

Электронный научный журнал «Век качества» ISSN 2500-1841 <http://www.agequal.ru>

2016, № 3 [http://www.agequal.ru/pdf/2016/AGE\\_QUALITY\\_3\\_2016.pdf](http://www.agequal.ru/pdf/2016/AGE_QUALITY_3_2016.pdf)

**Ссылка для цитирования этой статьи:**

Силаева Л.Ю. Переход систем качества телекоммуникационных компаний на новый стандарт ГОСТ Р ИСО 9000–2015 (ISO 9001:2015) // Электронный научный журнал «Век качества». 2016. №3. С. 38-48.  
Режим доступа: <http://www.agequal.ru/pdf/2016/316003.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

УДК 658.5

**Переход систем качества телекоммуникационных компаний на новый стандарт ГОСТ Р ИСО 9000–2015 (ISO 9001:2015)**

*Людмила Юрьевна Силаева,  
эксперт ЦССК «Интерэкомс»,  
123423, Москва, ул. Народного Ополчения, д.32  
[silaeva@qs.ru](mailto:silaeva@qs.ru)*



**Аннотация.** 22 сентября 2015 г. международной организацией по стандартизации ИСО были опубликованы новые версии международных стандартов ISO 9000:2015 и ISO 9001:2015. Российские версии стандартов на системы менеджмента качества - ГОСТ Р ИСО 9000–2015 и ГОСТ Р ИСО 9001–2015 были утверждены Росстандартом 28 сентября 2015 г. и введены в действие с 1 ноября 2015 г. Таким образом, национальные стандарты утверждены практически одновременно с исходными международными стандартами ISO 9000:2015 и ISO 9001:2015. Телекоммуникационным компаниям, которые внедрили системы менеджмента качества, необходимо переходить на новый стандарт.

Публикация подготовлена в рамках поддержанного РГНФ научного проекта № 16-02-14108.

**Ключевые слова:** международная стандартизация, Международная организация по стандартизации (ИСО), международные стандарты ISO 9000:2015, ISO 9001:2015, национальные стандарты ГОСТ Р ИСО 9000–2015, ГОСТ Р ИСО 9001–2015.

Стандарты серии ISO являются одними из наиболее распространенных международных стандартов и вносят большой вклад в популяризацию менеджмента качества во всем мире. Эти стандарты сегодня применяют более миллиона предприятий. Они создали базу для разработки других стандартов на системы менеджмента: в сфере экологии, охраны здоровья и безопасности, информационной безопасности. Но прогресс не стоит на месте, меняется окружающая среда,

методология работы организаций. Поэтому и стандарты на системы менеджмента необходимо поддерживать в актуальном состоянии.

Международный форум по аккредитации (International Accreditation Forum - IAF) и Комитет Совета ИСО по оценке соответствия (Committee on Conformity Assessment – CASCO) установили трехлетний период (с сентября 2015 г. по сентябрь 2018 г.) перехода с момента публикации ISO 9001:2015 (рис. 1). В это время будут действовать оба стандарта. Переходный период даст возможность пользователям стандарта ввести в свои системы менеджмента изменения и получить обновленные сертификаты соответствия.



