



## Комментарий к проектам стандартов DIS ISO 9000 и ISO 9001

Изучение в процессе перевода проектов DIS ISO 9000 и ISO 9001 оставили сложное чувство. С одной стороны, безусловно, новые редакции – это шаг вперед и ответ на вопросы, возникшие по поводу версий 2005/2008 годов. Понятно и, полагаю, может приветствоваться стремление ISO унифицировать линейку стандартов, посвященных системам менеджмента. Теперь – в соответствии с Приложением 2 Приложения SL Части 1 Директив ISO/IEC – установлена единая структура стандартов из 10 разделов. Более того, там же установлен и общий текст, который должен присутствовать по всех стандартах.

На мой взгляд, это свидетельствует о том, что уже пришло время пойти еще дальше и все общие методологические положения, касающиеся любой системы менеджмента вне зависимости от объекта управления, вынести в отдельный стандарт. Равно, как и сформировать общий словарь. А по отдельным направлениям выпускать отдельные стандарты, которые содержат определения специфических для данной области терминов, и конкретные механизмы реализации общих принципов в соответствии с объектом управления (качеством, экологическими рисками, информационной безопасностью и т.д.).

Честно признаться, я не вижу большого смысла в повторении одного и того же текста в разных стандартах. Это было бы, скажем, понятно, если бы стоимость стандарта напрямую зависела от объема, но я не заметил такой связи.

Но это, как говорится, присказка, а сказка будет впереди.

Итак, **DIS ISO 9000:2014**.

Первое, что бросается в глаза – это измененная структура документа. По сравнению с 9000:2005, как мне кажется, она стала более логичной: общая концепция и понятия, принципы, модель СМК, термины и определения.

Нельзя не отметить изменения в подаче принципов менеджмента качества: теперь это не просто перечисление с кратким комментарием, в новой редакции каждому принципу посвящен трехчастный раздел – описание, пояснение и примерные действия по реализации. В содержательном плане здесь, конечно, не без ложки дегтя, но сама идея мне нравится. Кстати, обратите внимание, что из предлагавшихся в версии 2005 года восьми принципов осталось семь: «системный подход» исключен. Не знаю, чем он провинился, но его больше нет в этой «теплой» компании.

При описании понятия «качество» (п. 2.2.1) акцент сделан на то, что оно определяется не только заложенными в продукцию функциями, но и тем, как продукция удовлетворяет потребности. Для российских предприятий я бы еще отдельно добавил, что ценность (качество) производимой продукции не определяется объемом затраченных на ее производство ресурсов, дабы постепенно утверждать в мозгах российских менеджеров ту простую мысль, что планирование «от затрат» – это управленческий грех.

Появление п. 2.2.4 *Контекст организации*, на мой взгляд, свидетельствует о динамике ИСО в понимании механизмов существования организации в бурном «бизнес-море». Не знаю, у кого как, а у меня складывалось впечатление, что ISO 9001:2000 и 9001:2008, как его версия, был разработан в предположении существования организации изолировано в некой идеальной среде, не накладывающей на организацию никаких ограничений и, следовательно, не учитываемой как фактор, влияющий на управление.

Изменилось структурирование терминов. Хотя, тут, как говорится, на любителя, но мне нынешняя структура кажется более логичной. Для сравнения – табл. 1

Таблица 1. Структура раздела Термины и определения в ISO 9000:2005 и DIS ISO 9000:2014

| ISO 9000:2005                         | DIS ISO 9001:2014                      |
|---------------------------------------|--|
| 1. Термины, относящиеся к качеству    | 1. Термины, относящиеся к людям        |
| 2. Термины, относящиеся к менеджменту | 2. Термины, относящиеся к организации  |
| 3. Термины, относящиеся к организации | 3. Термины, относящиеся к деятельности |



