

ISO 9001, ВЕРСИЯ 2000 И ВЕРСИЯ 2008 – ОТКРИЙТЕ РАЗЛИКИТЕ...

инж. Бончо Антонов, старши консултант в “Алфа Куолити Интернешънъл”

Доклад пред Национална конференция по качеството, ноември 2008 г.

Не е възможно жизненият път на най-широко прилагания стандарт за системи за управление да бъде оставен без внимание не само от професионалната общност, но и от преките клиенти на сертификацията. Смята се, че досега са издадени над 1 милион сертификати в 170 страни по света. Публикацията на ISO 9001:2008 е планирана за края на октомври 2008 г.. Във фаза DIS и със значително променено съдържание е ISO 9004 и ще го видим готов през 2009 г.

Нека предвидим типичните ни реакции по повод новото издание на стандарта.

Професионалната гилдия спокойно ще продължи да работи, както и досега, тъй като няма да се обремни да проучва детайлно новите моменти в стандарта. Част от тази общност даже има неформални и може би основателни критики за времето и усилията, които ISO е хвърлила за едни не тъй съществени промени. Възможно е консултантите, а може би и органите за сертификация, да пробват да осребрят момента, като размахат новата версия 2008 като плашило.

Организациите, които ползват стандарта, ще се почувстват облекчени от това, че не се въвеждат никакви нови изисквания, но тях ги интригува въпросът дали ще се наложат някакви промени в системите и най-вече в документацията им. Казано прагматично, стандартът няма да донесе забележими ефекти във вид на повишени вътрешни и външни ползи за тези, които вече са го приложили. Организациите, за които външните ползи са сведени до това сертификатът да бъде “документ за пряка консумация”, ползван в търгове и изискуем по ЗОП, ще бъдат нетърпеливи да получат новия сертификат, за да не им е пречка старият.

Други, които са премисляли и тълкували внимателно стандарта при първия му прочит, ще бъдат доволни от уточненията и допълненията, които новата версия предлага и вероятно ще намерят полезни моменти. И най-накрая тези, на които тепърва предстои да работят по стандарта, ще консумират най-голяма изгода.

Така очертана, обстановката е по-скоро песимистична и стои доста далеч от почти невъзможната утопия да видим, че моментът на смяна на версията може да послужи и като повод за внимателна ревизия на някои документи и практики.

Стана известно, че в процеса на работата им, групите и техническите комитети на ISO са разгледали няколко хиляди забележки (сред тях е имало и критики!) и препоръки и всички наистина полезни и смислени от тях са били отхвърлени за версия 2008, но са задържани за повторно разглеждане при следващо издание. Става ясно едно – в ISO държат на основата, положена с версия 2000, и сега, с версия 2008, издават намерението тази основа да стане по-здрава и изчистена,

по-добре усвоена от общността на Организациите и с това да послужи като изходна точка за следващи версии, които, това очакваме, ще са в посока TQM. Това ще да е причината ISO търпеливо да изчака три години преход 1994–2000 и да не бърза с издаване на комплектна нова версия на серия 9000 през 2005 г.

Допускаме, че ще се очаква в този доклад да има по-конкретни факти и данни.

Първо, в публикуваното общо комюнике на ISO и IAF основните моменти са:

- § във версия 2008 няма нови изисквания;
- § има пояснения на съществуващи във версия 2000 изисквания;
- § не се издават сертификати по версия 2008 преди датата на официалната публикация;
- § след официалната публикация се издават сертификати при извършване на редовен надзорен одит или ресертификация по 9001:2008;
- § след една година от публикуването на версия 2008 сертификати трябва да се издават по версия 2008;
- § 24 месеца след публикуване на версия 2008 вече издадените сертификати по версия 2000 ще станат невалидни;
- § публикацията ще бъде направена до края на 2008 г.

На второ място ни интересува кои са по-интересните изменения и пояснения във версия 2008.

Във версия 2008 няма нови изисквания, но в нея има изненадващо голям брой уточняващи поправки и допълнения. Твърде непрактично е да се обръща повече от минимум внимание на всяко едно от тези изменения. Ако обаче опитаме да отделим моментите, които имат потенциал за коментари, оказва се, че те пък са изненадващо малко.

Нека все пак ги проследим чрез коментари.

0.1

За пръв път в ISO 9001 се появяват понятията “**бизнес** (заобикаляща) **среда**” и “**рискове**”, характерни за тази среда. Няма съмнение – това създава идейна “допирателна” на СУК със системи, базирани на семейство стандарти, в които “рискът” е главното действащо лице – това са ISO 14001, BS OHSAS 18001, ISO/IEC 27001, ISO 22000, ISO 28000 и други подобни. Така възможностите за интеграция и надграждане на СУК стават, като идея, естествени и разбираеми.