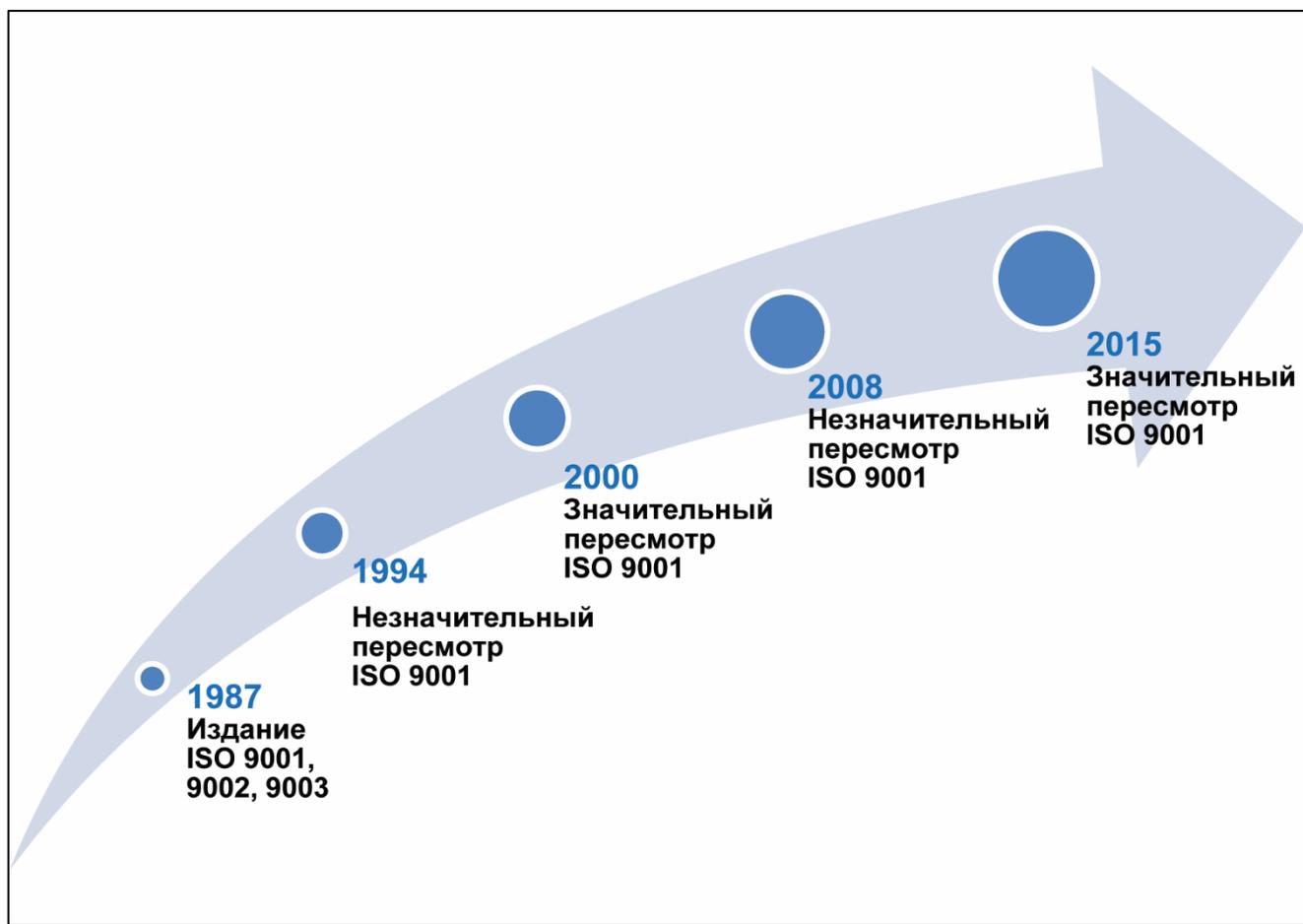
**Рис. 1. Переходный период для введения новых версий международных стандартов ISO 9000:2015 и ISO 9001:2015**

В 2017 г. исполнится 30 лет с момента принятия первых стандартов ISO серии 9000, в том числе и ISO 9001 (тогда было три модели требований к СМК - ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003). С 1987 г. стандарт ISO 9001 стал наиболее успешным и распространенным стандартом на системы менеджмента (СМ) в истории ISO.

Стандарты серии ISO сегодня применяют более миллиона предприятий. Они создали базу для разработки других стандартов на системы менеджмента: в сфере экологии, охраны здоровья и промышленной безопасности, информационной

безопасности. 15 лет – как правило, средний жизненный цикл стандартов серии ISO. Поэтому стандарты на системы менеджмента необходимо поддерживать в актуальном состоянии. Новый стандарт ISO 9001:2015 является уже пятой версией ISO 9001. Работа над пересмотром стандарта ISO 9001 началась в июне 2012 г. и закончилась в 2015 г. Особое внимание было уделено подходам к интеграции ISO 9001 и отраслевых стандартов на системы менеджмента – по медицинской технике, в пищевой отрасли и т.д.

История развития стандарта ISO 9001 представлена на рис. 2. В отличие от действующего стандарта ISO 9001:2008, претерпевшего незначительные изменения по сравнению с версией 2000 года, для новой версии ISO 9001:2015 характерны существенные изменения.