|   |   |
|---|---|
| 4. Термины, относящиеся к процессу и продукции                      | 4. Термины, относящиеся к системе                         |
| 5. Термины, относящиеся к характеристикам                           | 5. Термины, относящиеся к требованиям                     |
| 6. Термины, относящиеся к соответствию                              | 6. Термины, относящиеся к процессу                        |
| 7. Термины, относящиеся к документации                              | 7. Термины, относящиеся к результатам                     |
| 8. Термины, относящиеся к оценке                                    | 8. Термины, относящиеся к данным, информации и документам |
| 9. Термины, относящиеся к аудиту                                    | 9. Термины, относящиеся к потребителю                     |
| 10. Термины, относящиеся к обеспечению качества процессов измерения | 10. Термины, относящиеся к аудиту                         |
|   | 11. Термины, относящиеся к действиям                      |
|   | 12. Термины, относящиеся к характеристикам                |
|   | 13. Термины, относящиеся к определению                    |
| <i>Итого: 84 термина</i>  | <i>Итого: 144 термина</i>                                 |

Видно, что количество терминов увеличилось едва ли не в два раза (для любителей точности – в 1,7 раза). Но, признаться честно, присутствие некоторых терминов в ISO 9000 для меня – загадка. Например, связанных с управлением конфигурацией или разрешением споров.

Ну, а теперь о грустном.

Есть несколько моментов, которые оставили, скажем так, неприятный осадок.

Первый связан с тем, что разработчики стандарта, установив правило подстановки, ему не следуют. Для меня это признак несистемного подхода.

Правило подстановки гласит, что если в определении термин заменить его определением, то смысл измениться не должен. Но как быть, скажем, в этом случае?

Имеем:

### **3.3.13**

#### **конфигурационная единица (configuration item)**

*элемент конфигурации (3.12.6), который удовлетворяет функции (3.2.6) целевого применения*

и

### **3.2.6**

#### **функция (function)**

*роль, которая должна выполняться определенным подразделением организации (3.2.1)*

Делаем подстановку и получаем

### **3.3.13**

#### **конфигурационная единица (configuration item)**

*элемент конфигурации (3.12.6), который удовлетворяет [роли, которая должна выполняться определенным подразделением организации функции] целевого применения (?)*

Получается, мягко сказать, несуразица. И все из-за того, что определение функции неоправданно сужено до «функции структурного подразделения».

Не очень хорошо иногда выглядит и подстановка для термина «организация». Например,

### **3.2.1**

#### **организация (organization)**

*лицо или группа лиц, обладающая своими собственными функциями (3.2.6) с обязанностями, полномочиями и взаимосвязями для достижения своих целей (3.7.1)*

и

### **3.2.5**

#### **заинтересованная сторона (interested party) (предпочтительный термин)**

*стейкхолдер (stakeholder) (допустимый термин)*

*лицо или организация (3.2.1), которые могут влиять на, на которых могут влиять или они полагают, что на них могут влиять решения или действия*

Делаем подстановку и получаем

### **3.2.5**

**заинтересованная сторона (interested party) (предпочтительный термин)***стейкхолдер (stakeholder) (допустимый термин)**лицо или [лицо или группа лиц, обладающая своими собственными функциями с обязанностями, полномочиями и взаимосвязями для достижения своих целей], которые могут влиять на, на которых могут влиять или они полагают, что на них могут влиять решения или действия*

Получается дублирование: «лицо... лицо». Можно, конечно, сказать, что, мол, в 3.2.5 имеется в виду «индивидуум» (частное лицо), а в 3.2.1 – что-то подобное нашему ПБОЮЛ, но в английском варианте и там, и там употреблено одно и то же слово – «person» и особых оснований переводить/понимать его по-разному нет.

Кроме того, термин «организация» определен, на мой взгляд, столь неуспешно (неверно выбрана совокупность классифицирующих признаков), что под него вполне подходит высшее руководство, которое можно трактовать как отдельную организацию без возникновения противоречия.

Второй печальный момент связан, я бы сказал, с методологической небрежностью: постоянно смешивается в определениях действие и результат этого действия.

