



Секретариат ISO/TC 176/SC 2

Our ref

Дата: 15 октября 2008 г.

Членам
ISO/TC 176/SC 2 -
Системы менеджмента
и обеспечения качества /
системы качества

**Пакет вводных и вспомогательных документов по ISO 9000:
Руководство по разделу 1.2 ISO 9001:2008 «Применение»**

В связи с публикацией Международного стандарта ISO 9001:2008 комитет ISO/TC 176/SC 2 опубликовал ряд руководящих модульных документов:

- Руководство по разделу 1.2 стандарта ISO 9001:2008 "Применение"
- Руководство по требованиям стандарта ISO 9001:2008 к документации
- Руководство по терминологии, применяемой в ISO 9001 и ISO 9004
- Руководство по концепции и применению процессного подхода к системам менеджмента качества
- Руководство по «Аутсорсинговым процессам»

Все вместе эти документы можно получить как "Пакет вводных и вспомогательных документов по ISO 9000", разработанный комитетом ISO/TC 176/SC 2.

Для выяснения необходимости разработки дополнительных и пересмотра опубликованных модулей будет использована обратная связь с пользователями стандартов.

Модули и дальнейшая информация по стандарту ISO 9000:2008 могут быть получены на веб-странице:

www.iso.org
www.iso.org/tc176/sc2

Чарльз Корри
За секретариат BSI в
ISO/TC 176/SC 2

BSI Standards, 389 Chiswick High Road, London W4 4AL Telephone: +44 181 996 9000 Fax: +44 181 996 7400

1. Введение

ISO 9001:2008 разработан для того, чтобы внести разъяснения в существующие требования ISO 9001:2000 и улучшить совместимость с ISO 14001:2004. ISO 9001:2008 не вносит дополнительные требования и не изменяет содержимое стандарта ISO 9001:2000.

Никаких новых требований не было внесено в публикацию ISO 9001:2008, но для того, чтобы извлечь выгоду из разъяснений ISO 9001:2008, пользователям предыдущей версии необходимо учитывать, имеют ли введенные разъяснения воздействие на их текущее толкование ISO 9001:2000, поскольку могут потребоваться изменения в их СМК.

ISO 9001:2008 предназначен быть стандартом общего характера и применимым для всех организаций, независимо от типа, размера и категории продукции. Однако, признается, что не все требования данного стандарта обязательно будут относиться для всех организаций. При определенных обстоятельствах, организация может рассмотреть исключение применения некоторых требований ISO 9001:2008 из своей СМК. ISO 9001:2008 допускает такие ситуации через раздел 1.2 *Применение*.

Этот модуль *ISO 9001:2008 Вспомогательный пакет* разработан ISO/TC 176/SC 2 для предоставления пользователям информации в отношении цели ISO 9001:2008 раздела 1.2 *Применение*, включая некоторые типичные примеры его применения в практических ситуациях (см. Приложение А).

2. Концепция исключений

Раздел 1.2 *Применение* ISO 9001:2008 указывает:

"1.2 Применение"

Все требования данного Международного стандарта являются общими и предназначены для применения всеми организациями, не зависимо от типа, размера и поставляемой продукции.

Если какое-то требование(требования) данного Международного стандарта не может быть применимо, вследствие характера организации и ее продукции, это можно рассматривать для исключения.

Если исключения сделаны, требования на соответствие данному Международному стандарту не применимы, кроме случая, когда эти исключения ограничиваются требованиями в пределах пункта 7, и такие исключения не влияют на способность или ответственность организации обеспечивать продукцию, которая соответствует потребительским и применимым установленным и регуляторным требованиям."

Следовательно, организация должна рассмотреть, все ли требования данного стандарта относятся к ее деятельности, на основе характера самой организации, ее продукции, и процессов, которые она применяет для удовлетворения потребительских, законодательных и регуляторных требований. Кроме того, организация должна принять во внимание любые обязательства, которые она должна предпринять в своей политике качества и целях и как они могут повлиять на необходимость предпринять определенные процессы реализации. Все это может повлиять на область действия СМК организации.