В тази клауза има още два интересни момента:

- § вече се говори за три вида изисквания, които трябва да бъдат постигнати: клиентските, “**statutory**” и “**regulatory**”. Ново е добавеното уточнение “**statutory**”, което силно ще затрудни неизкушените от юридическа терминология хора да обяснят на български какво точно е добавено;
- § още едно добавено и твърде важно уточнение е това, че и трите вида изисквания са в кръга на тези, които се отнасят до продукта като такъв (то и досега пак така се подразбираше, но бедата беше, че не от всеки).

0.2

Виждаме кратко допълнение, от което се разбира що е мениджмънт на процес (мениджмънт, който осигурява процесът да дава желан изход). Това значи ли, че ако изходът не е желан, то и мениджмънтът не е както трябва или го няма?

0.3

Внимателните погледи може да забележат, че е отпаднал текстът за подобие в структурата на стандартите ISO 9001 и ISO 9004. Накратко – 2009 г. ни чака с един наистина нов и твърде различен ISO 9004. Дано да има кой да го прилага!

1.1

Добавено е едно ново и важно уточнение – “продукт” е не само това, което е поискано или е предназначено за клиент (т.е. “краен продукт на организацията”), а и междинният продукт като изход от един или друг процес по създаването му.

Пак тук е обявен общ знаменател на термините “statutory” и “regulatory” – този общ знаменател е “legal”. Едва ли и в бъдеще ще има Организация, която да гледа с различно око на единия и другия термин, че и да ги прилага различно... Сигурно е, че отново всичко ще минава под общия знак на “външна норма”.

4.1

Измерването на процесите вече не е неотменимо изискване, а е с уточнението “където е приложимо”...

Повече внимание е отделено на външните за СУК процеси. Няколко неща са нови допълнения:

- външният процес е необходим за системата, но е определен да се извършва от външна страна;
- трябва да бъдат определени типът на управлението върху тях и обхватът на прилагането му
- горното определение се очаква да бъде различно според значението на външния процес за постигането на съответствието и други фактори – степента на разпределение на контрола и способността за извършване на входен контрол и прилагане на останалите изисквания от клауза 7.4;
- изпълнението на процеса от външна страна не пренася върху нея отговорността за съответствието с приложимите за продукта външни изисквания. Тя си остава за Организацията-възложител.

4.2.1

Виждаме заложена гъвкавост при планирането на документите на СУК.

Един документ може да обхване изисквания на повече от една процедура.

Изисквания на една процедура може да се разпределят в няколко документа.

Организацията сама определя кои външни документи са приложими в обхвата на СУК.

6

В раздел 6 виждаме два акцента и едно уточнение:

- вниманието се насочва към условията за постигане на **“съответствие на продукта с изискванията”**;
- акцентувано е постигането на **“компетентност”** и проверката на реалната компетентност;
- уточнено е какво включва понятието **“работна среда”**.

Ще приемем изменението за “компетентност” като критика на стандарта срещу онези случаи, в които механично и формално се планираха и водеха обучения и се правеха още по-формални опити за оценяване на ефект от тези обучения. Тревожно в тази ситуация не бе толкова формализма спрямо СУК и персонала, но това, че оценителите на системи спокойно го приемаха като добра практика.

Уточнението за работната среда не изненадва тези Организации, които така и така имаха широк поглед и ясно разбиране за работната среда и ролята ѝ за качеството на продукта. Това разбиране включваше всестрани фактори и не се подвеждаше от лаконичността на раздела “Работна среда” във версия 2000.

7.3

Тук, в частта за проектиране и разработване, виждаме тромав опит на ТК 176 да декорира отчайващата и далеч от реалната практика джунгла от изисквания за създаване на нов продукт. Ако кажем на практика-проектант, че прегледът, проверката и утвърждаването на проекта имат различен смисъл и че може да се провеждат и документират заедно и поотделно, той ще се изсмее и няма да иска да говори повече с нас. Казано честно, няма да дочакаме такава версия на стандарта, която да успее да обхване с изисквания творческия дух и да накара проектантите да гледат с респект и внимание този раздел. Всеки консултант или оценител, който го е “правил” в реална Организация, ще потвърди това.

8.2.1

Веднага се разбира, че тук стандартът, с цялата си деликатност, прави нужното уточнение кое или какво може да се ползва като обратна връзка от клиенти, за да може Организацията да наблюдават и оценяват тяхната удовлетвореност. Да не забравяме, че това уточнение е с адрес до всички Организации, които заучаваха и повтаряха свещената мантра “Клиентът е Бог!”, но вместо да му се кланят до земи, само небрежно се прекръстваха и свеждаха наблюдението и оценяването само до масово разпращане на едни отчайващо досадни анкети. Да не забравяме и това, че уточнението не може да е изчерпателно за целия спектър от реалности, но все пак дава един важен ориентир – да получаваме данни за анализите си предимно от преки и живи контакти с клиентите. Ние не сме чак толкова деликатни, какъвто е духът на стандарта, и ще си го кажем “право куме, та в очите” – който разчита само на анкети, той има лъже-система.