Вот достаточно яркий пример:

|  |   |
|--|---|
| <p><b>3.3.1</b><br/><b>improvement</b><br/><i>activity to enhance performance</i><br/><i>Note to entry: Improvement can be achieved by a recurring or by a singular activity</i></p> | <p><b>3.3.1</b><br/><b>улучшение (improvement)</b><br/><i>работа по повышению ценности результатов деятельности</i><br/><i>Примечание к определению: Улучшение может быть достигнуто либо одиночным, либо повторяющимся действиями.</i></p> |
|--|---|

Определение подает нам улучшение, как процесс, работа, а в примечании то же слово использовано уже в значении «результат процесса» («результат работы»).

Или, скажем, определения «вовлечение» (3.1.2) и «вовлечение людей» (3.1.3).

|   |   |
|---|---|
| <p><b>3.1.2</b><br/><b>involvement</b><br/><i>engagement in, and contribution to, shared objectives</i></p> <p><b>3.1.3</b><br/><b>people involvement</b><br/><i>involvement of people through the provision of responsibility and authority to achieve desired results</i></p> | <p><b>3.2.2</b><br/><b>вовлечение (involvement)</b><br/><i>участие или вклад в достижение общих целей</i></p> <p><b>3.1.3</b><br/><b>вовлечение людей (people involvement)</b><br/><i>вовлечение людей посредством надления их ответственностью и полномочиями для получения желаемых результатов</i></p> |
|---|---|

Сам термин «вовлечение» определяется как существительное, т.е. как результат действий по вовлечению. А в п. 3.1.3 он уже имеет значение этих самых действий (процесса), выполняемых посредством того-то и того-то.

В-третьих, некоторые определения оставляют странное впечатление. Например, вот это:

|  |   |
|--|---|
| <p><b>3.4.12</b><br/><b>strategy</b><br/><i>planned activities to achieve an objective</i></p> | <p><b>3.4.12</b><br/><b>стратегия (strategy)</b><br/><i>запланированные действия для достижения целей</i></p> |
|--|---|

В соответствии с этим определением любые запланированные действия – это стратегия. Хотя в контексте стандартов серии 9000, как мне кажется, уместнее было бы определять стратегию, как долгосрочную модель поведения или что-то в этом роде.

Также у меня лично вызывает большие сомнения необходимость введения в практику и определения термина «объект» (3.5.1). Это повышает уровень абстракции, но ничего не прибавляет с точки зрения лучшего понимания терминов. А классификация объектов на материальные, нематериальные и выдуманные<sup>1</sup> в примечании вызывает только улыбку: последнее – это типичная «пятая нога собаки». Очевидно, что все множество объектов в их отношении к

<sup>1</sup> В опубликованном переводе у меня стоит «воображаемые», поправлю, т.к. слово «выдуманные» точнее передает смысл



нашему восприятию делится на два (а не три) подмножества: материальные и нематериальные. Класс «выдуманные» имеет право на существование, но в другой системе классификации, например, «имеющие соответствие в реальном мире» и «не имеющие соответствия», т.е. «выдуманные».

А грустнее всего, что есть определения, не выдерживающие никакой методологической критики. Несколько выдающихся примеров.

1. Процесс, точнее, Примечание 2 к определению. И так-то определение в ISO 9000 процесса совершенно не «бьется» с его трактовкой в ISO 9001, так в новой редакции решили еще и усугубить расхождение, добавив это самое Примечание 2. Оно, по сути, низводит процесс, как элемент системы **менеджмента**, до физического или химического процесса! Ну кто же до этого додумался? Да, безусловно, крекинг или изготовление «синек» - это процесс, но не системы менеджмента же.
2. Проект – уникальный процесс. Такое определение заставляет усомниться, а понимают ли разработчики сами, что есть процесс и что есть проект? Приведу фрагмент из своей будущей книги, посвященный рассматриваемому вопросу.