3. Оправдание для исключения

Если организация определяет требования пункта 7 ISO 9001:2008, которые не могут быть применены к ее деятельности, то организация может рассмотреть исключение этих требований, при условии, что это обоснованное оправдание.

Исключение требований пункта 7 ISO 9001:2008 допускается только в том случае, если "такие исключения не влияют на способность организации или обязанность постоянно обеспечивать производство и поставку продукции, которая соответствует потребительским и применимым установленным и регуляторным требованиям." Правомочность исключения зависит от рассмотрения таких вопросов, как:

Пакет вводных и вспомогательных документов по ISO 9000

- Кто потребитель?
- Какая продукция?
- Каковы требования (установленные и не установленные), относящиеся к продукции?

В некоторых случаях исключение может быть неоправданным, в зависимости от того, кто потребитель и какая продукция.

Следует отметить, что в ISO 9001:2008 раздел 1.2 *Применение* может быть применен к отдельным требованиям или подпунктам раздела 7 *Реализация продукции*. Например, организация может исключить часть (ф) подпункта 7.5.1 *Контроль производства и предоставление услуг*, если организация не отчитывается за деятельность после поставки.

Подпункт 4.2.2 *Руководства по контролю качества* ISO 9001:2008 указывает:

"Организация должна создать и поддерживать руководство по контролю качества, которое включает (а) область действия системы управления качеством, включая детали и оправдание каких-либо исключений (см 1.2),....."

Все исключения должны быть отражены в руководстве по качеству (действительны с обоснованиями) и должны соответствовать области действия СМК организации. Любые общедоступные документы, способствующие соответствию ISO 9001:2008, должны четко указать область действия СМК таким образом, чтобы не вводить в заблуждение клиентов и конечных пользователей. Это должно обеспечить, чтобы необходимая информация была доступна для пользователей, чтобы определить, какие категории продукции и процессы реализации продукции включены. Кроме того, область действия СМК должна быть четкой в указании ответственности за проектирование и разработку продукта и другие основные процессы реализации, такие как производство, сбыт и услуги.

Когда организация оценивает, может ли она исключить требования из СМК, следует тщательно оценивать воздействие таких исключений с точки зрения своих клиентов. Если есть воздействие на клиента, то исключение не будет оправданным, так как обеспечение соответствия поставляемой продукции требованиям заказчика является ключевым элементом стандарта ISO 9001:2008.

Кроме того, организации, рассматривающие исключения, должны признать, что клиенты часто не располагают знаниями о внутренней деятельности организации, у которой они приобретают продукцию (и на самом деле их не волнует, как и где организации проектируют, производят или обслуживают продукцию). Клиент рассматривает организацию как единое целое и ожидает, что все элементы организации (например, проектирование, изготовление, приобретение, ремонт) работают вместе, чтобы обеспечить соответствие своей продукции.

4. Требования соответствия

Последний параграф раздела 1.2 *Применение* ISO 9001:2008 указывает:

"Если исключения сделаны, требования на соответствие данному Международному стандарту не применимы, кроме случая, когда эти исключения ограничиваются требованиями в пределах раздела 7, и такие исключения не влияют на способность или ответственность организации обеспечивать продукцию, которая соответствует потребительским и применимым установленным и регуляторным требованиям."

Если организация исключает требования из своей QMS, которая не отвечает критериям, представленным в разделе 1.2 *Применение*, то соответствие ISO 9001:2008 не должно заявляться или предполагаться. Примеры ситуаций, когда соответствие ISO 9001:2008 не должно заявляться, следующие:

- Когда требования в разделе 7 были исключены вследствие того, что регуляторные органы не требуют соответствия им, но требования влияют на способность организации удовлетворять требования клиентов,
- Когда организация исключает требование в разделе 7 только на основе оправдания, что это не было ранее включено в СМК организации, не учитывая того, имеют ли воздействия уточнения, введенные в ISO 9001:2008, на их текущее толкование ISO 9001:2000. Если бывшее толкование организацией ISO 9001:2000 отличается от уточнений, сделанных в ISO 9001:2008, тогда могут потребоваться изменения в их СМК
- Когда организация исключает требование на основе того, что деятельность была на стороне (для дальнейшего руководства см ISO 9000 Введение и модуль Пакета обеспечения: N630 R3 – Руководство по процессам аутсорсинга).

