ISO 9000, п. 3.8.5. Документ (document).**

По ISO 9000, документ — это

- *информация и содержащий ее носитель.*

Если теперь последовательно раскрывать содержание термина *информация* (*значимые данные* — см. п. 3.8.2), а затем термина *данные* (*факты об объекте* — см. п. 3.8.1), то нетрудно прийти к следующему: документ — это значимые **факты** об объекте и содержащий их носитель.

И здесь давайте обратим внимание на то, что все известные определения понятия «факт» связывают его с событиями, явлениями, происшествиями и т. п., имевшими место В ПРОШЛОМ, в лучшем случае — имеющими место в настоящем. Но НИГДЕ — с событиями, явлениями и т. п., ожидаемыми в будущем.

Но тогда к *документам* из всего набора примеров, приведенных в п. 3.8.5, с полным основанием можно отнести **ЛИШЬ записи и отчеты** (в оригинале *record* и *report*), которые действительно СОДЕРЖАТ **факты**, отражающие прошлое. Ибо, в отличие от них, *спецификации, процедурные документы, чертежи и стандарты* (в оригинале *specification, procedure document, drawing, standard*) НЕ СОДЕРЖАТ никаких **фактов** о соответствующих объектах. Содержащаяся в них информация — это лишь МЕЧТЫ о соответствующих объектах, отражающие их **ВООБРАЖАЕМЫЕ** идеальные/желаемые характеристики. Но мечты все-таки не **факты**, и тогда, следуя представленному выше РАЗВЕРНУТОМУ определению, эти «документы» примерами *документов* признать НЕЛЬЗЯ.

Иными словами, ЕСЛИ следовать определениям ISO, то *спецификации, процедурные документы, чертежи и стандарты* — это НЕ ДОКУМЕНТЫ. Невольно возникает вопрос: это КАК?

### ISO 9000, п. 3.8.6. Документированная информация (documented information).

Во-первых, если использовать понятие *документ* (п. 3.8.5), то *документированная информация* — это ТЕ

- *документы, которые **требуют** управления и поддержания в рабочем состоянии со стороны организации.*

ТАКОЕ определение подразумевает, что одновременно в организации создаются, находятся и применяются еще и какие-то ИНЫЕ документы, которые НЕ *требуют управления и поддержания в рабочем состоянии со стороны организации.*

Вопрос: ЧТО это за документы и ЗАЧЕМ они нужны организации? И вообще, разве ТАКОЕ может быть?

Не правильнее ли было написать, что это

- *документы, **находящиеся** под управлением организации и требующие поддержания их в рабочем состоянии, т. е.*

- *documents that **are under control** of organization and **require** their maintenance.*

Во-вторых, нельзя не обратиться к примечанию 2.

Логично было бы считать, что смысл приведенных там примеров — представить те из них, которые относятся к разным КАТЕГОРИЯМ документированной информации (иначе зачем тогда вообще приводить какие-то примеры). А таковых (и это хорошо известно) в общем случае три: это документированная информация:

а) содержащая ТРЕБОВАНИЯ и/или устанавливающая ПОРЯДОК, например: законы, нормы, правила, стандарты, процедуры, регламенты, чертежи, спецификации, планы, обязательства, цели, намерения/политики;

б) содержащая ДАННЫЕ или СВЕДЕНИЯ, например: рекламный проспект с информацией о гостинице, расписание движения электричек, таблица химических элементов, список романов писателя, географическое положение объекта, предыдущая редакция актуализированного документа или отмененный документ;

в) отражающая ДОСТИГНУТЫЕ/ПОЛУЧЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ или описывающая ОСУЩЕСТВЛЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ, например: заполненные журналы установленной формы, акты, протоколы, отчеты, описания, кино- и фотоматериалы, сертификаты соответствия. Общепринято (в том числе и в ISO 9000) такую информацию называть записями.

Автор считает, что, в отличие от того СОДЕРЖАТЕЛЬНОГО категорирования, которое представлено абзацем выше, категорировать документированную информацию по формуле «К КАКОМУ ОБЪЕКТУ ОНА ПРИМЕНЯЕТСЯ», как это сделано в примечании 2, просто бессмысленно, ибо объектов, К ЧЕМУ может относиться документированная информация, просто великое множество. Ими могут быть и сотрудники на различных должностях, и элементы инфраструктуры и контекста организации, и заинтересованные стороны и т. д. Но даже все такие примеры в совокупности НИКАК не помогают читателю уяснить РАЗЛИЧИЕ в соответствующей документированной информации, в отличие от приведенных выше примеров а) — в).

И еще. Получается следующее: самой организации (см. п. в примечания 2) для ее функционирования нужна *документация (documentation)*, хотя не очень понятно, почему ей ДЛЯ ЭТОГО ЖЕ не нужны записи. А вот для функционирования СМК (см. п. а примечания 2) уже нужна

НЕ ДОКУМЕНТАЦИЯ, а что-то ИНОЕ, иначе смысл проиллюстрировать этими двумя примерами РАЗНЫЕ виды документированной информации исчезает.

Возникает вопрос: это КАК?

### ISO 9000, п. 3.11.1. Установление, определение (determination).

В определении этого понятия использован термин *value*:

- *Determination* — *activity to find out one or more characteristics and their characteristic values, m. e.*
- *Установление, определение* — *действие по установлению одной или нескольких характеристик и их values.*

Проблема заключается в том, что понятие *value* имеет ДВА смысла: с одной стороны, это «ценность, значимость», с другой — «величина, число, значение».

Очевидно, что применительно к действию по *установлению, определению*, раскрываемому через понятие *характеристик*, говорить об установлении «ценности» или «значимости» этих характеристик бессмысленно, тогда как установление их «значений» или «величины» является логичным.

Поэтому имеет смысл исключить эту неопределенность в английском варианте текста, предложив использовать вместо *value* другой, ОДНОЗНАЧНЫЙ термин, эквивалентный русским понятиям «величина, число, значение», например *magnitude*.

### ISO 9000, п. 3.13.14. Команда аудита (audit team).

Если ранее (см. п. 3.9.10 ISO 9000:2005) в состав команды входили ТОЛЬКО аудиторы (в оригинале *one or more auditors conducting an audit*), то теперь в ее состав входят НЕОПРЕДЕЛЕННЫЕ лица, *проводящие аудит* (в оригинале *one or more persons conducting an audit*).