Стандарт ISO 9000 дает такое определение проекту: «уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированной и управляемой деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения по срокам, стоимости и ресурсам».

На мой взгляд, разработчики словаря в этом определении также допустили существенную методологическую ошибку, приравняв проект к процессу, в то время как это различные сущности (см. Табл. 1).

**Таблица 2. Сравнение процесса и проекта**

| Процесс   | Проект  |
|---|---|
| Является представлением (моделью) деятельности  | Является непосредственно самой деятельностью  |
| Не связан с какими-либо временными отметками, процесс – вне времени   | Имеет четко заданные сроки начала и окончания   |
| Не привязан к ресурсам вообще (ISO 9000) или не связан с конкретными ресурсами (ISO 9001)   | Связан с конкретными ресурсами, выделенными для проекта   |
| Результат процесса – обобщенный продукт (например, ноутбук, проектная документация или услуга связи), не предназначенная для поставки конкретному потребителю | Результат проекта – конкретный продукт (например, ноутбук с определенными характеристиками, заданными спецификацией, проектная документация на конкретный объект строительства или услуга связи, оказанная конкретному клиенту) |
| Входы процесса – также обобщенные продукты  | Исходные данные (материалы) проекта – конкретные продукты (какая-то заготовка, определенный комплект документов или заявка от конкретного клиента)  |

Я бы сказал так: проект – это уникальная реализация системы процессов, обеспечивающая создание уникального продукта в заданные сроки с заданными ресурсами. При этом бюджет проекта понимается как один из ресурсов (финансовый).

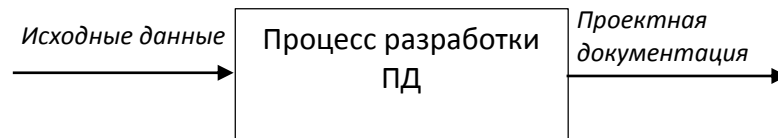
Здесь можно привести такую иллюстрацию. Возможно, кто-то помнит игру «Incredible machine», где из множества конструктивных элементов, осуществляющих разные функции, надо собирать систему, обеспечивающую получение заданного результата. По сути, конструктивные элементы – это процессы, а работа их уникальной комбинации – это проект. Соответственно, если комбинация построена правильно, то получим требуемый конкретный результат.

Рассмотрим пример, связанный с вопросом, нередко вызывающим споры. Есть проектная организация, которая разрабатывает проектную документацию по заказам клиентов, для

определенности – на коттеджи.

Что в этой организации будет процессом, а что проектом?

Прежде, чем отвечать на этот вопрос, попробуем понять, как строится деятельность этой организации. Можно утверждать с большой долей вероятности (основываясь на опыте многих проектных организацией), что от получения до выполнения заказа организация выполняет один и тот же набор действий (укрупненно). И этот набор, результатом выполнения которого является *Проектная документация* (как обобщенный продукт), можно представить как процесс (см. Рис. 12).



**Рисунок 1. Процесс разработки ПД**

Следует обратить внимание, что процессное представление – это обобщенное представление деятельности. Здесь вход – некие *Исходные данные*, которые, в конечном итоге, преобразуются в некую *Проектную документацию*. Эти *Исходные данные* подразумевают под собой и требования клиента, и данные об участке строительства, об инфраструктуре и т.д. Состав этих данных будет общим для любой реализации процесса, но содержание в каждом конкретном случае будет различным. То же и с результатом – *Проектной документацией*: при неизменном составе (структуре) ее содержание от заказчика к заказчику будет меняться.

И нетрудно догадаться, что каждая конкретная реализация процесса и будет проектом.

Еще один пример для пояснения разницы.

