

Международные стандарты серии ИСО 9000

Основные понятия, внедрения и сертификация

Что означает ИСО

- Это международное агентство, объединяющее почти 165 стран-членов. Каждая страна, независимо от ее размера, имеет один «равный» голос. Агентство Таджикстандарт является членом-корреспондентом Международной Организацией по Стандартизации.

Серия ИСО 9000

- Это ядро систем качества ИСО 9000 которое состоит из четырех международных стандартов, предоставляющих руководство по разработке и внедрению эффективной системы управления качеством. Независимо от специфики выпускаемой продукции эти стандарты применимы как в сфере производства, так и в сфере услуг.
- Система управления качеством относится к деятельности внутри организации, направленной на удовлетворение требований потребителей к качеству.

Основные стандарты ИСО 9000

- ИСО 9000:2000 устанавливает принципы и основные понятия управления качеством, описывает содержание серии стандартов и даёт перечень терминов и их определений для использования в любой организации.
- ИСО 9001:2015 определяет требования к системам управления качеством.
- ИСО 9004:2009 описывает руководящие положения для создания системы управления качеством, которая превышает требования ИСО 9001 с целью эффективного удовлетворения и превышения ожидания потребителей.
- ИСО 9011:2011 обеспечивает руководство по планированию и проведению аудитов качества.

Цели стандартов систем менеджмента качества

- Основная цель стандартов систем менеджмента качества-оказать помощь организациям, которые могут захотеть развивать, реализовать и управлять системой менеджмента качества, которая поможет им согласовано удовлетворять потребности клиента при эффективных издержках.
- Стандарты ИСО серии 9000 является универсальными и могут быть применены к любой организации независимо от вида деятельности, масштаба и правовой формы. На сегодняшний день ISO 9000 является

наиболее популярным сертификационным стандартом систем менеджмента во всём мире.

Внедрение стандартов ИСО 9000

- Решение по внедрению ИСО 9000 может основываться на факторах:
 - удовлетворение запросов потребителей требующих ИСО 9001;
 - выход на рынки Европейского союза (ЕС);
 - повышение конкурентоспособности на внутреннем рынке и внешнем рынке;
 - совершенствование системы качества;
 - минимизация повторяющихся аудитов, выполняемых различными потребителями;
 - улучшение работы поставщиков.

Основные преимущества

- Расширение признания благодаря стандартам, применяемым во всём мире;
- Всемирная доступность стандартов на многих языках, что способствует расширению связей между многонациональным потребителями и поставщиками.

Преимущества использования ИСО 9000 как основы для:

- Достижения лучшего понимания и согласованности деятельности в сфере качества в масштабе всей организации;
- Гарантии постоянного, из года в год, использования системы качества;
- Совершенствование документации;
- Улучшение понимания качества;
- Укрепление взаимного доверия и отношений организации и потребителя;
- Снижение затрат и повышения производительности;
- Создания фундамента и процедур улучшения деятельности в рамках системы управления качеством.

Система менеджмента качества

- Внедрения стандарта ИСО 9001 даёт организации существенные преимущества, которые можно условно классифицировать следующим образом:
 - организационные;
 - экономические;
 - репутационные;
 - стратегические.

Организационные преимущества:

- Регулярный менеджмент;
- Чёткое распределение ответственности и полномочий;
- Согласованное взаимодействие процессов и функции;
- Повышение безопасности работ производственного персонала за счёт квалификации и компетентности, культуры производства, стабильности работы оборудования и техпроцессов.

Экономические преимущества:

- Оптимизация использования ресурсов, повышения производительности труда;
- Сокращение «скрытого производства» -затрат на устранение несоответствий;
- Сокращение экономических потерь от применения в производстве неисправного оборудования, оснастки, средств измерений;
- Сокращение рекламаций, штрафов и выплат компании в связи с разного рода несоответствиями;
- Расширение рынков сбыта.

Репутационные преимущества:

- Улучшение репутации в глазах всех заинтересованных сторон;
- Завоевание приверженности потребителей;
- Повышение лояльности сотрудников, улучшение психологического климата;
- Улучшение отношений с поставщиками;
- Национальное и международное признание работ компании в области качества, усиление позиций при участии в конкурсах по качеству.