В ISO 9000 (п. 3.13.15) определено, что *аудитор* — *это лицо, проводящее аудит*. Это означает, что аудиторы очевидным образом ПОПАДАЮТ в число лиц, проводящих аудит, т. е. входящих в команду аудита. Но с лингвистической точки зрения это НЕ ИСКЛЮЧАЕТ, что в команде могут быть ЕЩЕ какие-то лица, ТАКЖЕ *проводящие аудит*. А тогда КТО это?

Данная неопределенность не нашла своего разрешения, несмотря на то что в команду допускается включение аудиторов-стажеров.

Хорошо, а ЕЩЕ кто-то МОЖЕТ быть включен? Ответа на этот вопрос ISO 9000 не содержит, тогда как в ISO 9000:2005 никакой неоднозначности в определении состава команды аудита не было.

**Последнее.** В наборе терминов ISO 9000 присутствуют такие, которые, кроме как в самом этом стандарте, ни в ISO 9001:2015, ни в ISO/TS 9002:2016 НЕ УПОТРЕБЛЯЮТСЯ. Например, термин *deviation permit*.

Вопрос: а тогда ЗАЧЕМ их включили в ISO 9000:2015?

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. ISO 9001:2015. Quality management systems. Requirements.
2. Качалов В.А. ISO 9001:2015. Международный стандарт на системы менеджмента качества. Наблюдения, интерпретация, анализ, критика, советы: в 2 т. — М.: ИздАТ, 2020.
3. Качалов В.А. [Об аудите дублирующих требований стандартов](#) // Методы менеджмента качества. — 2020. — № 5. — С. 56—62.

---

<sup>1</sup> О дублирующих требованиях в стандартах на системы менеджмента подробнее см. в статье [3].

<sup>2</sup> Цитаты из оригинальных документов выделены курсивным шрифтом и даются в соответствующих случаях в авторском переводе. Дополнительное выделение в них отдельных слов полужирным шрифтом сделано автором.

## «МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА» № 04 2021 г.

С момента опубликования международного стандарта ISO 9001:2015 [1] прошло уже более пяти лет. Уже в мае 2021 г. ISO/TC 176 предстоит решить его дальнейшую судьбу — сохранить текст стандарта в неизменном виде еще на один срок или издать его в новой редакции. Автор данной публикации поддерживает официальную позицию Российской Федерации: ISO 9001:2015 следует сохранить как основу, однако его не только можно, но и нужно улучшить. В первой части [2] статьи были рассмотрены предложения, носящие общий характер, а также относящиеся к терминам и определениям.

Вторая ее часть посвящена отдельным положениям ISO 9001:2015, вызывающим принципиальные возражения. Более подробно они рассмотрены в книге [3].

### ПОЛОЖЕНИЯ ISO 9001:2015, ВЫЗЫВАЮЩИЕ ПРИНЦИПИАЛЬНОЕ ВОЗРАЖЕНИЕ

#### ISO 9001, п. 0.3.1.

В тексте п. 0.3.1 используется выражение

• *в целях повышения степени удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований*<sup>1</sup>.

Автор считает это заявление ничем не обоснованным, не имеющим под собой никакой логической основы и вводящим в заблуждение: ВЫПОЛНЯЯ эти требования (а они, заметим, являются обязательными для выполнения), никак невозможно ПОВЫСИТЬ степень удовлетворенности потребителя.

#### ISO 9001, п. 1.b.

В текст п. 1.b включено положение:

• *имеющая целью повысить степень удовлетворенности потребителя посредством... обеспечения соответствия требованиям потребителя и применимым законодательным и нормативным правовым требованиям.*

Автор считает это заявление, как и указанное выше в п. 0.3.1, ничем не обоснованным, не имеющим под собой никакой логической основы и вводящим в заблуждение: ВЫПОЛНЯЯ эти требования (а они, как и в предыдущем случае, являются обязательными для выполнения), никак невозможно ПОВЫСИТЬ степень удовлетворенности потребителя.

#### ISO 9001, п. 4.3.

Речь идет о следующем требовании:

• *При установлении (определении) области применения организация должна рассмотреть:*

*a) внешние и внутренние факторы (обстоятельства), указанные в п. 4.1;*

*b) требования соответствующих заинтересованных сторон, указанные в п. 4.2.*

Его включение фактически потребовало от организации введения трех НОВЫХ видов границ — между теми (а) внешними, (б) внутренними факторами и (в) требованиями заинтересованных сторон, которые организация учтет при установлении (определении) области применения своей СМК, и теми, которые она учитывать не будет.

Вместе с тем автор В ПРИНЦИПЕ не согласен с наличием влияния этих факторов на установление области применения СМК (подчеркнем: области применения, а не области СЕРТИФИКАЦИИ).

Во-первых, «по жизни» организация СНАЧАЛА (в том числе С УЧЕТОМ внутренних и внешних факторов и мнений заинтересованных сторон) СОЗДАЕТ свой бизнес и только ПОТОМ принимает решение о внедрении СМК на основе ее соответствующей модели, ДОКУМЕНТАЛЬНО ОПРЕДЕЛЯЯ при этом ее область применения (подчеркнем еще раз: в целях будущей СЕРТИФИКАЦИИ). ИЗНАЧАЛЬНО же ЛЮБАЯ СМК распространяется на ВЕСЬ бизнес.

Во-вторых, ни один из примеров внешних и внутренних факторов, приведенных в п. 4.3 ISO/TS 9002:2016, НИКАК не влияет на определение области применения СМК, в том числе (и тем более) при решении вопроса о НЕПРИМЕНИМЫХ требованиях этой модели.