8.2.2

Тук е подчертано нещо, което е наистина много важно! Трябва всички корекции и коригиращи действия да бъдат предприемани незабавно, за да се ликвидират последиците и причините за несъответствия. Нека бъде разбрано от онези Организации, в които тези действия някога се предписват със срок “постоянен”.

Може ли някой да обясни как се установява ефектът от такива постоянни действия и какъв им е смисълът?

8.2.3

От едно дълго и увъртяно изречение разбираме, че не може да определяме произволно методи, подходящи за наблюдение и измерване на един процес, а техният вид и обхват трябва да кореспондират със значението им за постигане на съответствие на продукта с изискванията и за ефикасността на системата. Все пак интересното е, че тук стандартът само ни “съветва” за такъв подход, но не го налага. Нека това се има предвид от онези оценители, които се проявяват като “хардлайнери” на тема “измерване” на процесите. Някои процеси просто са такива, че не може да се “мерят” с числа, а може само да ги наблюдаваме.

Нека се ограничим дотук с коментарите на измененията, като уточним, че не всичко е показано и нека всяка Организация сама да потърси и намери акцентите, които са важни за нейната практика.

Какво следва нататък? Ще бъдем ли свидетели споменатата по-нагоре утопия да стане реалност – т.е. Организациите да приемат новата версия с подробен и откровен анализ на сегашните си практики?

Да допуснем, че това стане факт и с какво може да помогнем на тези, които ще го направят?

Възможното развитие може да се види по следния начин:

- обърнете внимание на управлението и ползването на външни документи. Те са елемент, който улеснява интеграцията на СУК със системи “посестрими”;
- задължително ревизируйте схемите за управление на външни процеси, а където те са само формални – откажете се завинаги от такъв формализъм. Намекът на стандарта, че Организациите не са свободни от отговорност по законовите аспекти, само по себе си изисква да сме сериозни;
- оптимизируйте документалния състав на СУК, като хитро се възползвате от заложената гъвкавост за планиране на документите по отношение на съдържащите се в тях изисквания;
- повод за друга и пак сериозна ревизия са методите за наблюдение и измерване на процесите. Нека те са обосновани с точно показана връзка, водеща до съответствие с изискванията към продукта и до поддържане на ефикасността на СУК. Откажете се от изкуствено съчинени “измервания на процеси”, които сте въвели под ултимативния натиск на одитор-хардлайнер. Откажете се и от това да се опитвате тихомълком да заобикаляте тази част от стандарта;
- въведете, ако са нужни, нови интерпретации на стандарта във вашата СУК, които да я доближават до спецификата на бранша. Бурното развитие на секторно-браншови стандарти, които са на основата на ISO 9001, ясно показва, че претенцията този стандарт да бъде универсално приложим за всякакви Организации, е не малко, а вече твърде пресилена;
- не тръгвайте да интегрирате СУК с други системи, ако не са излекувани язвите на лошите практики или, в най-лошия случай, ликвидирайте тези язви в

процеса на интеграция. Не се надгражда къща върху разклатените темели на формализма. Добрите системи са изстрадани и затова са истински;

- не приемайте съвети на консултанти, които са се прославили с неприлично шампионските срокове, в които водят Организацията до сертификация и са сдушени в тандем с органи за сертификация, които оценяват системите също в експресни срокове. Такъв балон не може да се надува безкрайно.

Нека ползваме повода, че има нова версия на стандарта, да кажем още нещо – какво ние, българите, очакваме да стане, макар да няма пряка връзка с него:

- да спре практиката да се налага въвеждането на системи по законов път – това е изписване на вежди, и на всички е ясно кой печели и за чия сметка;
- да се появи най-сетне едно здраво и интелигентно лоби на най-високи нива, или, ако някой рече, че такова има, нека то да лобира за изграждането на поздрава основа на националната система за акредитация и сертификация.
- да се направи по-достъпен, по-обхватен и по-открит процеса на обсъждане на проектите за международни стандарти за системи за управление.

Имаме и две препоръки към организаторите на Националната конференция:

- нека на всяка Национална конференция да има доклад на БИС, който да информира професионалната гилдия за приети за обсъждане и предстоящи обсъждания на международни стандарти за системи за управление;
- да бъдат подложени на обективно анализиране и широко да се оповестяват изводите от постоянната анкета на Клуб 9000 “Ефективна ли е Вашата СУК”;
- да се усъвършенства процедурата на Националната награда за качество, за да се повдигне нейният авторитет и той да придобие европейски измерения