Стратегические преимущества:

- Преимущество знаний и опыта сотрудников, трансформации знаний и опыта сотрудников в интеллектуальный потенциал компании (предприятия);
- Рост нематериальных активов и повышение капитализации компании (предприятия);
- Возможность тиражирования бизнесов;
- Подготовленность к реинжинирингу (обновлению) бизнес-процессов.

Сотрудничество с иностранными партнерами

- **Сертификат ИСО 9001** дает возможность сотрудничать Таджикским организациям с зарубежными партнерами, т.к. наличие **сертификата**

ИСО 9001 является во всем мире стандартной деловой практикой при заключении контрактов и соглашений.

- Ни одна западная компания не станет заключать контракт, с организацией не проверив у нее наличие сертификата по международным стандартам серии **ИСО 9000**.
- Таким образом, сертификат ИСО 9001 – это пропуск на мировой рынок;
- Получая, сертификат ИСО 9001, предприятие не тратит деньги, а вкладывает их в самую ближайшую перспективу развития;
- Система менеджмента качества-эффективный инструмент развития компании;
- Надо уметь правильно им пользоваться.

Эффективность

- Эффективность работы предприятий, внедривших систему качества в 2-3 раза выше, чем у тех, кто не имеет.
- В результате внедрения системы качества на каждый вложенный доллар экономический эффект составляет от 2 до 5 долларов.
- Реально увеличивается рыночная стоимость предприятия в среднем на 10%.

Этапы внедрения системы менеджмента качества

I этап

- Проведение обучения сотрудников предприятия по содержанию требований стандарта ИСО 9001

II этап

- Проведение анализа действующих на предприятии процессов и документации на соответствие требованиям стандарта ИСО 9001:
- Идентификация (сравнение) и описание процессов;
- Анализ структуры документов;
- Обследование фактического выполнения процедур системы менеджмента качества в функциональных и производственных подразделениях по всем элементам системы менеджмента качества.

III этап

- Разработка проектов документированных процедур по элементам системы менеджмента качества (состав документов уточняется после выполнения II этапа) с последующим внедрением.

IV этап

- Разработка программы внутренних аудитов перед сертификацией системы менеджмента качества на соответствие требованиям стандарта ИСО 9001.
- Участие в проведении внутренних аудитов и оформление результатов, включая разработку предложений по коррекции и корректирующим действиям.
- Оказание методической помощи в устранении выявленных несоответствий по результатам аудитов.
- Оказание помощи в оформлении заявки на сертификацию системы менеджмента качества (по завершению устранения несоответствий по результатам аудитов).

V этап

- Проведение внешнего аудита – целью которого является определение готовности предприятия к получению сертификата.
- Получение сертификата.
- Надзорный аудит.
- Ресертификация (получение нового сертификата по СМК).

Система менеджмента качества в Таджикистана

В Агентстве по стандартизации, метрологии, сертификации и торговой инспекции (Таджикстандарт) с 2007 года функционирует отдел «Система менеджмента качества», который в настоящее время аккредитован по стандарту ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-3013 «Оценка соответствия. Требования к органам, обеспечивающим аудит и сертификацию систем менеджмента» для проведения сертификации систем менеджмента качества на предприятиях и организациях Республики Таджикистан.

Таджикстандарт осуществляет руководство и координацию деятельности по развитию системного менеджмента в республике, а так же регистрацию организаций, оказывающих консультативно-методическую помощь по внедрению эффективного менеджмента и лучших практик.

Для внедрения и сертификации систем менеджмента предприятий и организаций республики предлагается в качестве государственных практически все значимые международные стандарты. Принятая нормативная база постоянно развивается.

Отдел системы менеджмента качества Управления оценки соответствия Агентства Таджикстандарт является первым аккредитованным органом по сертификации систем управления в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Таджикистан и работает на рынке предоставления услуг по сертификации систем управления с 2011 года. Агентством Таджикстандарт выдано более 208 сертификатов соответствия систем

качества, в том числе впервые в Республике Таджикистан на соответствие следующим стандартам: ИСО серии 9000, 14000, 22000, OHSAS 18001, НАССР.