#### ISO 9001, п. 7.1.1.

Данный стандарт чаще всего и даже В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ применяется для целей сертификации. А в ЭТОМ смысле вызывает недоумение наличие в п. 7.1.1 требования о том, чтобы организация определила и выделила ресурсы на СОЗДАНИЕ СМК. В оригинале:

• *The organization shall determine and provide the resources needed for the **establishment...** the quality management system.*

Ведь это не только ОЧЕВИДНО в смысле того, что в организации все именно так и БЫЛО. Это приводит к неизбежной проблеме при аудите, ибо предъявлять (организацией) и принимать (аудиторами) доказательства осуществления ЭТОГО — значит «ломиться в открытую дверь»: предъявляемая для сертификации СМК не может быть НЕСОЗДАННОЙ. А это АВТОМАТИЧЕСКИ означает следующее: в свое время все необходимое для ее СОЗДАНИЯ в организации БЫЛО ВЫДЕЛЕНО. Другими словами, при аудите СМК для выполнения этих требований НЕ НУЖНЫ БУДУТ никакие доказательства. Следовательно, ЭТИ требования в отношении функционирующей СМК становятся чисто номинальными: они НЕ РАБОТАЮТ, поскольку в них НЕТ НУЖДЫ из-за их очевидности. Поэтому их следует ИСКЛЮЧИТЬ.

### ISO 9001, п. 8.1.

Автор уверен, что ни у кого нет сомнений в следующем. Получение

• **уверенности в том, что «что-то» осуществляется или осуществляется так, как было запланировано**, или

• **доказательств того, что «что-то» соответствует требованиям к нему, возможно ТОЛЬКО на основе документов, отражающих достигнутые результаты или содержащих свидетельства осуществленной деятельности.**

Последнее же (в соответствии с определением п. 3.8.10 ISO 9000:2015 [4]) является *записями*. Управление же ими логично требует их **фиксацию и сохранения** [1, прил. А.6].

А вот в п. 8.1 от организации требуется:

• **установление (определение), разработка, поддержание в актуальном состоянии и применение... документированной информации в объеме, необходимом:**

1) **для получения уверенности в том, что процессы были осуществлены так, как было запланировано;**

2) **для демонстрации соответствия продукции и услуг требованиям к ним.**

Другими словами, для получения уверенности и демонстрации соответствия организация должна НЕ ЗАПИСИ вести, а **установить (определить), разработать, поддерживать в актуальном состоянии и применять ЧТО-ТО** другое, которое в [4] определено как то, что К ЗАПИСЯМ не относится.

Это КАК?

Можно было бы ожидать, что ISO прокомментирует это в своих ОФИЦИАЛЬНЫХ руководящих указаниях по применению ISO 9001, а именно в ISO/TS 9002:2016 [5]. Однако, к сожалению, ответа на заданный вопрос автор там не нашел.

Признать ТАКОЕ методически обоснованным никак не получается.

### ISO 9001, пп. 8.2.3.2, 8.3.3.

Анализируемые здесь примеры являются противоположными тому, что только что обсуждено выше.

Удивление и непонимание возникает в отношении того, почему ISO 9001:2015 требует, чтобы документированную информацию, ОДНОЗНАЧНО содержащую ТРЕБОВАНИЯ, не разрабатывали/устанавливали (определяли), не поддерживали в актуальном состоянии и не применяли, а фиксировали и сохраняли:

• **Организация должна фиксировать и сохранять документированную информацию, касающуюся всех новых требований к продукции и услугам (см. п. 8.2.3.2);**

*исходных данных («входов») для проектирования и разработки (см. п. 8.3.3).*

Получается, что здесь стандарт переворачивает общепринятые механизмы управления документированной информацией с ног на голову.

Если документированная информация *касается требований к продукции и услугам* или содержит *требования к разрабатываемой продукции*, то она должна их **устанавливать, поддерживать в актуальном состоянии и применять** для производства продукции и оказания услуг или для их проектирования и разработки. Но ISO 9001 в этом месте требует от организаций совсем ДРУГОГО, а именно чтобы эти требования были **зафиксированы** и эта информация была куда-то помещена для обеспечения ее **сохранности** — а вдруг она когда-нибудь в будущем возьмет да и пригодится. Это КАК?

Автор считает это методической ошибкой.

#### **ISO 9001, п. 8.5.5, примечание.**

Автор считает, что включение в состав деятельности после поставки действий, вызванных наличием гарантийных обязательств (*actions under warranty provisions*), является ничем не обоснованным. Подробные объяснения этого даны в [3, разд. 8.5.5—1].

Если говорить коротко, то основных аргументов автора в пользу этого заявления два.

Первый довод построен на том, что ответственность за поставку продукции ФАКТИЧЕСКИ заканчивается только ПОСЛЕ истечения гарантийного срока. Поэтому все действия в рамках этого срока, ВКЛЮЧАЯ действия организации на основе ее гарантийных обязательств, являются действиями, осуществляемыми НЕ ПОСЛЕ, а в ХОДЕ поставки продукции.

Во-вторых, совершенно очевидно, что АБСОЛЮТНО ВСЕ действия, инициируемые потребителем в рамках гарантийных обязательств, связаны ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО с НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ продукцией, выявленной им в пределах срока действия гарантийных обязательств. Но для управления ими НЕТ НУЖДЫ включать ТАКОЕ положение в раздел 8.5.5, поскольку для управления несоответствующей продукцией в стандарте предусмотрен СПЕЦИАЛЬНЫЙ раздел 8.7, который относит эти требования И к несоответствующей продукции и услугам, выявленным после поставки продукции или после оказания услуг. В оригинале:

• *This shall also apply to nonconforming products and services detected **after delivery of products, during or after the provision of services.***

#### **ISO 9001, п. 10.1.**

Если выше автор аргументировал свое мнение о необоснованности заявления разработчиков ISO 9001:2015 о том, что выполнение требований потребителя повышает степень его удовлетворенности (см. замечания к п. 0.3.1 и 1.b), то в данном разделе сделано заявление, по характеру совершенно противоположное, но в той же степени необоснованное.

Здесь стандарт требует устанавливать (определять) и отбирать возможности для улучшения и осуществлять необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения степени их удовлетворенности. А далее стандарт требует: это должно включать в том числе

• **улучшение продукции и услуг в целях выполнения требований.**

Возникает вопрос: ПОЧЕМУ для ВЫПОЛНЕНИЯ требований необходимо не просто продукцию сделать СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ им, а ОБЯЗАТЕЛЬНО ее УЛУЧШИТЬ?

И если даже это так, то ПО ОТНОШЕНИЮ к чему (к какому состоянию или к каким характеристикам и их значениям) нужно осуществить такое улучшение?

И, самое главное, ЗАЧЕМ?