**Рис. 2. История развития стандарта ISO 9001**

На III Международной конференции «Современные тенденции развития международной стандартизации в области менеджмента качества» (Санкт-Петербург, ноябрь 2014 г.) рассматривался проект новой версии стандарта ISO 9001:2015 и предстоящие изменения. В работе конференции приняли участие и выступили с докладами первые лица в области европейского качества, руководители основных организаций по качеству: Генеральный директор Европейской организации по

качеству (ЕОQ) Эрик Янссенс [9]; Управляющий директор Европейского фонда управления качеством (EFQM) Марк Амблард; представитель России в ИСО/ТК 176 «Менеджмент и контроль качества» Евгений Аванесов [2].

В связи с внесенными изменениями встал вопрос о целях новой версии стандарта ISO 9001:2015, которые были сформулированы следующим образом:

- создать стабильную систему требований на следующие 10 лет;
- несмотря на достаточно общий характер оставаться актуальным для всех типов и размеров организаций, независимо от сектора экономики;
- сохранять нынешний акцент на результативность управления процессами для достижения желаемых результатов;
- принять во внимание изменения в практике менеджмента качества и отразить изменения во все более сложной и динамичной среде, в которой действуют организации;
- применить общую структуру, текст и определения, изложенные в Приложении SL к Директиве ISO для обеспечения совместимости с другими системами менеджмента (например, ISO 14001).

В процессе работы ТК-176 над изменениями стандарта рассматривался вопрос и об актуальности 8 принципов менеджмента качества. Специалисты констатировали, что принципы выдержали испытание временем. Было внесено лишь несколько незначительных изменений с целью их актуализации для стандартов менеджмента следующего поколения. Эти изменения представлены на рисунке 3, из которого видно, что стало 7 принципов вместо 8 (системный подход и процессный слились в один).

В новую версию стандарта ISO 9001:2015 внесены 8 основных изменений:

1. Измененная структура, текст, термины в соответствии с Приложением SL.
2. Пересмотренные принципы менеджмента качества.
3. Среда организации (контекст деятельности организации).
4. Учет потребностей заинтересованных сторон.
5. Лидерство.
6. Риск-ориентированное мышление.
7. Документированная информация.
8. Организационные знания.

До пересмотра стандарта ISO 9001 все стандарты на системы менеджмента были плохо интегрированы между собой. Исправить это положение, было призвано Приложение SL «Структура высокого уровня», которое описывает, что должен содержать каждый стандарт на системы менеджмента. Таким образом, теперь легче согласовать стандарты друг с другом и иными нормативными документами. И если система менеджмента качества (СМК) тщательно разработана, то ее можно потом

дополнять элементами, касающимися, например, охраны окружающей среды, и сертифицировать соответствующие системы менеджмента.



**Рис. 3. Изменение принципов менеджмента качества**

Новая версия стандарта ISO 9001:2015 разработана, прежде всего, в соответствии с Приложением SL к Директиве ISO, которая была принята в 2012 г. с целью повышения совместимости стандартов на системы менеджмента.

Приложение SL закрепляет структуру и формат любого стандарта для любых областей экономики. В соответствии с Директивой ISO, все стандарты на системы менеджмента (не только ISO 9001, но и других систем менеджмента, например, охраны окружающей среды, безопасности труда) приведены к единой структуре, имеют идентичные заголовки подпунктов в рамках структуры, содержат универсальный словарь основополагающих терминов, т.е. единые термины и определения, и общие фрагменты текста.

Общий шаблон для всех новых стандартов ISO на системы менеджмента и для новых редакций действующих стандартов включает в себя: структуру; терминологию; текст (примерно 30% каждого стандарта имеют идентичный текст)

Структура разделов и часть терминологии настоящего стандарта по сравнению с ISO 9001:2008 были изменены в целях улучшения структурной совместимости с другими стандартами на системы менеджмента.

В новой редакции стандарта ISO 9001:2015 появились разделы, которых не было в прежней редакции, а также разделы, изменившие названия.