Стандарты ИСО в Таджикистане

Агентств Таджикистандарт, как уполномоченный орган при Правительстве Республики Таджикистан в области оценки соответствия, проводит обучение, консультации и работы по сертификации систем качества на соответствие требованиям по следующим международным стандартам:

- ГОСТ Р ИСО 9001-2015 – «Система менеджмента качества»;
- ГОСТ Р ИСО 14001-2007 – «Система экологического менеджмента»;
- OHSAS 18001:2007 – «Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья»;
- ИСО 22000:2005 – «Система менеджмента безопасности продуктов питания»;
- НАССР – «Анализ рисков и контроль в критических точках».

Для успешного и широкого внедрения ИСО 22000 и НАССР в Республике Таджикистан создана законодательная база, принят Закон «О безопасности пищевых продуктов».

Цель настоящего Закона-регулирование общественных отношений в сфере обеспечения безопасности пищевых продуктов в Республике Таджикистан для защиты жизни и здоровья граждан, интересов потребителей, защиты животного и растительного мира и охраны окружающей среды.

Настоящий закон распространяется на деятельность по обеспечению безопасности пищевых продуктов при производстве, переработке, транспортировке, хранении, реализации пищевых продуктов и их ингредиентов, включая продукты диетического, детского питания и биологически активные добавки. Положения настоящего Закона также распространяются на материалы, изделия, упаковочные и вспомогательные материалы, связанные с пищевыми продуктами.

В пункте 2 статьи 13 настоящего Закона относительно обязанностей производителей, поставщиков в сфере безопасности пищевых продуктов отмечается следующее: *«Физические и юридические лица, осуществляющие деятельность по производству и обороту пищевых продуктов обязаны внедрять систему анализа рисков и контроля в критических точках или другие системы обеспечения безопасности при производстве и обороте пищевых продуктов».*

ЗАЯВКА
на проведение сертификации системы менеджмента качества

1 _____
наименование организации (полное и сокращенное)

Юридический адрес _____

Банковские реквизиты _____
(р/с, банк, код банка)

Адрес банка _____ ИНН _____ ОКПО _____

Телефон _____ Факс _____

в лице _____
фамилия, инициалы руководителя

заявляет, что в организации внедрена система менеджмента качества, соответствующая требованиям _____
обозначение и наименование ТНПА (ISO 9001, 1470-2013 HACCP, ISO 22000, OHSAS-18001)

с допустимыми исключениями _____

и просит провести сертификацию системы менеджмента качества*

2 Данные о системе менеджмента качества и о производстве продукции

2.1 Месяц и год внедрения системы менеджмента качества, соответствующей данному

ТНПА _____

2.2 Наименование продукции, систему менеджмента качества производства которой предполагается проверить _____

2.3 Обозначение технических нормативных правовых актов, по которым выпускается продукция (услуга) _____

2.4 Год начала производства продукции (услуги) _____

2.5 Предполагаемый объем выпуска данной продукции на текущий год, млн. руб. (шт) _____

2.6 Номер и год регистрации сертификата на систему менеджмента качества и наименование органа по сертификации (заполняется, если предприятие имело ранее сертификат на систему качества) _____

2.7 Наименование организаций - основных потребителей продукции _____

2.8 Наличие филиалов _____

2.9 Численность работающих в СМК _____ чел.

3 Организация обязуется:

- обеспечить все условия для проведения сертификации (предоставление документации, доступ ко всем подразделениям, ознакомление со всеми регистрационными документами);

- выполнять правила и порядок проведения сертификации;

- обеспечивать стабильность результативного функционирования системы менеджмента качества;

- оплачивать все расходы по проведению сертификации независимо от результатов.

Руководитель организации _____
подпись фамилия, инициалы

Главный бухгалтер _____
подпись фамилия, инициалы

М. П.

* Предварительный аудит (при необходимости)

Для получение информации о внедрении системы менеджмента качества и сертификации Вы можете обратиться в отдел система менеджмента качества Агентства Таджикстандарта.

Адрес: 734018. г. Душанбе, ул. Н. Карабаева 42/2
телефон: 233-48-12