

Сертификация СМК по ГОСТ Р ИСО 9001-2015: зачем это нужно?

Рассказывает руководитель департамента сертификации и управления качеством АО «ЦНИИ «Электроника» П. В. Лысенко



Система менеджмента качества (СМК) – это современный инструмент, позволяющий предприятию эффективно управлять качеством своей продукции, снижать издержки и обеспечивать соответствие ожиданиям заказчиков. СМК может строиться по-разному, но в любом случае управление качеством представляет собой своего рода философию, которая претворяется в жизнь посредством внедрения определенных механизмов. Один из наиболее универсальных и широко применяемых подходов построения СМК описан в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015, идентичном международному стандарту ISO 9001:2015.

На наши вопросы об особенностях СМК в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и сертификации по данному стандарту, а также о том, какие преимущества может предоставить компании данный сертификат, ответил Павел Вадимович Лысенко, руководитель департамента сертификации и управления качеством АО «ЦНИИ «Электроника» – информационно-аналитического центра Госкорпорации Ростех, организации, оказывающей в том числе услуги по сертификации СМК предприятий, работающих на российском рынке радиоэлектроники, на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ РВ 0015-002-2012, ЭС РД 009-2014, ЭС РД 010-2015 и с 2017 года являющейся аккредитованным органом системы добровольной сертификации «Электронсерт» на выполнение работ по сертификации СМК.

Павел Вадимович, в чем заключаются основные особенности СМК по ГОСТ Р ИСО 9001-2015? Что должно поменяться в подходах компании к работе, если она принимает решение получить сертификат соответствия этому стандарту?

Вообще говоря, СМК на предприятии – это система стандартов, внедряемых в организации с целью роста уровня производства, снижения издержек и соответствия мировым стандартам. Она является составной частью общей системы управления предприятием. СМК дает уверенность потребителю, что производитель нацелен на постоянное улучшение качества и удовлетворение его потребностей и ожиданий.

В ГОСТ Р ИСО 9001-2015 применен процессный подход, который включает цикл «Планируй – Делай – Проверь – Действуй» (Plan – Do – Check – Act, PDCA) и риск-ориентированное мышление.

Процессный подход позволяет компаниям планировать свои процессы и их взаимодействие, в то время как риск-ориентированное мышление направлено на успешное выявление факторов, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и СМК организации, а также на применение предупреждающих инструментов управления для минимизации негативных последствий и максимально эффективного использования возникающих возможностей.

В качестве примера можно привести процесс выбора поставщиков и входной контроль, которые в комплексе создают условия для сокращения брака производства. Так, один из наших заявителей, внедрив оценку поставщиков и проведя аудит второй стороны на предприятии-поставщике, зафиксировал систематическое нарушение условий хранения комплектующих, что, в свою очередь, вело к непрогнозируемому сроку службы готового изделия.

В каких случаях компании следует задуматься о прохождении сертификации СМК по ГОСТ Р ИСО 9001-2015?

Получить данный сертификат желательно, если компания хочет подтвердить документально, что она всегда поставляет продукцию и/или оказывает услуги, отвечающие запросам потребителей и соответствующие законодательным и нормативным правовым актам, а также ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей путем результативного применения СМК, включая процессы ее улучшения и обеспечения соответствия требованиям.

Кроме того, наличие данного сертификата бывает преимуществом при выборе поставщика работ, услуг или продукта.

То есть в некоторых случаях компаниям для получения преимущества необходим сертификат формально? Проще говоря, нужна «бумажка»?

Формальный подход к внедрению СМК на предприятии имеет краткосрочный эффект. Преимущество перед конкурентами дает не только наличие сертификата соответствия СМК, но и глубина внедрения системы менеджмента качества.

Внедрение СМК и непрерывный процесс улучшения приводят к оптимизации бизнес-процессов предприятия, повышению эффективности производственного процесса, качества планирования, изысканию и использованию внутрипроизводственных резервов, что в совокупности дает накопительный эффект в виде снижения издержек предприятия, ускорения процессов создания и внедрения в производство новой техники, повышения эффективности подготовки производства и освоения новых видов продукции.

Поэтому, если компания хочет воспользоваться всеми преимуществами внедрения СМК, получить синергетический эффект, включающий в том числе оптимизацию своей деятельности, снижение издержек, рисков рекламаций и т. п., а не просто получить, как вы сказали, «бумажку», которую при необходимости можно будет показать заказчику, то она должна провести глубокую подготовительную работу,

проработать процессы, внимательно относиться к разработке внутренней документации, желательно во взаимодействии с опытным и квалифицированным органом сертификации.

В качестве примера того, какой эффект может дать грамотное применение СМК, упомяну следующий случай из практики: один из наших заявителей после внедрения СМК и пройденной сертификации на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 добился снижения рекламаций на 34% уже в течение первого года действия сертификата.

Сколько времени занимает сам процесс сертификации, если считать, что все необходимые подготовительные действия внутри компании уже выполнены?

Сроки проведения этих работ с момента подачи заявки на сертификацию внедренной СМК на предприятии заказчика до получения решения о выдаче сертификата соответствия или мотивированного отказа составляют не более трех месяцев – само собой, при условии предоставления всей необходимой информации.

С какими сложностями сталкиваются компании при сертификации по ГОСТ Р ИСО 9001-2015 чаще всего?

Мы уже упоминали про опасность формального подхода к внедрению СМК. Это, а также отсутствие квалифицированного персонала и поверхностное понимание стандарта часто вызывают проблемы при подготовительной работе, внедрении СМК и формировании заявки на проведение работ по сертификации и сбору полного комплекта документов. Зачастую компаниям бывает сложно описать собственные бизнес-процессы, оформить документированные процедуры, прописать регламенты деятельности и т. д. Все это приводит к увеличению сроков оказания услуг по сертификации, а порой и к отказу в выдаче сертификата.

Должна ли компания подтверждать соответствие СМК требованиям стандарта в период действия сертификата?

Да, наличие сертификата по ГОСТ Р ИСО 9001-2015 обязывает заявителя проходить ежегодный инспекционный контроль для подтверждения действия сертификата соответствия до окончания его действия. Срок действия сертификата составляет три года. Далее возможна процедура ресертификации.

Спасибо за интересный рассказ.

С. П. В. Лысенко беседовал Ю. С. Ковалевский