Данная структура разделов предназначена в большей мере для обеспечения согласованного изложения требований, чем для того, чтобы быть моделью для

документирования политик, целей и процессов организации. В стандарте не содержится требования о применении его структуры и терминологии к документированной информации СМК организации.

В соответствии с Приложением SL стандарты на системы менеджмента должны содержать следующие 10 глав:

1. Область применения
2. Нормативные ссылки
3. Термины и определения
4. Среда (контекст деятельности) организации
5. Лидерство
6. Планирование
7. Средства обеспечения
8. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг
9. Оценка результатов деятельности
10. Улучшение

В эти обязательные главы можно добавлять и другие главы. Таким образом, не обязательно сокращать существующую систему до предложенных стандартом 10-и глав. Можно просто дополнить ее новыми требованиями и работать дальше со старой структурой. Главное, чтобы это позволило организации добиваться успеха и совершенствоваться.

В версии ISO 9000:2015 приведены новые термины и определения. Кроме того, изменились некоторые понятия. Так, термины «документ» и «запись» заменены термином «документированная информация», вместо термина «продукция» введен термин «продукция и услуги», а понятия «закупки» и «процессы, переданные сторонней организации» объединены в категорию «внешнее обеспечение».

Кроме того в новую версию стандарта введены следующие новые термины:

- **среда организации** (Context of the Organization) - сочетание внутренних и внешних факторов, которое может оказывать влияние на подход организации к постановке и достижению ее целей;
- **заинтересованная сторона** - лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних. Например, потребители, владельцы, работники в организации, поставщики, банкиры, регулирующие органы, союзы, партнеры или сообщество, которое может включать конкурентов или группы противодействия.

Третье и четвертое изменения касаются «среды организации» и «учета потребностей заинтересованных сторон». ISO 9001:2015 требует от организации понимания своей организационной среды. С этой целью в новую версию стандарта введен раздел 4 «Среда организации» («контекст деятельности организации»):

## **«4. Среда организации (контекст деятельности организации)»**

### **4.1 Понимание организации и ее среды**

- Организация должна определить внешние и внутренние факторы, относящиеся к ее намерениям и стратегическому направлению и влияющие на ее способность достигать намеченного результата ее системы менеджмента качества.
- Организация должна осуществлять мониторинг и анализ информации об этих внешних и внутренних факторах».

В данном разделе приведено одно из основных новшеств стандарта, а именно изложены требования к организации по определению внешних и внутренних факторов, где внешние факторы – это, например, политические, экономические и социальные аспекты среды, а внутренние факторы – это технология, персонал, оборудование.

Помимо этого, необходимо понимать потребности и ожидания заинтересованных сторон: собственников и инвесторов, общественности и органов государственной власти, поставщиков и партнеров, клиентов и сотрудников.

В новой версии ISO 9001 осталась направленность на потребителя, но более выпуклыми становятся другие «заинтересованные» стороны, потребности и ожидания которых надо определить.

Следующее изменение стандарта касается раздела «Лидерство»

В ISO 9001:2015 пятый раздел назван «Лидерство», что более точно отражает руководящую и возросшую роль руководства, чем «Ответственность руководства» в пятом разделе ISO 9001:2008.

В текст ISO 9001:2015 введено требование активного участия высшего руководства в СМК и большей его ответственности. Согласно новой редакции стандарта, высшее руководство должно демонстрировать свое лидерство и приверженность в отношении СМК. В новой версии установлены дополнительные, более жесткие требования к руководству (выделены курсивом):

### **«5.1 Лидерство и приверженность»**

#### **5.1.1 Общие положения**

Высшее руководство должно демонстрировать свое лидерство и приверженность в отношении СМК посредством:

- а) принятия ответственности за результативность СМК;*
- б) обеспечения разработки политики и целей в области качества, которые согласуются с условиями среды организации и ее стратегическим направлением;*
- в) обеспечения интеграции требований СМК в бизнес-процессы организации;*

*д) содействия применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления;*

*е) обеспечения доступности ресурсов, необходимых для системы менеджмента качества;*

*ф) распространения в организации понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям системы менеджмента качества;*

*г) обеспечения достижения системой менеджмента качества намеченных результатов;*

*h) вовлечения, руководства и оказания поддержки персонала, который вносит свой вклад в результативность СМК;*

*i) поддержки улучшения;*

*ж) поддержки других соответствующих руководителей в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности».*

Шестое изменение – «Риск-ориентированное мышление».