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Ниже приводятся несколько примеров, призванных показать используемую аргументацию для определения того, какие требования ISO 9001:2008 применимы к организации. Подчеркивается, что речь идет только о гипотетических примерах и что в действительности конкретные обстоятельства каждой организации должны быть тщательно проанализированы.

Стандарт позволяет исключить либо отдельные требования, или там, где это применимо, требования из всех подпунктов.

Во всех примерах предполагается, что упомянутые исключения не влияют на способность организации или ответственность предоставлять продукт, который удовлетворяет требованиям клиентов, применимого законодательства и нормативным требованиям.

Пример 1 – Собственность клиента (интеллектуальная собственность), контролируемая банком.

Ситуация:

Банк предоставляет разнообразные услуги своим клиентам (т.е. личные счета и счета компаний), но сам выбирает для реализации СМК только в области банковского обслуживания через интернет. За эту услугу банк требует соответствия ISO 9001:2008. Банк четко заявляет в своем Руководстве по качеству, на какие услуги распространяется СМК. Банк применяет все требования ISO 9001:2008 для реализации своих банковских услуг через интернет, за исключением подпункта 7.5.4 *Собственность клиента*. Банк не считает, что он владеет какой-либо собственностью клиента в рамках своих банковских услуг через интернет и заявляет это в оправдание для исключения подпункта 7.5.4 *Собственность клиента* из своей СМК.

Спорный вопрос(ы):

Может ли банк исключить подпункт 7.5.4 *Собственность клиента* из своей СМК и заявлять о соответствии ISO 9001:2008?

Анализ и выводы:

Решение, принятое банком, исключить подпункт 7.5.4 *Собственность клиента* не было оправдано, поскольку банк не получает информацию от своих заказчиков, такую как личные и конфиденциальные данные. ISO 9001, 7.5.4 *Собственность клиента* требует от организации проявлять осторожность с собственностью клиента пока она находится под контролем организации или используется организацией. И комментарий подпункта 7.5.4 *Собственность клиента* четко указывает, "Собственность клиента может включать интеллектуальную собственность и личные данные". В этой ситуации, клиенты банка предоставляют важную информацию доверительно при использовании услуги, которая представляет собой "Собственность клиента". Поэтому банк должен обращаться к требованиям для собственности клиента в своей СМК.

Пример 2 – Исключение проектирования и разработки изготовителем по контракту

Ситуация:

Фирма Electronics XYZ строит новый завод по производству мобильных телефонов в качестве субподрядчика. Она имеет только одного клиента, и это клиент сохраняет ответственность и полномочия для оформления изделия. Фирма Electronics XYZ отвечает за закупку всех компонентов, а также за осуществление производственной деятельности. Заказчик предоставляет XYZ спецификации на производство и

Пакет вводных и вспомогательных документов по ISO 9000

детали, а также несет ответственность за уведомление XYZ о любых изменениях конструкции и предоставление соответствующей информации об изменениях.

Фирма XYZ Electronics, в развитии своей системы менеджмента качества, исключила требования ISO 9001:2008 раздел 7.3 *Проектирование и разработка*. XYZ Electronics считает спецификации заказчика в качестве продукта, поставляемого клиентом и, следовательно, контролирует это в соответствии с ISO 9001:2008 подпункт 7.5.4 *Собственность клиента*.

Спорный вопрос(ы)

Может ли XYZ Electronics исключить подпункт 7.3 *Проектирование и разработка* из своего СМК и заявлять о соответствии ISO 9001:2008?

Анализ и выводы:

Фирма XYZ Electronics была оправдана в своем решении исключить подпункт 7.3 *Проектирование и разработка* из своей СМК, поскольку она не имеет никаких полномочий или ответственности за разработку продукта в виде мобильного телефона. Ее клиент предоставляет дизайн.

