



НОВЫЕ СТАНДАРТЫ И ПРИНЦИПЫ: РУКОВОДСТВО ПО ПРИМЕНЕНИЮ

Для международной стандартизации 2015 и 2016 годы стали знаковыми: утверждены новые версии популярных стандартов ISO 9001 и ISO 14001, готовится к выходу ISO 45001:2016, который заменит OHSAS 18001. Естественно, у пользователей возникают вопросы: в чем основные особенности новых стандартов, как их применять и интегрировать? Ответы можно было получить на семинарах ведущего аудитора и преподавателя IRCA по ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, OHSAS 18001 **Леонида Александровича Яскина**, проходивших 20–24 июня 2016 г. в рамках Московской недели качества, организованной РИА «Стандарты и качество».

Первый семинар был посвящен принципу риск-ориентированного мышления и его распространению на возможности в контексте стандарта ISO 9001:2015. Тема очень актуальна, ведь данный принцип не был зафиксирован в предыдущих версиях и могут возникнуть сложности при его толковании и применении. Не секрет, что зачастую риск у многих ассоциируется с негативными явлениями, влияние которых надо свести на нет. Однако Международная организация по стандартизации (ISO) подразумевает другой подход. В подтверждение этого Л.А. Яскин привел цитаты из п. 0.1 новой версии стандарта ISO 9001: «Риск-ориентированное мышление позволяет организации... ввести в действие предупреждающие меры управления, чтобы минимизировать негативные эффекты и максимально использовать возможности, когда они возникают», т. е. с его помощью можно видеть не только негативные, но и позитивные стороны.

Концепция риск-ориентированного мышления присутствовала в неявном виде в предыдущих версиях ISO 9001. Например, об устранении причин потенциальных несоответствий — сути управления рисками — говорилось в п. 8.5.3 «Предупреждающие действия». Однако этот пункт не рассматривался в контексте всего стандарта. Сейчас ситуация изменилась: инструментом предупреждения становится сама система менеджмента качества (СМК). В этой связи выполнение требований ISO 9001:2015 и самой СМК уже может быть выполнением предупреждающих действий в отношении соответствующих рисков.

Результативно применять СМК может объединенная концепция мыш-

ления, ориентированного на риски и возможности, представленная на семинаре. Л.А. Яскин показал, как стандарт ISO 31000 «Менеджмент риска. Принципы и руководство» помогает выполнять требования стандарта ISO 9001:2015: определять внутреннюю и внешнюю среду организации, идентифицировать не только угрозы, но и возможности и, конечно, выполнять анализ и оценку степени риска.

Закрепить полученные знания можно было в ходе практикума, на котором была предложена следующая типичная ситуация.

По итогам 2015 г. организация, сертифицированная по ISO 9001:2008, не достигла в полном объеме целей в области качества в отношении:

- результативности процессов производства;
- снижения объема поставок несоответствующей продукции;
- выполнения строительных работ точно в срок;
- повышения удовлетворенности потребителей;
- продвижения и освоения новых видов продукции;
- увеличения межремонтного периода для основного оборудования;
- развития долгосрочных партнерских отношений с поставщиками;
- сокращения текучести квалифицированных кадров.

Вышеуказанные отклонения были документированы как несоответствия требованиям СМК. Организация провела их анализ, определила причины и выяснила, могут ли потенциально возникнуть аналогичные несоответствия. В результате

были намечены и приняты к выполнению корректирующие и предупреждающие действия. Организация планирует перейти на новую версию стандарта ISO 9001 в первой половине 2016 г.

Предлагалось ответить на вопрос: какие бы действия вы как менеджер по качеству запланировали и осуществили, чтобы обеспечить соответствие п.п. 4.1, 4.2 и 6.1 стандарта ISO 9001:2015? Иначе говоря, надо ли дополнительно определить внутренние и внешние факторы, требования заинтересованных сторон, риски и возможности и планировать по ним действия?

На первый взгляд, ответ прост: раз в стандарте есть такие требования, их необходимо выполнить. Кроме того, высказывались соображения, что аудиторам обязательно надо «что-то предъявить» в ходе аудита, следовательно, дополнительная работа нужна. Однако ведущий обратил внимание слушателей на важную особенность: добиться соответствия перечисленным пунктам позволяют многие из уже реализуемых корректирующих действий. Приведенный пример лишний раз доказал, что у каждой ситуации есть свои нюансы и не стоит действовать на основе первого впечатления.