ISO 9001:2015 требует от организации определения рисков и возможностей, которые необходимо рассматривать. Одной из основных целей системы менеджмента качества является функционирование с использованием предупреждающих действий, при этом ISO 9001:2015 не содержит отдельного раздела или подраздела, именуемого «Предупреждающие действия». Концепция предупреждающих действий выражена посредством подхода, основанного на рисках при формулировании требований к системе менеджмента качества.

При планировании деятельности теперь необходимо учитывать и оценивать риски и определять действия в отношении рисков и потенциальных возможностей для достижения целей и улучшений.

Седьмое изменение стандарта – «Знания организации»:

#### **«7.1.6 Знания организации»**

Организация должна определить знания, необходимые для функционирования ее процессов и для достижения соответствия продукции и услуг.

Эти знания должны поддерживаться в актуальном состоянии и быть доступны в необходимом объеме.

В случае меняющихся потребностей и тенденций, организация должна рассмотреть свои имеющиеся знания и определить, каким образом приобрести необходимые дополнительные знания или получить к ним доступ.

Основой знаний организации могут быть:

- внутренние источники (например, интеллектуальная собственность; знания, полученные из опыта; выводы, извлеченные из неудачных или успешных проектов; результаты улучшений процессов, продукции и услуг);

- внешние источники (например, стандарты, научное сообщество, конференции, семинары, знания, полученные от потребителей и внешних поставщиков)».

Восьмое изменение, касается «документированной информации».

В версии стандарта ISO 9001:2015 термины «документ» и «запись» заменены термином «документированная информация».

В соответствии с новой версией стандарта ISO 9001:2015 организация сама определяет документированную информацию, необходимую ей для обеспечения результативного функционирования системы менеджмента качества. Требования к разработке обязательных процедур отсутствуют.

В соответствии с требованиями ISO 9001:2015 обязательными документами для разработки организацией остаются только область применения СМК, политика и цели в области качества. Целесообразность разработки организацией руководства по качеству и шести обязательных процедур оставляется на усмотрение самой организации.

Самое главное – фактически все ключевые требования стандарта ISO 9001:2008 в его новой версии сохранены и составляют подавляющую долю общего объема всех требований.

Сертификации по ИСО 9001:2008 будут являться недействительными по истечении трех лет с момента публикации ISO 9001:2015, то есть с 15 сентября 2018 г.

Дата истечения срока действия сертификаций по ISO 9001:2008, выданных в течение периода перехода, должна соответствовать окончанию трехлетнего периода перехода.

### Список литературы

1. Крофт Н.Х. ISO 9001:2015 – перспективы развития стандартов управления качеством на следующие 25 лет», 28.08.2012 [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.iso.org/iso/ru/home/news\\_index/news\\_archive/news.htm?refid=Ref1633](http://www.iso.org/iso/ru/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1633) (дата обращения 16.06.2016).
2. Аванесов Е. Изменения международного стандарта ИСО 9001:2005 // III Международная конференция «Современные тенденции развития международной стандартизации в области менеджмента качества», 6-7 ноября 2014 г., Санкт-Петербург.
3. Гусаков А. Новые разработки и приоритетные проекты Всероссийской организации по качеству // III Международная конференция «Современные тенденции развития международной стандартизации в области менеджмента качества», 6-7 ноября 2014 г., Санкт-Петербург.
4. Качалов В.А. Новая версия ISO 9001:2015 // Методы менеджмента качества. – 2015. - № 11.

5. Камышев А.И. Оценка и повышение результативности СМК по требованиям стандарта ISO 9001:2015 // Методы менеджмента качества. – 2015. - № 11.

6. Камышев А.И. Эффективность СМК // Методы менеджмента качества. – 2015. -№ 10.

7. Кузьмин А.М., Высоцкая Е.А. Управление знаниями // Методы менеджмента качества. – 2015. - № 11.

8. Чайка И. Будущее серии стандартов ISO 9001 // Управление качеством: Электронный журнал. – 2012. № 11.