Пример 3 – Регуляторные органы допускают исключение разработки проекта

Ситуация:

KML проектирует и изготавливает сосуды высокого давления для электростанций в соответствии с различными обязательными правилами эксплуатации сосудов высокого давления.

Регулирующий орган пока еще не пересмотрел свои требования с учетом ISO 9001:2008, но подтвердил, что он будет продолжать **не** требовать в СМК производителя включать проектирование. На этой основе фирма KML решила исключить подпункт 7.3 *Проектирование и разработка* из своей СМК и претендовать на соответствие ISO 9001:2008.

Спорный вопрос(ы):

Может ли фирма KML исключить подпункт 7.3 *Проектирование и разработка* из своей СМК и претендовать на соответствие ISO 9001:2008.

Анализ и выводы:

Эта ситуация касается вопроса претендования на соответствие ISO 9001:2008 за исключением раздела 7.3 *Проектирование и разработка*, поскольку регуляторный орган не требует, чтобы производитель включал проектирование и разработку в свое СМК.

Претензии KML на соответствие требованиям ISO 9001:2008 не оправданы, так как проектирование и разработка могут отрицательно повлиять на возможность организации соответствовать требованиям заказчика. Таким образом, KML не должна исключать раздел 7.3 *Проектирование и разработка*, даже если регуляторный орган разрешает такие исключения.

Пример 4 – Деятельность со сторонним проектированием и разработкой:

Фирма CDH Construction Ltd. предоставляет услуги по проектированию и строительству для различных разработчиков, но не имеет возможности для собственного проектирования. В компании работает менеджер проекта, который отвечает за управление проектной деятельностью. Эта деятельность поручается фирме TPL Engineering Ltd, инженерно-консалтинговой компании.

Деятельность TPL Engineering Ltd управляется посредством применения требований раздела 7.4 *Закупки*. Руководитель проекта фирмы CDH Construction Ltd контролирует деятельность по проектированию и участвует в совещаниях по проверке проекта и в деятельности по верификации и валидации проекта. Кроме того, руководитель проекта несет ответственность за обеспечение того, чтобы проектные мероприятия осуществлялись в соответствии с требованиями ISO 9001:2008 разделом 7.3 *Проектирование и разработка*. Однако, CDH Construction Ltd исключила раздел 7.3 *Проектирование и разработка* из своей СМК, поскольку проектные работы велись по внешнему подряду.

Спорный вопрос(ы):

Может ли фирма CDH Construction Ltd. исключить подпункт 7.3 *Проектирование и разработка* из своей СМК и претендовать на соответствие ISO 9001:2008?

Анализ и выводы:

Фирма CDH Construction Ltd не может исключить подпункт 7.3 *Проектирование и разработка*, так как она несет ответственность за проектирование и разработку.

Примечание: См. также ISO 9000. (Введение и модуль Пакета обеспечения: N630 R3 – Руководство по аутсорсинговым процессам).

Пример 5 – Прослеживаемость

Ситуация:

AKP Corp.- это компания, которая производит электрические двигатели для продажи через лицензированных дистрибьюторов. Прослеживаемость комплектующих деталей продукта не является внутренним или внешним требованием этой компании. Организация исключила требование *прослеживаемости* подпункта 7.5.3 *Идентификация и прослеживаемость* из своей СМК, претендуя при этом на соответствие ISO 9001:2008.

Спорный вопрос(ы):

Может ли AKP Corp. исключить требование *прослеживаемости* подпункта 7.5.3 *Идентификация и прослеживаемость* из своей СМК и претендовать на соответствие ISO 9001:2008.

Анализ и выводы:

Решение организации исключить требования на *прослеживаемость* оправдано. Однако, это исключение не является обязательным, так как ISO 9001:2008 требует *прослеживаемости* только тогда, когда это "требование".