Представим себе, что у нас есть набор рецептов и мы готовим пищу по этим рецептам, которые определяют состав и количество необходимых ингредиентов, действия, необходимые для получения желаемого результата, и их последовательность. Совокупность действий (вместе с перечнем ингредиентов и описанием конечного результата), указанная в рецепте – это, по сути, процесс (его описание). А вот приготовление конкретного блюда по этому рецепту – проект (деятельность по получению уникального результата с ограничениями по ресурсам и срокам исполнения). И это будет понятно и логично. Если же следовать логике определения в ISO 9000, то мы должны сказать, что приготовление блюда – это уникальный процесс, или, делая подстановку, - уникальный рецепт. Что очевидно не соответствует действительности.

Для тех, кто знаком с началами объектно-ориентированного программирования (ООП), можно различие между процессом и проектом выразить проще: процесс – это класс объектов, а проект – экземпляр класса (уникальная реализация объекта данного класса).

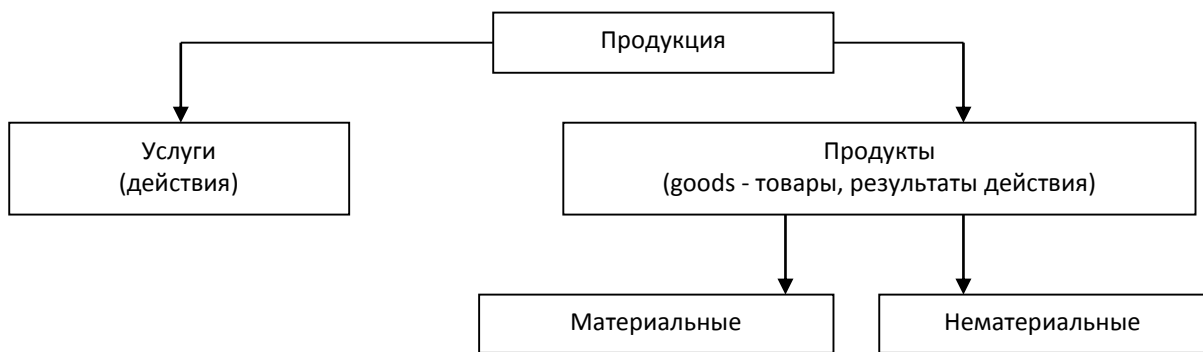
Тем же, кому ближе процедурный подход в программировании, можно пояснить так: процесс – это процедура с формальными параметрами, а проект – исполнение процедуры при ее вызове с конкретными фактическими значениями параметров.

3. Выход<sup>2</sup>, точнее, не само определение, а примечание к нему. К сожалению, определение термина «output» без каких-либо существенных изменений переключало в DIS из существующей редакции. И т.к. моя будущая книга как раз и посвящена комментариям к ISO 9000/9001, то я снова воспользуюсь своими рабочими материалами.

Я затрудняюсь сказать, на основании каких критериев разработчики стандарта ISO 9000 выделили четыре перечисленных в примечании к определению термина основных категории продукции (услуги, информационные средства, технические средства, перерабатываемые/расходуемые материалы).

<sup>2</sup> Я далеко не удовлетворен своим переводом и, в частности, наверно, самой большой «занозой» является перевод и применение терминов «output», «outcome» и «product». Честно признаюсь, мне не нравится перевод «output» как «выход» (равно, как «input» - «вход»), т.к. звучит совершенно не по-русски, но пока не могу найти удовлетворительной замены.

Полагаю, что классификация продукции, приведенная на рис. 14, более логична и точнее отражает суть.



**Рисунок 2. Классификация категорий продукции**

Все множество «Производство» делится на два подмножества:

- услуги,
- продукты.

Первые – это действия, направленные на удовлетворение потребности потребителя, которые он не может или не хочет выполнять сам, а поручает их выполнение второй стороне.

Продукт – результат действий производителя, передаваемый потребителю для удовлетворения его потребности.

Между продуктом и услугой есть принципиальная разница, которая крайне существенна для разработки системы менеджмента качества, т.к. механизмы, определенные в ISO 9001, могут иметь различную форму реализации для товара и услуги. Или же могут быть применимыми для товара, но неприменимыми для услуги (и наоборот).