9. Янссенс Э. Будущее качества и развитие менеджмента качества // III Международная конференция «Современные тенденции развития международной стандартизации в области менеджмента качества», 6-7 ноября 2014 г., Санкт-Петербург.

### **Transition of quality systems of the telecommunication companies to the state standard specification P ISO new standard 9000-2015 (ISO 9001:2015)**

*Silayeva Lyudmila Yurevna,  
expert of TsSSK "Interekoms",  
123423, Moscow, Narodnogo Opolcheniya St., 32  
silayeva@qs.ru*

**Abstract.** On September 22, 2015 the International Organization for Standardization of ISO has published new versions of the international ISO standards 9000:2015 and ISO 9001:2015. The Russian versions of standards on a quality management system of GOST P ISO 9000-2015 and GOST P ISO 9001-2015 have been approved by Rosstandart on September 28, 2015 and enacted since November 1, 2015. Thus, national standards are approved practically along with the initial international ISO standards 9000:2015 and ISO 9001:2015. The telecommunication companies which have introduced a quality management system need to pass to the new standard.

The publication is prepared within the supported RGNF of the scientific project No. 16-02-14108.

**Keywords:** international standardization, International Organization for Standardization (ISO), international ISO standards 9000:2015, ISO 9001:2015, national state standard specifications P ISO standards 9000-2015, GOST P ISO 9001-2015.

### **REFERENCES**

1. Kroft N.Kh. ISO 9001:2015 – perspektivy razvitiya standartov upravleniya kachestvom na sleduyushchie 25 let» [ISO 9001:2015 – the prospects of development of

standards of quality management the next 25 years], 28.08.2012 [Elektronnyy resurs].  
Rezhim dostupa: [http://www.iso.org/iso/ru/home/news\\_index/news\\_archive/news.htm?refid=Ref1633](http://www.iso.org/iso/ru/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1633) (data obrashcheniya 16.06.2016).

2. Avanesov E. Izmeneniya mezhdunarodnogo standarta ISO 9001:2005 [Changes of the ISO 9001:2005 international standard] // III Mezhdunarodnaya konferentsiya «Sovremennye tendentsii razvitiya mezhdunarodnoy standartizatsii v oblasti menedzhmenta kachestva», 6 7 noyabrya 2014 g., Sankt-Peterburg.

3. Gusakov A. Novye razrabotki i prioritetye proekty Vserossiyskoy organizatsii po kachestvu [New developments and priority projects of the All-Russian organization for quality] // III Mezhdunarodnaya konferentsiya «Sovremennye tendentsii razvitiya mezhdunarodnoy standartizatsii v oblasti menedzhmenta kachestva», 6 7 noyabrya 2014 g., Sankt-Peterburg.

4. Kachalov V.A. Novaya versiya ISO 9001:2015 [New version of ISO 9001:2015] // Metody menedzhmenta kachestva [Quality management Methods]. – 2015. № 11.

5. Kamyshev A.I. Otsenka i povyshenie rezul'tativnosti SMK po trebovaniyam standarta ISO 9001:2015 [Assessment and increase in effectiveness of SMK according to requirements of ISO 9001:2015]// Metody menedzhmenta kachestva [Quality management Methods]. – 2015. № 11. [www.online.com](http://www.online.com)

6. Kamyshev A.I. Effektivnost' SMK [Efficiency of SMK] // Metody menedzhmenta kachestva [Quality management Methods]. – 2015. № 10.

7. Kuz'min A.M., Vysotskaya E.A. Upravlenie znaniyami [Knowledge management] // Metody menedzhmenta kachestva [Quality management Methods] . – 2015. № 11.

8. Chayka I. Budushchee serii standartov ISO 9001 [Future of a series of the ISO standards 9001] // Upravlenie kachestvom: Elektronnyy zhurnal [Quality management: Online magazine.]. – 2012. № 11.

9. Yanssens E. Budushchee kachestva i razvitie menedzhmenta kachestva [Future of quality and development of quality management] // III Mezhdunarodnaya konferentsiya «Sovremennye tendentsii razvitiya mezhdunarodnoy standartizatsii v oblasti menedzhmenta kachestva», 6 7 noyabrya 2014 g., Sankt-Peterburg.