Пример 6 – Проектирование услуги

Ситуация:

JWB является консалтинговой фирмой, которая выполняет внутренние аудиты для небольших организаций, которые внедрили систему управления качеством, что соответствует ISO 9001:2008. JWB разработала свою методологию и инструменты для проведения внутренних проверок клиентов на основе руководства ISO 19011:2002. Она обеспечивает услуги по заказу, результатом деятельности которых является письменный отчет о внутреннем аудите и все вспомогательные данные из аудита. Организация желает исключить пункт 7.3 *Проектирование и разработка* с обоснованием, что в качестве поставщика услуг, она не может иметь какую-либо деятельность по проектированию и разработке.

Спорный вопрос(ы):

Может ли JWB исключить подпункт 7.3 *Проектирование и разработка* из своей СМК и претендовать на соответствие ISO 9001:2008?

Анализ и выводы:

Действия организации не являются оправданными в исключении подпункта 7.3 *Проектирование и разработка*, поскольку она разработала индивидуальные услуги для удовлетворения потребностей своих клиентов, включая разработку своей методологии и инструментов для

проведения аудитов и предоставления письменного отчета.

Пример 7 – Деятельность после поставки

Ситуация:

Консультационная организация ABC предоставляет финансовые услуги аудита крупным промышленным организациям. Продуктом, поставляемым для своих клиентов является внутренний финансовый отчет о проверке. Контракты на услуги по проведению внутреннего финансового аудита указывают, что контракт заканчивается, когда ABC выпустит уточненный и проверенный отчет с заказчиком, и заказчик окончательно подписал отчет как полностью согласный; любая деятельность за пределами подписанного будет предметом дополнительного контракта. Консалтинговая фирма утверждает, что ее СМК соответствует ISO 9001:2008 за исключением требования (f) о деятельности после поставки подпункта 7.5.1. Контроль производства и предоставление услуг.

Спорный вопрос(ы):

Может ли консультационная организация ABC исключить требование после поставки выделено жирным (f) подпункта 7.5.1. Контроль производства и предоставление услуг из своей СМК и заявлять о соответствии ISO 9001:2008?

Анализ и выводы:

Соответствующие части Подпункта 7.5.1 Контроль производства и предоставление услуг указывают:

"Организация должна планировать и осуществлять производство и предоставление услуг в контролируемых условиях. Контролируемые условия должны включать, **когда применимо.....**

f) выполнение деятельности выпуска, поставки и после поставки."

Это пример, когда организация выбрала исключить единственное требование Стандарта, содержащееся в пределах подпункта.

Организация права в своем решении исключить требование после поставки в подпункте 7.5.1(f) Контроль производства и предоставление услуг, поскольку все ее контракты исключают любое предоставление завершающей деятельности, относящейся к поставленной услуге.

Отметьте также, что подпункт 7.5.1 требует только контроля деятельности после поставки "когда применимо", делая формальное исключение ненужным. Кроме того, все другие требования выделенного (f) для "выпуска" или "поставки" продукта не могут быть исключены.

Пример 8 – Валидация процессов

Ситуация:

Небольшой производитель одежды осуществляет раскрой текстильных изделий, которые доставляются во внутренний швейный отдел к следующему этапу этого процесса. Качество раскроя можно проверить после завершения работы. Фирма внедрила СМК и претендует на соответствие ISO 9001:2008, за исключением подпункта 7.5.2 Валидация процессов производства и предоставление услуг.

Спорный вопрос(ы):

Может ли небольшой производитель одежды исключить подпункт 7.5.2 Валидация процессов производства и предоставление услуг из своей СМК и заявлять о соответствии ISO 9001:2008?

Анализ и выводы:

Организация оправдана в исключении требований подпункта 7.5.2 Валидация процессов производства и предоставление услуг, так как она может проверять результаты процесса раскроя для определения соответствия или несоответствия спецификации.

Пример 9 – Устройства мониторинга и измерения

Ситуация:

Небольшая обучающая организации осуществляет обучение людей, которые в настоящее время не работают и хотели бы повысить свою квалификацию. Организация осуществляет обучение практическим навыкам. В рамках этого процесса участники практикуют использование простого измерительного оборудования, таких, как линейки, спиртовые уровни и отвесы. Продуктом организации является развитие навыков, а не создание товаров, производимых участниками. Обучающая организация внедрила ISO 9001: 2000 СМК и заявляет о соответствии стандарту с исключением подпункта 7.6 Управление мониторинговыми и измерительными устройствами.