#### **ISO 9001, п. А.2.**

Вначале заявлено:

• *Введение в оборот термина «услуги» вызвано необходимостью подчеркнуть разницу между продукцией и услугами в тех случаях, когда к ним применяют некоторые требования.*

С данным тезисом автор полностью согласен.

Однако уже в следующем абзаце сделано заявление, которое вызывает у него категорическое несогласие:

• **В большинстве случаев «продукция» и «услуги» применяются совместно, и большинство «выходов», которые организация поставляет потребителям, включает в себя как продукцию, так и услуги.**

Автор ПРИНЦИПИАЛЬНО не может даже представить себе случай, когда ПОДОБНОЕ имеет место, если под продукцией и услугами понимать именно то, что определено в пп. 3.7.6 и 3.7.7 [4]. Не говоря уже о **большинстве случаев**. Подробное объяснение этому представлено в [3, разд. 1—3].

#### **ISO 9001, п. А.8.**

**Первое.** Второй абзац этого раздела включает следующую фразу:

- *Аутсорсинг всегда обладает существенным признаком услуги, поскольку в таких случаях как минимум одно действие обязательно будет осуществляться при непосредственном взаимодействии между поставщиком и организацией.*

Автор считает это положение методически ошибочным.

В ходе осуществления СОБСТВЕННО аутсорсинговой деятельности НИКАКОГО прямого взаимодействия между поставщиком и организацией-заказчиком НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ, а ведь именно ЭТО является КЛЮЧЕВЫМ признаком УСЛУГИ.

Что же касается ЕСТЕСТВЕННОГО взаимодействия между организацией-заказчиком и организацией-аутсорсером при подготовке и подписании договора-заказа, уточнении различных вопросов, проверке результатов выполненных работ, подписании актов сдачи-приемки работ и т. п., то они в счет идти НЕ МОГУТ, ибо в ходе ЭТИХ действий САМА заказанная аутсорсинговая деятельность НЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ.

**Второе.** Если под **услугой** понимать то, что определено в п. 3.7.7 [4], то есть масса примеров, когда результаты деятельности аутсорсера должны (в соответствии с п. 3.7.6 этого же стандарта) называться НЕ услугой, а ПРОДУКЦИЕЙ (например, проектирование и разработка продукции).

### **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. ISO 9001:2015. Quality management systems. Requirements.
2. **Качалов В.А.** Можно ли улучшить ISO 9001? Нужно! Часть 1 // Методы менеджмента качества. — 2021. — № 3. — С. 30—34.
3. **Качалов В.А.** ISO 9001:2015. Международный стандарт на системы менеджмента качества. Наблюдения, интерпретация, анализ, критика, советы: в 2 т. — М.: ИздАТ, 2020.
4. ISO 9000:2015. Quality management systems. Fundamentals and vocabulary.
5. ISO/TS 9002:2016. Quality management systems. Guidelines for the application of ISO 9001:2015.

## «МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА» № 05 2021 г.

С момента опубликования ISO 9001:2015 [1] прошло уже более пяти лет. Предполагалось, что его дальнейшую судьбу ISO/ТС 176 решит в мае 2021 г. К сожалению, де-факто это произошло уже в конце марта — действие стандарта продлено вплоть до следующего голосования, сроки которого пока не определены. Однако это обстоятельство не меняет принципиальной позиции автора данной публикации: ISO 9001:2015 следует сохранить как основу, однако его не только можно, но и нужно улучшить. В предыдущих двух частях [2] статьи были рассмотрены предложения, носящие общий характер и относящиеся к терминам и определениям, а также отдельные положения ISO 9001:2015, вызывающие принципиальные возражения. Третья ее часть посвящена положениям стандарта, вызывающим вопросы. Более подробно они рассмотрены в книге [3].

### ПОЛОЖЕНИЯ ISO 9001:2015, ВЫЗЫВАЮЩИЕ ВОПРОСЫ

#### ISO 9001, п. 4.2.

Разделив п. 4.2 между собой на а) и b), разработчики тем самым РАЗДЕЛИЛИ заинтересованные стороны, *имеющие отношение к СМК*, на тех, у которых

- ЕСТЬ требования к СМК (п. 4.2.b) и у которых
- такие требования ОТСУТСТВУЮТ.

При этом с первыми СМК должна разобраться, ибо этого напрямую требуют пп. 4.3.b и 6.1.1 (*shall consider*). А вот вторые «повисают в воздухе», поскольку в отношении них никаких указаний стандарт НЕ СОДЕРЖИТ.

В связи с этим возникает резонный вопрос: ЗАЧЕМ выявлять некие заинтересованные стороны, вроде бы имеющие отношение к СМК, а после этого еще осуществлять мониторинг и анализ связанной с ними информации (см. последнее предложение в п. 4.2), если у них НЕТ никаких требований к СМК и они по этой причине НИГДЕ далее в стандарте не упоминаются?

Почему бы не сформулировать требование логично и однозначно, например: **организация должна установить (определить) те заинтересованные стороны, у которых есть требования, относящиеся к системе менеджмента качества, и установить эти требования.**

#### ISO 9001, п. 4.4.

Отсутствие вплоть до настоящего времени всеми признаваемой трактовки требований ISO 9001 относительно *процессов, необходимых для СМК*, продолжает оставаться одной из самых острых методических проблем при внедрении таких систем и их сертификации.

Вместе с тем представляется, что эта проблема порождена лишь лингвистикой, а именно тем, что в англоязычной среде (а точнее, в западном мире) термин «процесс» воспринимают практически как эквивалент и ЗАМЕНИТЕЛЬ понятия «деятельность». И если бы ИЗНАЧАЛЬНО в тексте требований было сказано о необходимости выделения и управления не «процессами (**prosesses**), необходимыми для СМК», а «видами деятельности (**activities**), необходимыми для СМК», эта проблема просто исчезла бы. Тем более что в ISO 9000:2015 понятие *процесс* именно так и определяется [4, п. 3.4.1].

Автор предлагает переступить через «гордыню» и внести такое исправление в ISO 9001:20XX.

#### ISO 9001, п. 5.3.

**Первое.** Об использовании термина *responsibility*.

Проблема заключается в том, что слово *responsibility* имеет в переводе на русский язык несколько ОТЛИЧАЮЩИХСЯ смыслов: (а) ответственность, (б) обязанность, обязательство и (в) функция.