Услуга направлена на непосредственное удовлетворение потребности потребителя, т.е. момент производства услуги совпадает с моментом потребления ее результата. Производитель, выполняя услугу, непосредственно удовлетворяет потребность потребителя. Услуга не может быть отделена от производителя.

С продуктом же дело обстоит иначе: потребитель сам, применяя продукт, удовлетворяет свою потребность. Здесь момент производства никак не связан с моментом применения и продукт может быть легко отделен от производителя.

Точно так же продукт (товар) может быть одним владельцем передан другому владельцу (перепродажа, дарение), что невозможно для услуги.

Таким образом, главный признак, отличающий услугу от продукта, состоит в том, кто непосредственно удовлетворяет имеющуюся у потребителя потребность: если он сам, то имеет место применение продукта, если вторая сторона – то оказывается услуга.

4. Услуга. Во-первых, из определения следует, что услуга – это результат процесса. Надо ли это понимать так, что услугой является подстриженная голова, построенный дом, доставленная посылка, а не стрижка (как действие), строительство и доставка почтовых отправок? Т.е. мне оказали услугу «Отремонтированный автомобиль»? Но ведь очевидно, что услуга – это **действие**, а не его результат. Действие, которое вторая сторона выполняет для удовлетворения потребностей клиента, заказчика и т.д. Но и это еще не все. По DIS ISO 9000 услуга – нематериальный выход. Тогда что будет услугой в случае, скажем, ремонта автомобиля? Какой такой нематериальный результат ремонта?
5. Performance. Этот термин попил, так сказать, моей кровушки... Стандарт определяет термин как «измеримый результат». И все бы хорошо, но как быть с п. 3.5.14 тогда? «Возможность измеримого результата объекта в заданных условиях»? А если взять DIS ISO 9001, то надо ли понимать формулировку в О.3 как «*Применение процессного подхода в рамках системы менеджмента качества обеспечивает:*

...

*с) достижение результативного измеримого результата процесса...»?*

Или как быть с п. 8.3.3 «а», где performance уж точно не «измеримый результат»? Мне думается, правильной было бы вообще не включать подобные многозначные термины в



словарь во избежание, как говорится. Или тогда определять область действия.

Что еще удивило, так это многочисленные неправильные ссылки на пункты. Я понимаю, что от редакции к редакции они могут меняться из-за изменения состава терминов и порядка их следования, но ведь кто-то, наверно, должен отслеживать эти изменения? Следует ли ISO сама тем принципам, которые устанавливает в своих стандартах?

Теперь впечатления от **DIS ISO 9001:2015**

Сразу хочется отметить, что структура документа стала гораздо логичнее и очертания декларируемого PDCA проступают гораздо отчетливее, нежели в действующей версии.

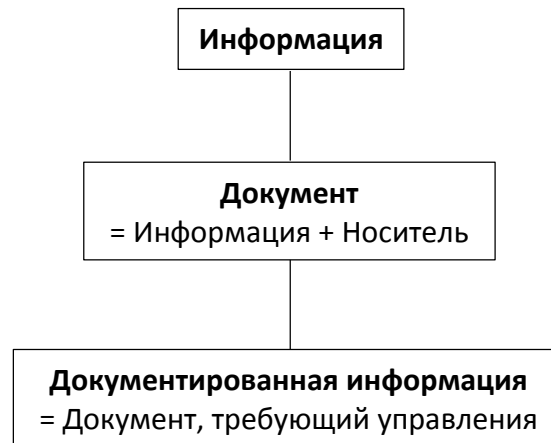
Вырос объем стандарта, причем довольно существенно, хотя разделы 4 – 10, содержащие требования, выросли не так сильно, но все равно есть ощущение, что требований стало больше. Но при этом, по словам самих разработчиков, они стремились снизить число директивных требований и заменять их там, где это возможно, требованиями, связанными с оценкой какими-либо показателями. В этом можно увидеть сдвиг разработчиков в сторону процессного подхода: организация должна не что-то делать (выполнять функцию, задаваемую директивным требованием), а достичь определенного результата.