Спорный вопрос(ы)

Может ли небольшая обучающая организация исключить подпункт 7.6 Управление мониторинговыми и измерительными устройствами из своего СМК и заявлять о соответствии ISO 9001:2008.

Анализ и выводы:

В этом примере простые измерительные устройства, которые были упомянуты (линейки, спиртовые уровни и отвесы) представляют собой исключение и не являются достаточным основанием при рассмотрении вопроса об исключении подпункта 7.6. Вместо этого, именно обучение является поставляемым продуктом, которому должно уделяться основное внимание. Организация должна контролировать мониторинговые и измерительные устройства, которые необходимы для предоставления доказательства соответствия продукта (обучение/образование) определенным требованиям, например, тесты и опросы студентов, отчеты, связанные с трудоустройством студентов и т.д. (В данном случае, необходимый контроль может быть продемонстрирован при проведении верификации или валидации контрольно-измерительных устройств, например, через вспомогательное тестирование опросных анкет).

Организация может быть в состоянии обосновать исключение из этих требований подпункта, которые конкретно касаются калибровки измерительного оборудования [в 7,6 выделено от (а) до (е)], если она решит, что простой измерительной аппаратуре не требуется калибровка. Однако, может оказаться необходимым для организации обеспечить студентов профессиональной подготовкой в проверке точности их оборудования (линейки, спиртовые уровни и отвесы и т.д.), и в этом случае даже эти требования не могут быть исключены.

В заключение, подпункт 7.6 не может быть исключен полностью, только частично.

Пример 10. Комплексная организация (Глобал ТВ)

10.1 Введение

Этот пример иллюстрирует некоторые из ключевых вопросов, с которыми сталкиваются многонациональные организации с несколькими рабочими центрами при внедрении ISO 9001:2008 в рамках всей организации.