Возможно, носители английского языка понимают *responsibility* ОДНОВРЕМЕННО как совокупность обязанностей и ответственности. Но в переводе на русский язык ТРАДИЦИОННО **обязанности** или **функции** из перевода *responsibility* ИСЧЕЗАЮТ, оставляя в качестве смыслового эквивалента только **ответственность**. Например, так было ВО ВСЕХ пяти случаях (пп. 5.5.1, 5.5.2, 7.3.1, 8.2.2 и 8.3) перевода этого термина в ГОСТ Р ИСО 9001—2001, а затем и в ГОСТ ISO 9001—2011.

Вместе с тем применительно к содержанию рассматриваемых требований речь, вне сомнений, должна идти о **СОВОКУПНОСТИ обязанностей/ закрепленных функций и ответственности.**

К счастью, в переводе ГОСТ Р ИСО 9001—2015 указанная выше ошибка была исправлена, и оборот *responsibility and authority* переведен здесь (см. пп. 4.4.1, 5.3, 6.3 и 8.3.2) правильно, т. е. ПОЛНЫМ образом — как *обязанности, ответственность и полномочия*. Это, безусловно, следует учесть при переводе следующей редакции ISO 9001.

**Второе.** Об использовании термина *role*.

Его перевод, в отличие от *responsibility*, однозначен, а его включение в наименование раздела совершенно обоснованно, ибо отражает необходимость установления ВСЕЙ СОВОКУПНОСТИ соответствующих факторов, обеспечивающих управление, а именно **ролей + обязанностей/ закрепленных функций + ответственности + полномочий**.

В оригинале все ЭТО отражено в наименовании п. 5.3:

• *Organizational roles, responsibilities and authorities.*

Оно представляется полностью адекватным теме и закономерно использовано при названии аналогичного раздела и в других стандартах, например в ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 50001:2018.

Вместе с тем в ISO 9001:2015 вначале говорится о необходимости установления обязанностей, ответственности и полномочий, необходимых для осуществления СООТВЕТСТВУЮЩИХ ролей, состав которых НЕ ОПРЕДЕЛЕН. Это вызывает естественный вопрос о полноте их состава, механизме наделения лиц соответствующими ролями и самом составе ролей.

Но уже в следующей фразе эти роли НАЗЫВАЮТСЯ, стандарт их УСТАНОВЛИВАЕТ. И тогда встает законный вопрос, почему бы эти два положения НЕ ОБЪЕДИНИТЬ, например, в

виде:

• **Высшее руководство должно установить обязанности, ответственность и полномочия, необходимые для (перечисляются положения второго абзаца), и обеспечить, чтобы они были доведены до сведения соответствующих сотрудников организации и поняты ими.**

И еще. Если говорить об обязанностях, ответственности и полномочиях, то в пп. 4.4.1 и 8.3.2 нет необходимости разъяснять, для КАКИХ ролей они должны быть установлены. А вот в п. 6.3 такая неопределенность имеется. Поэтому было бы правильно дополнить «ролью» соответствующее положение п. 6.3, изложив его в следующем виде:

• **The organization shall consider:**

**d) the allocation or reallocation of roles, responsibilities and authorities.**

**ISO 9001, п. 6.1.**

В стандартах ISO 14001:2015 и ISO 45001:2018 словосочетание «риски и возможности» по всему тексту понимается одинаково, при этом «рискам» однозначно приписан негативный характер, а «возможностям» — позитивный. А вот в ISO 9001:2015 во многих местах смысл «рисков и возможностей» расходится и внутри самого стандарта и не совпадает со смыслом, вкладываемым в эти понятия в ISO 14001:2015 и ISO 45001:2018.

Это приводит к тому, что нередко организации в качестве возможностей рассматривают ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО возможности снижения значимости рисков, например (цитата):

«Возможности по снижению рисков текучести кадров», «Возможности снижения риска потерь информации». Конечно, здесь НЕТ ОШИБКИ: очевидно, что никому не удастся снизить значимость риска, если для этого НЕТ ВОЗМОЖНОСТИ. Но все мы вправе ожидать все-таки ДРУГИХ примеров выявления и использования возможностей, появление которых очевидным образом ожидалось бы в случае разъяснения в ISO 9000 понятия «возможность».

К этому необходимо добавить, что разработанные ISO сопутствующие документы, призванные помочь в понимании положений ISO 9001:2015, в отношении интерпретации словосочетания «риски и возможности» в ряде случаев противоречивы и непоследовательны. Обоснование этого представлено в [3, разд. 6.1—1].

В новой редакции ISO 9001 эту неоднозначность целесообразно устранить.

**ISO 9001, п. 6.2.**

Речь идет о требовании

- Цели в области качества должны быть:

*b) измеримыми (или измеряемыми).*

Проблема заключается в том, что МНОГИЕ (включая консультантов и аудиторов) понимают это требование ДОСЛОВНО. Другими словами, когда у цели они не видят численного выражения, они считают это НЕСООТВЕТСТВИЕМ.

Вместе с тем ISO еще в документе «Официальная интерпретация ISO 9000:2000» на вопрос: «Следует ли считать измеримыми цели, степень достижения которых характеризуется словами «да» или «нет»?» ответила ПОЛОЖИТЕЛЬНО. Это означает, что цель, сформулированная, например, в виде «снизить в течение ближайшего года уровень дефектности на такой-то операции» (т. е. БЕЗ указания каких-то численных значений), СООТВЕТСТВУЕТ указанному выше требованию.

С учетом этого представляется, что в данном месте следует использовать более однозначную формулировку, например:

- *The quality objectives shall:*

*b) be measurable quantitative or qualitative.*

Другими словами,

- Цели в области качества должны быть:

*b) измеримыми (или измеряемыми) количественно или качественно.*

### ISO 9001, п. 7.1.1.

Раздел 7.1.1 содержит требование о выделении ресурсов *for the implementation the quality management system*, т. е. для *implementation* системы менеджмента качества.

ЭТОТ же оборот используется и в других местах, например в п. 7.1.2, где требуется, чтобы в организации определили и обеспечили наличие

- *the persons necessary for the effective implementation of its quality management system, m. e.*
- лиц, необходимых для результативного *implementation* ее системы менеджмента качества.