Появление такого раздела как «Контекст организации» говорит о том, что разработчики повернулись, так сказать, лицом к реальности и стали рассматривать организацию не как существующую изолированно в идеальном мире, а как часть общего бизнес-пространства, которое влияет на организацию и это влияние следует учитывать.

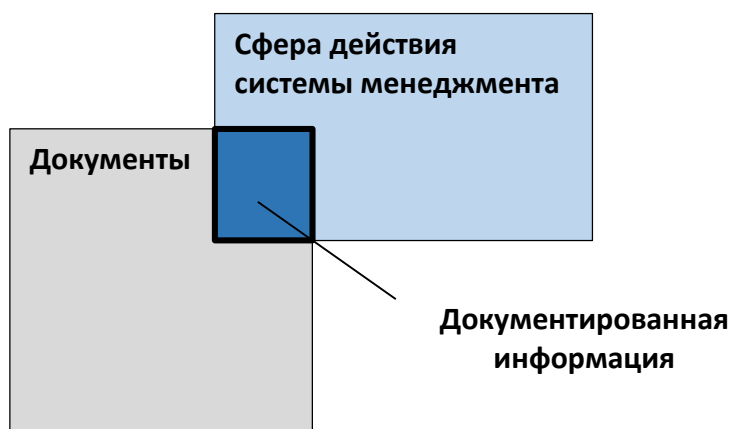
Здесь следует отметить, что я в этом разделе слово «issue» перевел как «проблема», хотя не считаю, что оно точно передает смысл, заложенный в оригинале, т.к. в русском языке «проблема» имеет заметный негативный окрас, а «issue» в английском – это не обязательно что-то нехорошее, это может быть нечто, на что стоит обратить внимание.

Думаю, не ошибусь, если скажу, что одно из самых заметных изменений в проекте – это прямое обращение к оценке рисков. Еще на ранних этапах разработки узнав, что из стандарта разработчики исключают предупреждающие действия, я был несколько удивлен. Но все стало на свои места, когда познакомился с CD ISO 9001: предупреждающие действия никуда не делись, просто их назвали тем, чем они и являются в жизни: выявлением, оценкой и обработкой рисков. Правда, мне не совсем понятно, почему в проекте 9001-го в этом контексте нет ссылок на серию 31000.

Еще одна область, подвергшаяся, так сказать, хирургическому вмешательству разработчиков – это документирование. Отныне предлагается такая схема:



Если обратиться к наглядному представлению в формате множеств, то можно нарисовать такую картинку:



Есть множество документов, а документированная информация – это подмножество документов, требующих управления в рамках определенной системы менеджмента.

Т.е. классифицирующим признаком документированной информации является необходимость ею управлять.

Пожалуй, в этом есть определенная логика: в организации обращается множество документов, но те, которые требуют управления в рамках выстраиваемой нами системы управления, мы выделяем отдельно и обозначаем термином «документированная информация». Хотя, на мой вкус, я бы применил термины наоборот: множество «документированная информация» и подмножество «документы».

Видимо, памятуя о том, сколь дискуссионным оказался вопрос «что есть цели в области качества», разработчики внесли уточнение, что «Цели в области качества должны: ... d) быть значимыми с точки зрения соответствия продукции и услуг и роста удовлетворенности потребителя». Уже что-то. По крайней мере, дезавуирует заявления типа «все цели организации – это цели в области качества».

Касаясь вопроса ресурсов, следует отметить, что убрано прямое требование назначения представителя руководства по качеству, хотя необходимость наделения кого-то соответствующими ответственностью и полномочиями в отношении системы менеджмента качества осталась. Я это отмечаю в «позитивной» части комментария, хотя особо здесь ничего не меняется, просто роль из именованной становится безымянной. Ну, разве что теперь не надо будет давать «звание» ПРК кому-то из руководителей в «нагрузку», а можно поручить дело специалисту по оргразвитию, не имеющему высокой должности.