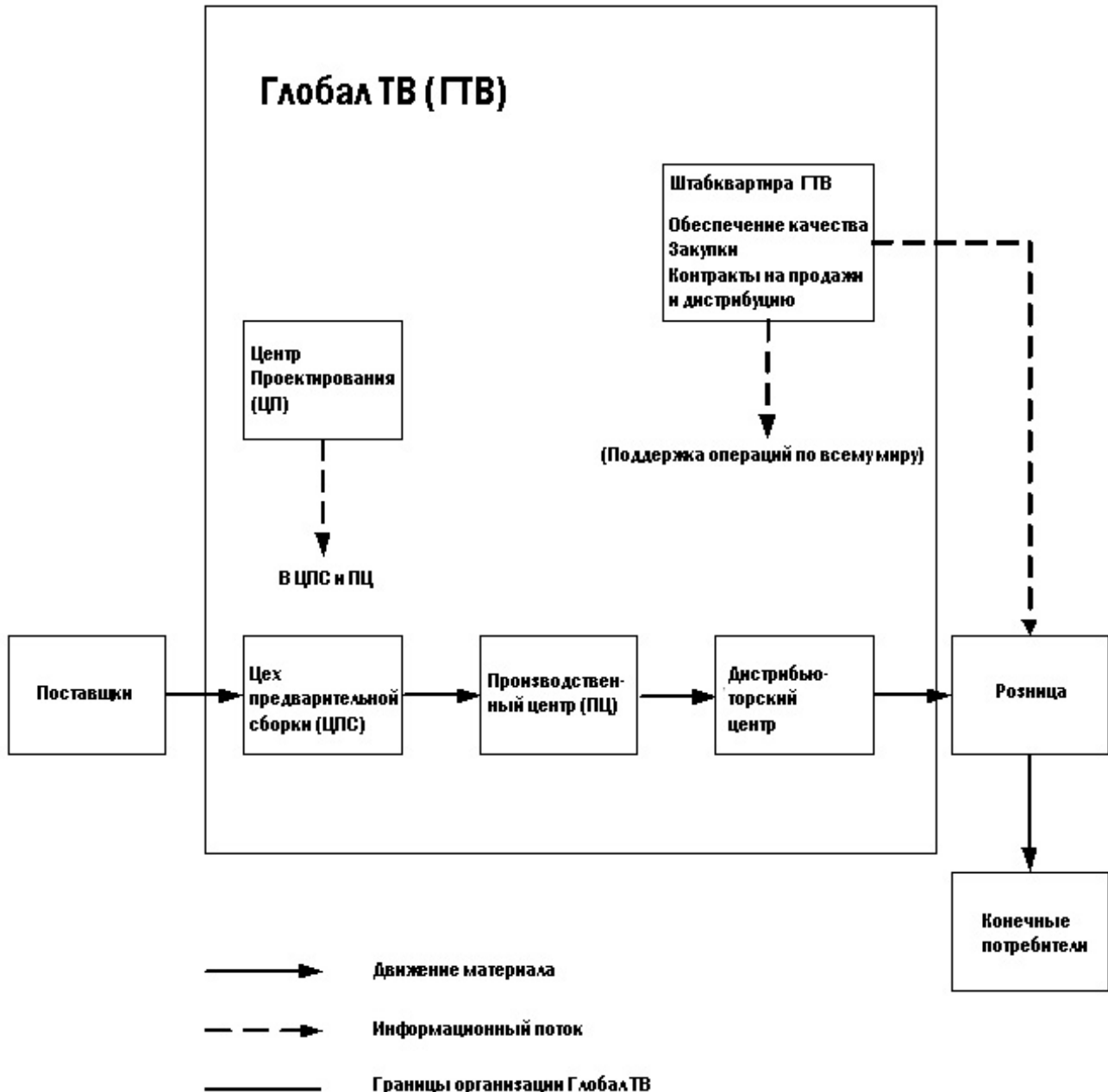
Глобал ТВ (ГТВ) является организацией, которая разрабатывает, производит, продает, распределяет и обслуживает телевидение (теле-трансляцию) по всему миру. ГТВ продает свою продукцию в розничные торговые точки, которые, в свою очередь, продают телетрансляцию конечным пользователям - клиентам. Штаб-квартира обеспечивает глобальную поддержку в области управления качеством, все функции покупки и продажи, контракты распределения для своих операций по всему миру. ГТВ состоит из центра проектирования, цеха предварительной сборки, производственного центра и дистрибьюторского центра, которые полностью принадлежат ГТВ.

Пакет вводных и вспомогательных документов по ISO 9000

Менеджмент ГТВ принял решение внедрить ISO 9001:2008 на все свои объекты по всему миру и ожидает, что все объекты ГТВ будут иметь свою собственную систему менеджмента качества (СМК). Однако, не всем объектам необходимо получение сертификата. Кроме того, все объекты должны соответствовать содержанию корпоративной политики в области качества, которая заключается в том, "чтобы предоставлять клиентам ГТВ продукты и услуги, отвечающие их потребностям и ожиданиям, и постоянно улучшать СМК".

ПРИМЕЧАНИЕ:

1. С целью упрощения примера для комплексной организации, количество центров и установок было сокращено до одного по каждому (центр проектирования, цех предварительной сборки, производственный центр и дистрибьюторский центр).
2. ISO 9001:2008 допускает исключение любого требования(требований) в пределах раздела 7, если такие исключения не влияют на способность или обязанность организации постоянно предоставлять продукт, который отвечает требованиям потребителя и применяемым законодательным и нормативным требованиям.
3. При применении пункта 1.2 Применение для комплексной организации (Глобал ТВ) необходимо учитывать клиента организации. Основным клиент Глобал ТВ - это конечный пользователь, который покупает продукт от розничного дистрибьютора. Потребителем отдельных центров и цехов является центр или цех, которые получают свой продукт (например, потребителями центра проектирования являются цех предварительной сборки и производственный центр).