Содержание приведенных требований КАРДИНАЛЬНО отличается в зависимости от того, КАКОЙ из смыслов *implementation* увидят переводчики стандарта.

Если *implementation* перевести как *функционирование, применение, осуществление, реализация* (что является ПЕРВЫМ смысловым переводом), то эти два приведенных выше требования логичны и понятны.

Однако если *implementation* будет переведено как *внедрение* (ВТОРОЙ смысловой перевод), то во время аудита возникнет проблема, ибо организации будет необходимо ДОКАЗАТЬ, что эти требования выполнены, а аудиторам ПОДТВЕРДИТЬ это на основе объективных свидетельств. Коллизия же при этом будет состоять в том, что предъявлять (организацией) и принимать (аудиторами) подобные доказательства — значит «ломиться в открытую дверь», так как предъявляемая для сертификации СМК не может быть НЕВНЕДРЕННОЙ (как и не быть НЕСОЗДАННОЙ — см. замечание к п. 7.1.1 во второй части статьи [2]). А это АВТОМАТИЧЕСКИ означает следующее: в свое время все необходимое для ее ВНЕДРЕНИЯ, включая ЛЮДСКИЕ РЕСУРСЫ, в организации БЫЛО ВЫДЕЛЕНО.

Другими словами, при аудите СМК выполнение этих требований НЕ БУДЕТ требовать никаких доказательств, следовательно, ЭТИ требования в отношении функционирующей СМК становятся чисто номинальными: они НЕ РАБОТАЮТ, поскольку в них НЕТ НУЖДЫ из-за их очевидности. Но ИМЕННО так этот оборот неоднократно переведен и использован в ГОСТ Р ИСО 9001—2015:

- *Настоящий стандарт направлен на применение «процессного подхода» при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества (п. 0.3.1).*
- *Организация должна определить и обеспечить наличие ресурсов, необходимых для разработки, внедрения, поддержания и постоянного улучшения системы менеджмента качества (п. 7.1.1).*
- *Организация должна определить и обеспечить наличие должностных лиц, необходимых для результативного внедрения системы менеджмента качества (п. 7.1.2).*

Указанная коллизия может возникнуть (и фактически ВОЗНИКЛА в ГОСТ Р ИСО 9001—2015) именно из-за НЕОДНОЗНАЧНОСТИ термина *implementation*. Но она легко устраняется, если вместо

**implementation** в этих случаях, когда нужно однозначно указать на то, что речь идет не о внедрении, а о функционировании, использовать другой, более однозначный термин, например **operation**. Ведь именно так говорится применительно к результативному функционированию процессов, например (в оригинале):

- *to ensure the effective **operation** of these processes* (п. 4.4.1.c);
- *the environment necessary for the **operation** of its processes* (п. 7.1.4).

#### **ISO 9001, п. 7.2.**

**Первое.** Представляется, что ВАРИАНТЫ компонентов компетентности в новой редакции ISO 9001:2015 стали суженными без достаточных на то оснований.

В ISO 9001:2008 компетентность определялась на основе ЧЕТЫРЕХ компонентов: образования, подготовки, НАВЫКОВ и опыта, в оригинале — *education, training, skills and experience* (п. 6.2.1). Сейчас из этого набора навыки (*skills*) исключены.

Конечно, получая образование, проходя подготовку и накапливая опыт, человек, ВНЕ СОМНЕНИЯ, получает определенные навыки. Но для выполнения поручаемой сотруднику работы могут потребоваться ТАКИЕ навыки, которые НЕ ОБЕСПЕЧИЛИ изначально ни его образование, ни его подготовка, ни его опыт работы в прошлом. Поэтому представляется, что, исключив из этого набора *skills*, ISO «выплеснула ребенка». Целесообразно этот компонент компетентности в требованиях ВОССТАНОВИТЬ.

**Второе.** Предлагается в тексте требования слово «соответствующее» заменить на «в той степени, насколько это подходит и является целесообразным», а именно заменить

- *ensure that these persons are competent on the basis of appropriate education, training, or experience* на
- **ensure that these persons are competent on the basis of education, training, skill or experience as applicable.**

Толчком к этому являются следующие комментарии в ISO 14001:2015:

- Слова «**соответствующий, подходящий (appropriate)**» и «**применимый (applicable)**» не являются взаимозаменяемыми. «**Соответствующий, подходящий**» означает быть годным, подходящим (для чего-то или к чему-то) и предполагает определенную степень свободы, тогда как «**применимый**» означает пригодность для применения или возможность применения и предполагает, что, если это может быть сделано, это необходимо сделать [5, прил. А.3].

В этом случае стандарт будет требовать и считать необходимым и достаточным установление требований НЕ ХОТЯ БЫ к какому-то ОДНОМУ из компонентов компетентности (как это имеет место в действующей редакции и представляется ОЧЕНЬ расслабляющим требованием), а КО ВСЕМ тем компонентам, которые организация почитает ПОДХОДЯЩИМ И ЦЕЛЕСООБРАЗНЫМ установить.

А это — НЕ ОДНО И ТО ЖЕ, ибо во втором случае организации придется объяснить себе самой, ПОЧЕМУ тот или иной компонент компетентности для этого сотрудника устанавливать нецелесообразно.

#### **ISO 9001, п. 8.2.3.2.**

В этом пункте требуется, чтобы организация управляла документированной информацией, касающейся

- *всех **новых** требований к продукции и услугам.*

Контекстно это воспринимается так, что речь идет о неких новых требованиях ПОТРЕБИТЕЛЯ, что вызывает вопросы, поскольку ВСЕ требования должны быть выявлены организацией гораздо РАНЕЕ — в соответствии с требованиями п. 8.2.2.

На самом же деле речь здесь идет о требованиях, которые являются новыми для организации ПОТОМУ, что они ДОПОЛНИТЕЛЬНО выявляются В ХОДЕ АНАЛИЗА исходных требований потребителя, проводимого в соответствии с требованиями п. 8.2.3.

Для исключения этой неоднозначности целесообразно вместо термина *new* применить термин **additional (дополнительный)**, т. е. написать

- *any **additional** requirements for the products and services.*

### ISO 9001, п. 8.3.2.

С одной стороны, в п. 8.3.2 ISO 9001 речь идет о совершенно определенной документированной информации, которую организация обязана РАССМОТРЕТЬ при осуществлении ПЛАНИРОВАНИЯ деятельности по проектированию и разработке, в том числе о *документированной информации, необходимой для демонстрации того, что требования к проектированию и разработке были выполнены.*

Но ведь демонстрировать соответствие чему-то или выполнение чего-то могут только ЗАПИСИ, отражающие полученные РЕЗУЛЬТАТЫ.

