

ЗА НОВОТО В НОВАТА ВЕРСИЯ НА СТАНДАРТИТЕ НА ISO ОТ СЕРИЯ 9000

доц. Анастас Кехайов, президент на Алфа Куолити Инт.ООД

Лекция на семинар по време на Панаира в Пловдив – есен 2001 г.

Ще гледаме двете версии /1994 и 2000/ на стандартите на ISO от серия 9000, но ще се съсредоточим над новата версия – очакваме да расте броят Организации, които са извършили успешен преход или са атакували най-директно изискванията на новите “процесно ориентирани системи за управление на качеството”.

Основните акценти на новата версия на стандарта

Първата много важна разлика между двете версии се състои в завръщане от “система за осигуряване на договора” към “система за управление на качеството”.

Версия 1994 има изисквания за “Система за осигуряване на договора” – това е “външно” ориентирана система, целяща да гарантира на клиента, че ще бъдат спазени изискванията към качеството на продукта, определени в договора или поръчката. Оттук акцентът пада на всевъзможни вътрешни и външни съгласувания и проверки /много проверки !!!/, всичкото това с цел да не би да се допусне някоя грешка при съгласуване, планиране или изпълнение на определените изисквания.

Версия 2000 има изисквания към “Система за управление на качеството”, т.е. система, включваща Организацията и нейната среда и насочена да повишава вътрешната и външна ефективност от действието на Организацията като цяло. Оттук следва разширяване на работата по качеството към едни от най-ключовите функции на Организацията – целеполагане и стратегическо планиране, маркетинг, управление на ресурсите, персонал и пр., а коригиращата и превантивна дейност обслужва общата за цялата Организация цел за непрестанни подобрения.

И тук е втората съществена разлика между старата и новата версии – докато при версия 1994 главната цел е да се поддържа стабилна една вече постигната способност за съгласуване, планиране и изпълнение на определените изисквания за качеството на продукта, то при версия 2000 целта е доста по-амбициозна – непрестанно да се подобрява и развива горната способност.

В този смисъл версия 1994 са си стандарти за “задържане на постигнатото”, а версия 2000 ни насочва към непрестанни подобрения – почти нещо като TQM.

Новата цел е “поканила” на помощ процесния подход, а той е пригодена към

природата на СУК разновидност на класическия функционално-системен подход.

При версия 1994, ако една Организация се прицелеше единствено и само в сертификата като такъв, тя можеше да редуцира работата до тъкмене на "система за осигуряване на договора" и, като покрие изричните изисквания на ISO 9001, да представи системата за сертификация.

Други Организации усещаха тясната кройка на ISO 9001:1994 и ползваха ISO 9004-1:1994 като пътеводител към по-високите и стръмни стъпала на "система за управление на качеството".

ISO 9001:1994 и ISO 9004:1994 имат различна структура и не е леко за Организацията да улучат добра мяра между "полезно" и "задължително" – между перфектизма при формално писане на документите и претупване на истински важните осигуровки в работата по качеството.

Тук има една на пръв поглед академична, но ярка разлика между версиите – при версия 2000 стандартите ISO 9001 и ISO 9004 имат унифицирана структура, а "осигуряване на договора" отстъпва на "управление на качеството", основано на "измерване и наблюдение" с цел "непрестанни подобрения". Значи, ако се започне работа по въвеждане на версия 2000, нелепо е тя да се втрещва само в ISO 9001, понеже именно адекватното изпълнение на насоките на ISO 9004 създава нужните условия и предпоставки за ефективно постигане на изискванията на ISO 9001. Следователно, една Организация, която в предишната си практика е ползвала насоките на ISO 9004-1:1994, по-лесно ще се ориентира и по-ефикасно ще се възползва от указанията на "близкия до него" ISO 9004:2000. Така тя без проблеми ще може да направи безболезнен преход към ISO 9001:2000 или съвсем пряко да се насочи към изпълнение на неговите изисквания.

Важното е Организацията да улови и възприеме духа на новата версия на стандарта, т.е. да изгради СУК, обхванала дейности с важно значение за постигане на нейните цели, а непрестанните подобрения би трябвало да са една от тези цели.

Прозрачна архитектура на процеси и подпроцеси

Процесният подход дефинира Организацията като система от процеси (всеки процес се характеризира с "входове", "функции на преобразуване" и "изходи"), за да може вътрешните им и външни взаимодействия да се представят и изучат прегледно и така да се видят логическите и съдържателни предимства и грешки в тяхното планиране, действие и управление, както и да се уловят възможностите за планиране на подобрения на процесите и на взаимодействията им.

Понеже процесният подход е разновидност на системния подход, естествено е процесите да се дезагрегират на подпроцеси или да се агрегират в макропроцеси.

Също така би било естествено да се изучи принадлежността на даден процес

към системата от процеси, да се оценява влиянието му върху “цялостността”, да се търси количествена или друг вид измеримост на входове и изходи и “формално” описание на функциите и алгоритмите на преобразуване (това, което в техниката, и по-специално в автоматиката, наричат “предавателна функция”).

Организацията трябва да се “самодефинирана” като система от процеси със съществена роля за цялостност на системата, удачно агрегирани и дезагрегирани, с измерими входове и изходи и с ясно дефинирани функции на преобразуване.