10.2 Производственный центр (ПЦ)

Ситуация:

ПЦ получает заказы от штаб-квартиры и поставляет продукцию в дистрибьюторский центр. Центр учредил свою СМК, руководимую в соответствии с политикой в области качества ГТВ. Все аспекты управления качеством, требуемые по ISO 9001:2008 проводятся в рамках ПЦ, с единственным исключением проектирования и разработки продукта. ПЦ решил исключить подпункт 7.3 *Проектирование и разработка* из сферы своей СМК, поскольку он не выполняет никаких проектных работ. ПЦ действительно включает утверждение и обоснование в своем руководстве по качеству, что он исключает проектирование продукта и процесс разработки и далее указывает, что а) его клиентом является штаб-квартира Глобал ТВ, которая обеспечивает заказами производственный центр, и б) штаб-квартира Глобал ТВ ответственна за обеспечение Центра Проектирования в соответствии с ISO 9001:2008.

Пакет вводных и вспомогательных документов по ISO 9000

Спорный вопрос(ы):

Может ли ПЦ исключить подпункт 7.3 Проектирование и разработка из своего СМК и заявлять о соответствии ISO 9001:2008?

Анализ и Выводы:

Исключение подпункта 7.3 Проектирование и разработка является оправданным, поскольку штаб-квартира Глобал ТВ (заказчик) заказывает продукт, который будет изготовлен в соответствии с проектом, предоставляемым в ПЦ центром проектирования. Штаб-квартира Глобал ТВ несет ответственность за обеспечение того, чтобы система менеджмента качества центра проектирования соответствовала требованиям ISO 9001:2008. Производственный центр должным образом обосновал исключение, указав, что его клиентом является штаб-квартира Глобал ТВ. Таким образом, любой сертификат соответствия для ГТВ ПЦ, будет ссылаться на внутреннего заказчика и не будет иметь никакого значения для внешнего клиента ГТВ, конечного пользователя заказчика, который покупает их телетрансляцию.

10.3 Глобал ТВ

Ситуация:

Штаб-квартира Глобал ТВ распространяет свою продукцию через розничную сеть сбыта конечному пользователю. Организация внедрила ISO 9001:2008 в своей штаб-квартире и затребовала, чтобы все ее объекты внедрили систему менеджмента качества в соответствии с ISO 9001:2008. На сегодняшний день единственный объект, который не внедрил систему менеджмента качества – это Центр проектирования. В своем руководстве по системе менеджмента качества штаб-квартира Глобал ТВ заявляет, что все ее объекты соответствуют ISO 9001:2008 и организация не предпринимает каких-либо исключений.

Спорный вопрос:

Может ли Глобал ТВ заявлять о соответствии ISO 9001:2008?

Анализ и Выводы

Глобал ТВ не может оправдать свои претензии на соответствие ISO 9001:2008, так как ГТВ отвечает за проектирование и разработку продукта и его Центр проектирования не внедрил систему менеджмента качества, которая соответствует ISO 9001:2008.

10.4 Резюме

Любая комплексная организация (такая, как Глобал ТВ) должна быть осмотрительной в своем заявлении, что ее система менеджмента качества соответствует ISO 9001:2008. Организация несет ответственность по всем требованиям ISO 9001:2008, которые могут повлиять на способность организации поставлять продукты, которые удовлетворяют требованиям их клиентов, законодательным и нормативным требованиям. Поэтому, чтобы претендовать на соответствие ISO 9001:2008 на корпоративном уровне, она должна обеспечить, чтобы все, относящиеся к ней объекты, соответствовали ISO 9001:2008. Отдельные объекты организации могут исключить требования в рамках раздела 7 на основе того, что их клиентом является другое отделение корпорации, а не конечный пользователь. Сертификаты соответствия, ссылающиеся на внутренних клиентов, не имеют непосредственной ценности для внешних клиентов организации.

Материалы, входящие в "Пакет вводных и вспомогательных документов по ISO 9000", предоставлены по разрешению

International Organization for Standardization (ISO)
1, ch. de la Voie-Creuse
Case postale 56
CH-1211 Geneve 20
Switzerland
Email: central@iso.org



**Авторские права принадлежат ISO.
Разрешение предоставлено 23.10.2009**