А ведь совершенно очевидно, что при ПЛАНИРОВАНИИ деятельности по проектированию и разработке никаких РЕЗУЛЬТАТОВ проектирования еще просто НЕТ. И тогда логичным является следующий вопрос: «О КАКОЙ именно документированной информации говорится в этом разделе ISO 9001, если никаких результатов еще нет? ЧТО должна учесть организация при планировании деятельности по проектированию?»

На самом деле речь здесь идет о том, чтобы рассмотреть УСТАНОВЛЕНИЕ соответствующей документированной информации, в частности ФОРМ и/или ПОРЯДКА составления ТАКИХ записей. Но тогда почему бы об этом ТАК и не сказать?

### ISO 9001, п. 8.4.1.

Первая фраза, а именно

- *Организация должна обеспечить, чтобы поставляемые ей извне процессы, продукция и услуги соответствовали требованиям, не несет в себе однозначности относительно того, к КАКИМ именно процессам, продукции и услугам надо применять требования этого раздела, поскольку ИЗНАЧАЛЬНО их можно трактовать РАСШИРИТЕЛЬНО. Более того, на практике многие организации, описывая свою СМК в соответствующих руководствах, ИЗНАЧАЛЬНО распространяют это требование на ВСЕ закупки. Это, конечно, не является ошибкой, а точнее, является «ошибкой в лучшую сторону».*

Вместе с тем понятно, что САМО по себе это положение не работает, ибо является ОЧЕВИДНЫМ.

Предложение автора: ВМЕСТО этой фразы здесь использовать первую фразу из п. 8.4.2.

### ISO 9001, п. 8.5.2.

В оригинале содержится следующее положение:

- *The organization shall use suitable means to identify outputs when it is necessary to ensure the **conformity** of products and services.*

Проблема состоит в том, что словари вкладывают в термин *conformity* похожие, но в то же время РАЗНЫЕ смыслы:

а) согласованность, подобие, схожесть, совпадение;

б) адекватность, соответствие.

При использовании ПЕРВОГО варианта рассматриваемая фраза является ПРАВИЛЬНОЙ и понятной:

- *Организация должна применять подходящие способы идентификации результатов («выходов») в тех случаях, когда необходимо **обеспечить уверенность в схожести (подобии, совпадении)** продукции и услуг.*

При использовании ВТОРОГО варианта смысл становится непонятным и технически бессмысленным, но именно так это сделано в ГОСТ Р ИСО 9001—2015:

- *Организация должна использовать подходящие способы для идентификации выходов, когда это необходимо **для обеспечения соответствия** продукции и услуг.*

Более того, поскольку ГОСТ Р ИСО 9001—2015 — это стандарт, используемый для ПОДТВЕРЖДЕНИЯ СООТВЕТСТВИЯ, это практически АВТОМАТИЧЕСКИ приводит РУССКОГОВОРЯЩЕГО читателя к необходимости привязки указанного в этой фразе **соответствия продукции и услуг** к неким ТРЕБОВАНИЯМ, ибо БЕЗ них говорить о соответствии или несоответствии НЕ ПРИНЯТО, поскольку представляется АЛОГИЧНЫМ. А о НИХ здесь ничего не говорится.

Конечно, возникновение в сознании русскоговорящих пользователей ГОСТ Р ИСО 9001—2015 связи «соответствие = соответствие требованиям» вызвано ассоциативным воздействием. Но это сути дела не меняет: у пользователей русского национального «эквивалента» ISO 9001:2015 при попытках трактовки этой фразы ПОНЕВОЛЕ, но ОБЪЕКТИВНО возникает большая МЕТОДИЧЕСКАЯ проблема.

Интересно, что ровно ТАК ЖЕ сделан перевод этой английской фразы в государственном стандарте Украины ДСТУ ISO 9001:2015:

- *Організація повинна використовувати придатні засоби для ідентифікування виходів, коли це необхідно для забезпечення відповідності (по-русски — для обеспечения СООТВЕТСТВИЯ) продукции та послуг.*

И в государственном стандарте Республики Беларусь СТБ ISO 9001—2015:

- *Организация должна применять приемлемые меры идентификации выходов, если это необходимо для обеспечения соответствия продукции и услуг.*

Вместе с тем эта проблема исчезнет, если здесь вместо термина *conformity* применить более однозначный термин, являющийся эквивалентом русским терминам «подобие», «схожесть», «совпадение», например *similarity*.

### ISO 9001, п. 8.5.3.

Первая фраза сбивает с толку, поскольку ОЧЕВИДНЫМ образом должна рассматриваться РАСШИРИТЕЛЬНО, ибо в ней НЕ УКАЗАНЫ какие-то конкретные особенности или виды собственности. Кроме того, ценность такого положения самого по себе НУЛЕВАЯ (подобно началу первой фразы в п. 8.4.1), поскольку за нанесение вреда ЧУЖОЙ собственности организация, конечно же, отвечает просто ПО ЗАКОНУ.

Но уже во второй фразе стандарт СУЖАЕТ обязанности организации до конкретных случаев. Поэтому целесообразно эти положения ОБЪЕДИНИТЬ, ибо применительно к СМК первое положение само по себе становится бессмысленным и НЕ РАБОТАЕТ без второго.

Например, так:

- **Организация должна идентифицировать, верифицировать, сохранять и защищать собственность потребителей или внешних поставщиков, предоставленную для использования организацией или включения в состав выпускаемой организацией продукции и предоставляемых услуг, когда она находится под управлением организации или используется ею.**

### ISO 9001, п. 8.5.6.

Представляется, что более логично отнести данные требования к п. 8.1, а не к п. 8.5, поскольку они не имеют никакого отношения СОБСТВЕННО к созданию продукции, о чем говорится в п. 8.5. Это будет логичным дополнением к предпоследнему абзацу п. 8.1.