Затем слушатели определяли внешние и внутренние факторы, а также выявляли риски и возможности, характерные для своих организаций. Поскольку на семинаре присутствовали представители компаний из различных сфер: здравоохранения, образования, химической, металлургической и нефтегазовой промышленности, проектных организаций, а также сотрудники органов по сертификации, получилось очень увлекательное обсуждение. Интересно, что в числе рисков многие участники назвали несогласованность между целевыми показателями, «спущенными» управляющей компанией, и способностью организации их выполнить.

Другим важным фактором риска, указанным слушателями, стала недостаточная квалификация персонала. На предприятиях, производящих сложное оборудование (например, для нефтеперерабатывающих заводов), этот риск относится к категории существенных, ведь некомпетентные действия сотрудников могут стать причиной недостижения намеченных результатов, поломки техники и даже гибели людей. В данном случае Л.А. Яскин попросил рассказать о необходимых действиях в отношении этого фактора и пояснил, что именно надо будет продемонстрировать при прохождении аудита.

Таким образом, слушатели не только стали лучше понимать требования новой версии стандарта, но и получили

рекомендации по ее применению в своих организациях.

Второй семинар был посвящен интегрированным системам менеджмента по стандартам ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 и ISO 45001:2016. Известно, что перечисленные стандарты созданы на основе структуры высокого уровня (High Level Structure), описанной в Приложении SL. Цель ее введения — добиться совместимости и облегчить интеграцию стандартов. Ведущий показал, как это достигается, а также рассмотрел изменения в перечисленных стандартах, проанализировал области их применения и особенности. Например, согласно стандарту ISO 9001:2015, потребитель может быть не только внешним, но и внутренним. Это очень важно, потому что аудиторы могут попросить данные по оценке удовлетворенности именно внутреннего потребителя (например, владельца следующего процесса), к чему надо быть готовыми.



Некоторые формулировки этого стандарта Л.А. Яскин назвал неоправданно многословными и повторяющимися. В частности, в разд. 8 «Функционирование» и в п.п. 8.1 и 8.2 указано, что необходимо определять требования к продукции и услугам. По мнению Л.А. Яскина, формулировки, рекомендованные в Приложении SL, более лаконичны.

Свои нюансы есть и у стандарта ISO 14001:2015, и у проекта стандарта ISO/DIS 45001:2016. Так, в разд. 6 «Планирование» этих документов теперь требуется документирование информации о рисках и возможностях, процессах планирования, законодательных и других требованиях, а согласно разд. 8 «Функционирование», необходимо обеспечить, чтобы «процессы, переданные на аутсорсинг, находились под управлением».

Ведущий также перечислил новые термины и определения, встречающиеся в стандартах. Особое внимание он уделил понятиям «риски» и «возможности» применительно к системе менеджмента безопасности труда и охраны здоровья и системе экологического менеджмента, а также привел примеры рисков для каждой из них и выделил общие для всех. К ним относятся: невыполнение обязательств, зафиксированных в политике, недостижение целей системы менеджмента, неучастие персонала в идентификации опасностей и оценке рисков, невыполнение запланированных мероприятий.

Подводя итог, Л.А. Яскин сформулировал семь основных шагов для создания интегрированной системы менеджмента, в числе которых определение контекста и необходимых процессов, ответственности и полномочий, формулирование политики, гарантирование доступности

средств обеспечения, выполнение действий по достижению запланированных результатов и, конечно, постоянное улучшение системы менеджмента.

В конце каждого семинара слушателям вручались именные сертификаты. Кроме того, проводился розыгрыш призов — книг по бизнесу от партнеров РИА «Стандарты и качество». Полезные издания также можно было приобрести во все дни Московской недели качества, что послужило отличным дополнением к информации, полученной на семинарах. Можно сказать, что теперь у слушателей есть подробное руководство по применению новых стандартов, которое, надеемся, поспособствует успешному развитию их организаций.

Е.С. Брюхова
Фото автора