Важным и необходимым, на мой взгляд, новшеством в проекте является появление требований, связанных с базой знаний. Эта сфера в действующей версии вообще вне поле зрения, но, как показывает опыт, формирование корпоративной базы знаний – отличный инструмент для





повышения качества и эффективности работы.

Учитывая примечание 2 к п. 3.3.3, я отказался от термина «анализ со стороны руководства», а ввел в оборот вариант «анализ менеджмента», подразумевая под этим анализ процесса управления как «скоординированной деятельности для направления развития и управления организации». Т.е. акцент перенесен с «кто анализирует» на «что анализируется».

Кто как, а я лично поприветствовал появление Приложения С, дающее обзор семейства стандартов 10000, мне показалось это полезным.

В целом, можно сказать, что представленный DIS – это, безусловно, шаг вперед по отношению к действующей версии. Хотя, признаться откровенно, я ожидал более радикальных перемен, особенно памятуя о том, как начинался процесс пересмотра, какие высказывались намерения.

По-крупному, основные несбывшиеся ожидания состоят в том, что:

- стандарт по-прежнему «заточен» под предписание действий, а не результатов этих действий, т.е. разработчики, декларируя продвижение процессного подхода, как ни парадоксально, сами этот подход не применяют при формировании требований. Проблема в том, что да, для достижения целей надо выполнить какие-то действия, но выполнение этих действий – условие лишь необходимое, но недостаточное,
- по-прежнему слабо отражена связь финансов и качества продукции, роль финансовых институтов организации в рамках СМК,
- остался бессмысленный (и несистемный) рисунок 1, якобы показывающий «модель процессно-ориентированной системы менеджмента качества», а значит, снова народ начнет выделять процессы типа «Лидерство» или еще круче – «Общие положения и процессный подход». Я вот что-то не понимаю ISO: с одной стороны, в методичках писать, что разделы стандарта не являются процессами, а с другой – рисовать их в стандарте на картинке, как процессы. Вы бы уж определились, товарищи,
- неудовлетворительно (с моей точки зрения) определены продукция и услуги, не подчеркнута то, что их реально отличает и что ведет к разным реализациям тех механизмов управления, которые предусмотрены стандартом.

Ну и немного критики.

Я уже высказывал претензии к несистемности стандарта. В частности, кроме уже упомянутых ситуаций, для меня она находит свое выражение и в таких моментах. Берем раздел 8.7 - Control of nonconforming process outputs, products and services. Теперь подставляем определения и получаем: Control of nonconforming process outputs, [outputs...] and [intangible outputs...]. Я, конечно, могу догадываться, что речь идет о несоответствиях промежуточных результатов (т.е. «process outputs», не выходящих за пределы предприятия) и конечной продукции и услуг, поставляемых потребителям (products&services), но это вывод, который можно сделать на основании анализа содержания раздела, нежели следующего из формальных определений.

Несколько удивляет какая-то небрежность в подготовке проекта: некорректные ссылки в разделе 2 на элементы ISO 9000, нелепая ошибка в определении термина «Потребитель» (3.26) и ряд других мелких неточностей.

Это, понятное дело, краткий комментарий по горячим, так сказать, следам, те мысли, что пришли в голову в ходе перевода. В настоящее время готовлю презентацию по проектам DIS ISO 9000 и ISO 9001 для однодневного семинара, где будет уже представлена и общая информация о процедурах разработки и принятия стандартов ИСО, и обстоятельный анализ проектов в плане концепции, терминологии и требований, и прогноз тех изменений, которые необходимо будет внести в существующие системы менеджмента качества для того, чтобы они соответствовали новым требованиям.

06 августа 2014 г.