### ISO 9001, п. 9.1.1.

Целесообразно устранить неоднозначность и ПРОТИВОРЕЧИВОСТЬ в требовании о документировании результатов мониторинга, изменений, анализа и оценки: в п. 9.1.1 это ТРЕБУЕТСЯ, т. е. является ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ, зато в других пунктах, где конкретно ТРЕБУЕТСЯ проведение мониторинга, такое ПРЯМОЕ требование о фиксации результатов ОТСУТСТВУЕТ — например, в пп. 4.1, 4.2, 4.4.1.с.

### ISO 9001, п. 9.1.2.

Обращает на себя внимание изменение подхода к формулированию требования о мониторинге степени удовлетворенности потребителей.

В п. 8.2.1 ISO 9001:2008 речь шла о том, что организация должна проводить мониторинг информации, относящейся

- *к степени восприятия потребителем того, насколько организация выполнила его требования.*

В ISO 9001:2015 мониторингу должна подвергаться

- *степень, в которой удовлетворены их потреб-*

## **ности и ожидания.**

Проблема заключается в том, что свои требования потребители выражают официально, что позволяет задавать им вопрос о степени удовлетворения выполнением КАЖДОГО их конкретного требования. Тогда как поинтересоваться степенью удовлетворения потребностями и ожиданиями потребителя практически невозможно, поскольку НИГДЕ в других местах стандарта выявлять ИМЕННО их НЕ ТРЕБУЕТСЯ.

Да, в ISO 9000:2015 требование определено как потребность или ожидание, что ПОЗВОЛЯЕТ заменить *needs and expectations* на *requirements* и, по существу, ВЕРНУТЬСЯ к формулировке ISO 9001:2008. Но почему бы не сделать именно так СРАЗУ?

### **ISO 9001, п. 9.2.**

Целесообразно четко установить (возможно, в ISO 9000), ЧТО является ЕДИНИЧНЫМ внутренним аудитом СМК.

В настоящее время стандарты ISO серии 9000 НЕ УСТАНОВЛИВАЮТ, ЧЕМ это определяется. Некоторые организации, например, планируют проведение такого внутреннего аудита с посещением ВСЕХ подразделений и проведением анализа соответствия В ПРИНЦИПЕ ВСЕМ требованиям стандарта (даже не во всех местах их применения) всего ОДИН РАЗ в течение срока действия сертификата, считая это единичным внутренним аудитом, хотя анализ со стороны руководства проводят ежегодно. А ведь там должна быть дана оценка АДЕКВАТНОСТИ СМК, чего нельзя сделать, не проведя внутренний аудит хотя бы ОДИН раз.

С точки зрения автора, ПОЛНЫМ ЕДИНИЧНЫМ внутренним аудитом является аудит, распространившийся на ВСЕ охваченные СМК подразделения и должностных лиц с выборочным анализом соответствия их деятельности ВСЕМ применимым к ней требованиям ISO 9001. И он должен пройти ОБЯЗАТЕЛЬНО между двумя анализами со стороны руководства, проводимыми в объеме требований п. 9.3 ISO 9001:2015.

### **ISO 9001, п. 9.3.3.**

Почему решения и действия, относящиеся к возможностям для улучшения (п. 9.3.3.а), должны приниматься именно при анализе со стороны руководства, а не по мере их выявления в соответствии с п. 6.1? Это — «плохое» дублирование п. 6.1.

Решение о потребностях в ресурсах (п. 9.3.3.с) также не самым лучшим образом дублирует требования пп. 7.1.1 и 5.1.1.е.

При этом ничего не говорится о решениях по оценке пригодности, адекватности и результативности, чего требует п. 9.3.1, и о мерах по их обеспечению в будущем.

### **ISO 9001, п. 10.3.**

**Первое.** Требования этого пункта целесообразно объединить с п. 10.1.

**Второе.** Есть противоречие с п. 9.3.3.

В п. 10.3 говорится о том, что нужно только РАССМОТРЕТЬ результаты анализа со стороны руководства для установления того, ИМЕЮТСЯ ЛИ ПОТРЕБНОСТИ или ВОЗМОЖНОСТИ для постоянного улучшения, в оригинале:

- *The organization shall **consider** the results of analysis and evaluation, and the outputs from management review, to determine **if there are needs or opportunities** that shall be addressed as part of continual improvement.*

А вот в п. 9.3.3 ТРЕБУЕТСЯ, чтобы результаты анализа уже ВКЛЮЧАЛИ РЕШЕНИЯ, относящиеся к возможностям для улучшений, в оригинале:

- *The outputs of the management review shall **include decisions** and actions related to:*

*a) **opportunities for improvement.***

**Третье.** Первую фразу п. 10.3 целесообразно переместить в п. 9.3.3 в качестве одного из ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ направлений решений по итогам анализа со стороны руководства.

## РЕЗЮМЕ

Как видно, предложений по улучшению ISO 9001 накопилось немало. Несомненно, что у других специалистов могут быть как несогласия с аргументами автора, так и свои замечания и предложения.

Хотелось бы надеяться, что наш национальный технический комитет 076 «Системы менеджмента» найдет возможность обсудить высказанные выше предложения, а также других заинтересованных лиц и выработать по ним аргументированную позицию, выраженную затем официально. Со своей стороны автор готов принять в таком обсуждении самое активное участие.

И еще. В полном тексте публикации [6] автор выразил целый ряд замечаний к содержанию поддерживающего ISO 9001:2015 документа — ISO/TS 9002:2016, которые он готов представить техническому комитету 076 для обсуждения совместно с вышесказанным.

## ИСТОЧНИКИ

1. ISO 9001:2015. Quality management systems. Requirements.
2. **Качалов В.А.** Можно ли улучшить ISO 9001? Нужно! Части 1, 2 // Методы менеджмента качества. 2021. № 3. С. 30—34; № 4. С. 46—49.
3. **Качалов В.А.** ISO 9001:2015. Международный стандарт на системы менеджмента качества. Наблюдения, интерпретация, анализ, критика, советы. В 2 т. М.: ИздАТ, 2020.
4. ISO 9000:2015. Quality management systems. Fundamentals and vocabulary.
5. ISO 14001:2015. Environmental management systems. Requirements with guidance for use.
6. **Качалов В.А.** [Насколько можно руководствоваться рекомендациями ISO/TS 9002:2016?](#) // Методы менеджмента качества. 2020. № 7. С. 42—48.