Връзка между основните и допълнителните процеси

При дефинирането на т.нар. “архитектура на процесите”, ключово понятие е “основен процес” – такъв, който прави “принадна стойност” за Организацията, т.е. от който зависи тя да постига дадени свои основни цели. “Допълнителните” процеси обслужват основните процеси, т.е. правят възможно тях да ги има и да се реализират. Основни процеси може да са производството, или проектирането, или продажбите, а допълнителни да са информационните и управленски процеси, търговски и финансово-икономически процеси и т.н. Изискването за минимална и прозрачна архитектура засяга и допълнителните процеси – те трябва да имат измерими входове и изходи и ясни алгоритми. Следователно, Организацията трябва да съумее да дефинира входовете и изходите и функциите на преобразуване и за основните, и за допълнителните процеси.

Задължително изисквани документи на системата

ISO 9001:2000 разрешава на Организацията да открие сама за себе добрия баланс между документирани регламенти (от една страна) и предавани по традиция или рутинно изпълнявани по подразбиране правила на “добрата практика” (от друга страна). Това намалява бюрокрацията.

Какво задава стандартът като минимални изисквания за задължително документирани – политика на ръководството, структурна схема на Организацията, архитектура на процесите, основания за допуснати изключения от изискванията на стандарта, документирани процедури – шест на брой (ред за управление на документи, ред за управление на записи и данни, ред за управление на несъответстващ продукт, ред за вътрешни одити, ред за коригиращи действия и ред за превантивни действия) и подходящи описания поне на основните процеси.

Под “подходящи описания” да се разбира такива описания, “които подпомагат правилното протичане и управление на процесите”.

Не е достатъчно шестте задължително изисквани документирани процедури

да са адекватни и наистина да се прилагат. Освен това е нужно документираните описания на всички основни процеси наистина да са подходящи за правилното им протичане и управление.

Задължително изисквани “записи по качеството”

Задължително изисквани от стандарта са записите, свързани с:

- прегледите на ръководството;
- образованието, опита, обучението и квалификацията;
- прегледа на изискванията към продукта и действията, произтичащи от него;
- процесите по създаване на продукт, а и продуктът, отговарят на изискванията;
- резултатите от проектирането съответстват при съпоставка с входните данни;
- действия, произтичащи от преглед/проверки/утвърждаване/изменения на проекта;
- утвърдени процеси за производство и обслужване;
- определени и прилагани идентификация и методи за проследяване (ако се изискват);
- съответствие на продукта с критерии за приемане, вкл. лице, отговорно за пускането.

Организацията трябва да следи и измерва характеристиките на продукта, за да проверява дали са спазени изискванията към него. Това трябва да се извършва на подходящи етапи от процеса по създаване на продукта в съответствие с планираните мерки – например:

- резултати от оценки на доставчици и за последващи ги действия;
- уведомяване на клиента, когато негова собственост се изгуби, повреди и пр.;
- вид несъответствия в несъответстващ продукт и последващи действия, вкл. отстъпки;
- резултатите от калибрирането и проверките на измервателните средства.

Организацията трябва правилно да определи състава и начина на управление на записите и данните, които се поддържат от СУК, и да създаде гаранции, че свързаните с това регламенти се прилагат най-стриктно.

Мотиви за допуснати изключения от изискванията

Допустими са само мотивирани изключения от изискванията на раздел 7 “Създаване на продукта”. Тези изключения не бива да пречат за постигане на изисквания към предназначенията употреба на продукта, нито да пречат да бъдат удовлетворявани важни изисквания на клиентите.

Мотивите за “изключване на изисквания” не бива да влизат в противоречие с посочените изисквания на стандарта, и освен това, не бива да влизат в конфликт с реалния обхват на дейността на Организацията, нито с нейните основни цели.

Критични (фатални) и некритични несъответствия

Критичните несъответствия водят до спиране на сертификационния одит (респективно – до отказ за сертификация).

Критични са такива несъответствия като неизпълнение на задължителни изисквания на стандарта (в документалната част на СУК или в практиката на прилагането ѝ) или неизпълнени важни изисквания към предназначенията употреба на продукта– например, изисквания за безопасност.

Всички други несъответствия са “некритични”. Те биват големи и малки според влиянието им върху ефективността на СУК и според тежестта и нужното време за реализация на подходящи коригиращи действия за тяхното отстраняване.

Доказателства за ефективно функционираща СУК

При сертификационен одит се очаква да бъдат представени поне следните пет доказателства.

Първо, документалната част на СУК отговаря на приложимите изисквания на стандарта и на вътрешни нужди на Организацията да постига основните си цели чрез ефективно управление на качеството на процесите и продуктите.

Второ, документираните в СУК регламенти реално се прилагат на практика.

Трето, създават се и се поддържат предвидените в СУК записи и данни за качеството.

Четвърто, в Организацията са ясно видими външните белези на културно производство – ред (включая всички предвидени в СУК идентификации), повсеместна чистота, изпълнявана без напрежение дисциплина – трудова, технологична и организационна.

И пето, хората от Организацията познават, прилагат, уважават и желаят да развият “своята” СУК