



**Секретариат ISO/TC 176/SC 2**

**Документ: ISO/TC 176/SC 2/N 630R3**

Our ref

Дата: 15 октября 2008

## **Пакет вводных и вспомогательных документов по ISO 9000: Руководство по "Аутсорсинговым процессам"**

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](http://www.iso.org)  
[www.iso.org/tc176/sc2](http://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**

Цель этого документа состоит в том, чтобы обеспечить понимание цели, описанной в пункте 4.1 стандарта ISO 9001:2008 относительно управления аутсорсинговыми процессами.

Содержание пункта 4.1 ISO 9001:2008:

"В случае, если организация выбирает передачу процесса на сторону, а он затрагивает соответствие требованиям продукта, организация должна гарантированно управлять таким процессом. Тип и степень управления, которые будут применены к этим аутсорсинговым процессам должны быть определены в пределах системы менеджмента качества.

- ПРИМЕЧАНИЕ 1 Процессы, необходимые для упомянутой выше системы менеджмента качества, включают процессы для действий высшего руководства, обеспечения ресурсами, реализации продукта, а также для измерения, анализа и улучшения.
- ПРИМЕЧАНИЕ 2 "Аутсорсинговый процесс" - это процесс, в котором нуждается система менеджмента качества организации, а также тот, который организация определила для выполнения внешней стороной.
- ПРИМЕЧАНИЕ 3 Гарантированное управление аутсорсинговыми процессами не освобождает организацию от ответственности за соответствие всем требованиям заказчиков, законодательным и регуляторным требованиям. Тип и степень управления, которые будут применены к аутсорсинговому процессу может зависеть от следующих факторов:
- а) потенциальное воздействие аутсорсингового процесса на способность организации производить продукт, соответствующий требованиям;
  - б) степень распространенности управления процессом;
  - с) способность достижения необходимого управления через применение пункта 7.4.

### **2) Руководство**

#### **2.1) Что такое - "аутсорсинговый процесс"?**

Оксфордский английский Словарь определяет глагол "outsource" как, "с целью получить ..... в соответствии с контрактом из источника вне организации или области; по внешнему контракту"

Как теперь определено в ISO 9001:2008 в подпункте 4.1 ПРИМЕЧАНИЕ, "аутсорсинговый процесс" является процессом, в котором нуждается организация для ее системы менеджмента качества и который организация хочет выполнять внешней стороной.

Примечание: ISO 9000:2005 пункт 3.4.1 определяет "процесс" как "Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы".

Аутсорсинговый процесс может быть выполнен поставщиком, который является полностью независимым от организации, или который является частью той же самой материнской организации (например отдельный отдел или департамент, который не подчинен той же самой системе менеджмента качества). Это может осуществляться в пределах физического помещения или окружающей среды работы организации, на независимом участке, или в каком-либо другом варианте.

#### **2.2) Намерение Пункта 4.1**

Намерение Пункта 4.1 ISO 9001:2008 состоит в том, чтобы подчеркнуть, что если организация хочет привлекать третьих лиц для выполне-

© ISO 2008 – Все права защищены

ISO/TC 176/SC 2/N 630R3

## **Пакет вводных и вспомогательных документов по ISO 9000**

ния работ (постоянно или временно), которые влияют на соответствие продукта требованиям (см. ISO 9001:2008 пункт 7.2.1), то нельзя ни игнорировать этот процесс, ни исключать его из системы менеджмента качества.

Организация должна демонстрировать, что осуществляется достаточное управление, чтобы гарантировать, что этот **процесс** выполнен согласно релевантным требованиям ISO 9001:2008 и любых других требований системы менеджмента качества организации. Суть этого управления будет зависеть от важности аутсорсингового процесса, подверженности рискам и способности поставщика соответствовать требованиям к процессу. Основываясь на сути управления, необходимо определить соответствие указанной системы менеджмента качества действиям высшего руководства, обеспечению ресурсами, реализации продукта и измерений, анализу и совершенствованию. Аутсорсинговая организация не обязательно должна иметь сертифицированную систему менеджмента качества, но она должна демонстрировать способность выполнения вышеуказанных процессов.

Аутсорсинговые процессы будут взаимодействовать с другими процессами системы менеджмента качества организации (эти другие процессы могут выполняться организацией непосредственно, или сами могут быть аутсорсинговыми процессами). Эти взаимодействия также должны находиться в управляемом состоянии (см. ISO 9001:2008 пункт 4.1 (a) и (b)).

### **2.3) Управление аутсорсинговыми процессами**

**2.3.1)** Определение аутсорсинговых процессов обычно будет подчинено способности достижения необходимого управления через содержание требований ISO 9001:2008 пункт 7.4 (Закупки) и пункта 4.1 (общие Требования)

Как упомянуто в Примечании, в некоторых ситуациях, организация может не "платить" за аутсорсинговый процесс в традиционном смысле; это может быть, например в случае получения сервиса от корпоративного главного офиса или от другого подразделения в пределах группы организаций, без любых денежных взаимоотношений (см. 2.1 выше). При этих обстоятельствах, как бы там ни было, Пункты 7.4 и 4.1 ISO 9001:2008 остаются применимыми.

**2.3.2)** Есть две ситуации, которые часто нужно рассматривать, определяя соответствующий уровень управления аутсорсинговыми процессами:

- a) Когда организация имеет компетенции и способность выполнять процесс, но выбирает аутсорсинг этого процесса (по коммерческим или другим причинам).

В этой ситуации критерии управления производственным процессом должны были уже быть определены и могут быть предъявлены в случае необходимости в качестве требований для поставщика аутсорсингового процесса.

- b) Когда организация не имеет компетенций для выполнения процесса непосредственно и хочет привлекать третьих лиц для выполнения этих работ.

В этой ситуации организация должна гарантировать, что средства управления, предложенные поставщиком аутсорсингового процесса адекватны. В некоторых случаях может быть необходимым привлечение внешних специалистов для проведения данной оценки.

**2.3.3)** Может быть удобным, или даже необходимым, определение в контракте некоторых или всех методов контроля за аутсорсинговыми процессами, которые используются для контроля между организацией и поставщиком. Потенциальное воздействие аутсорсингового процесса основано на способности аутсорсера поставлять продукт, соответствующий требованиям. Опека над аутсорсером должна быть установлена, однако, не с целью запрещения поставщику вводить инновации к аутсорсинговому процессу.

Контроль организацией за аутсорсинговыми процессами должен быть основан на потребности соответствия продукта требованиям. Обеспечение контроля над аутсорсинговыми процессами не освобождает организацию от ответственности за соответствие всем требованиям клиентов, установленным законодательством и регуляторным требованиям.

**2.3.4)** В некоторых ситуациях нет возможности верифицировать выход аутсорсингового процесса соответствующим контролем или измерением. В этих случаях организация должна гарантировать, что контроль над аутсорсинговым процессом включает валидацию процесса в соответствии с ISO 9001:2008 пункт 7.5.2.

**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](mailto:central@iso.org)



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