**Вопросы к докладу на семинаре**

Комитета по техническому регулированию, стандартизации и качеству продукции Торгово-промышленной палаты РФ на тему:

"Подготовка предприятий к сертификации по новому стандарту ИСО 9001".

В.Е. Кирюшкин - зам. ген. директора Международного института исследования риска

***Когда планируется перевыпуск русской версии ИСО 9000 и ИСО 9001: 2015 не идентичных английским версиям?***

1. ***Процессный подход, который включает цикл «Планируй - Делай - Проверяй - Действуй»[[1]](#footnote-1) (PDCA).***

**Пояснения:** в русском языке глаголы «Делай» и «Действуй» являются синонимами. В английском языке в цикле PDCA глаголы «Do» и «Act» имеют разное значение. Цикл Деминга (PDCA) – процесс принятия решений, который используется для постоянного совершенствования бизнес-процессов независимо от структуры или формы собственности организации. В английской версии термин «Act» означает совсем иное: разработку корректирующих действий. Именно эта специфика корректировки пропала из русского перевода ИСО 9001, из-за чего неправильно переведенный на русский язык цикл потерял смысл.

1. ***«Направление усилий на риски…»[[2]](#footnote-2).***

**Пояснения:** Фраза «addressing risks» была неверно переведена в русской редакции ГОСТ ISO-9001:2015, как «направление усилий на риски». Основные характеристики риска - это вероятность и уровень ущерба, причем математически эти величины при расчете величины риска перемножаются, а «направление усилий на…» не что иное, как увеличение множителей или всего произведения. Между тем в английской редакции ISO есть только «обращение к рискам (addressing risks)», что более правильно.

1. ***«Риск это влияние неопределенности…»[[3]](#footnote-3)***

**Пояснения:** Можно по-разному относиться к рискологии и пользоваться различными нормативными документами, но утверждать, что риск – это «влияние» просто безграмотно. Риск действительно возникает вследствие существующей неопределенности и об этом говорит стандарт ICO, но ни как не «влияние неопределенности».

1. ***«Возможности могут возникнуть в ситуации, благоприятной для достижения намеченного результата…»[[4]](#footnote-4).***

**Пояснения:** Любой термин должен использоваться в конкретном документе исключительно в одном и том же значении. В ГОСТе-ISO-9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» термин «возможность (opportunities)» используется в значении «шанс», когда речь идет о рисках, в значении «способность (capability)» в описании глагольных форм, в значении «ресурса (opportunities for improvement)» при описании цикла PDCA и в значении «неопределенного события (potential consequences)» при определении последствия изменений. Как видим, английский текст везде разный, а в русском переводе используется одно и то же слово, но в разных значениях. Такой перевод однозначно не допустим.

1. ***« Улучшение (improvement): Действия по улучшению результатов деятельности»[[5]](#footnote-5)***

**Пояснения:** В определении понятия «улучшение» переводчики ГОСТ 9000:2015 нарушили самое главное правило определения. Никакое понятие никогда не может быть определено через определяемые или однокоренные с ним слова. А поскольку в английской версии такой ошибки нет (improvement activity to enhance performance), значит это еще один пример грубейшей ошибки перевода.

1. ***«Лидерство»[[6]](#footnote-6) (Leadership). «Лидеры на всех уровнях организации обеспечивают единство цели и направления деятельности организации и создают условия, в которых работники взаимодействуют для достижения целей организации в области качества»[[7]](#footnote-7).***

**Пояснения:** Понятие лидерства в русском языке невозможно отделить от особых свойств личности, благодаря которым эта личность занимает ведущее положение в социуме, пользуется безграничной поддержкой масс, огромным уважением, доверием и непререкаемым авторитетом в коллективе. Такие лидеры выдвигаются массами, возглавляют движение и ведут за собой, являясь высшим отражением нужд и чаяний в обществе. Лидеры в спорте так же особо одаренные и способные личности. Причем все понимают, что в лидеры, и в спорте, и в науке, и в обществе может пробиться любой человек, для чего нужно лишь обладать особыми качествами.

О каком лидерстве в системе управления качеством может идти речь, если на назначаемую должность часто попадают родственники, «блатники», «денежные кошельки» и т.п. К ним, нет ни уважения, ни доверия, они никогда не добьются ни поддержки, ни авторитета. Как руководитель, такой человек состоялся, как только подписал контракт и заступил на пост, а вот стать лидером, в истинном понимании этого термина, ему не удастся никогда. Формально требование лидерства в СМК не будет соблюдено никогда. Сворачивать СМК или увольнять назначенных руководителей и выдвигать настоящих лидеров? Другое значение «Leadership» – «руководитель». Но в настоящее время «лидеры» в коллективах на различных уровнях юридически не определены, и никто не знает, как это сделать. А это грубейшее несоответствие стандарту, возникшее из-за ошибки перевода.

1. ***Ошибка перевода основного термина «управление качеством». В русской версии ГОСТ ИСО 9000:2015 «Управление качеством (quality control): часть менеджмента качества (3.3.4), направленная на выполнение требований к качеству (3.6.5)»[[8]](#footnote-8).***

**Пояснения:** Ошибка перевода состоит в том, что «quality control» это «контроль качества», а не «управление качеством». «Управление» (менеджмент) никак не может быть частью «менеджмента» (управления), поскольку является не частью, а самим «целым». Тем более что «контроль качества» может быть частью менеджмента качества, а «управление качеством» – нет.

Проследив историю ошибки, ГОСТ ИСО 9000:2001 (п.п.3.2.10. в ред. Изменения N 1, утв. Постановлением Госстандарта РФ от 07.07.2003 N 238-ст), ГОСТ ИСО 9000:2008 (п.п.3.2.10), обнаружим, что ее бездумно переписывают в течении 16-и лет из издания в издание. Возникает закономерный вопрос: кто-нибудь вообще читал ГОСТы ИСО 9000:2001-20015 в русской редакции?

1. ***Неточность перевода есть и в описании процессов: «определять требуемые входы и ожидаемые выходы этих процессов»[[9]](#footnote-9)***

**Пояснения:** В русском языке термин «выход» за тысячи лет приобрел устойчивое значение. ГОСТы ИСО, в результате неадаптированного перевода, предлагают нам новую трактовку этого понятия. При определении результата процессов, термин «output», означающий в исходном документе «итог», «результат», «выпуск», «производство» и т.п. (в зависимости от контекста) на русский язык переведен как «выход», в результате чего отдельные п.п. ГОСТ 9001:2015 в русской версии потеряли смысл и звучат, например, так:

* 1. Характерной особенностью услуг является то, что, по меньшей мере, часть выхода получается при непосредственном взаимодействии с потребителем;
  2. Большинство выходов, которые организация поставляет потребителям или которые им поставляют внешние поставщики… ;
  3. Организация должна использовать подходящие способы для идентификации выходов, когда это необходимо для обеспечения соответствия продукции…;
  4. Организация должна управлять специальной идентификацией выходов, когда прослеживаемость является требованием, регистрировать и сохранять документированную информацию, необходимую для обеспечения прослеживаемости.

Ни в одном словаре русского языка понятие «выход» не может «получаться», «поставляться потребителю», «идентифицироваться» и «управляться специальной идентификацией».

1. ***«Принципы менеджмента качества: … - улучшение…»[[10]](#footnote-10);***

**Пояснения:** В русском языке термин «улучшение» означает процесс изменения от плохого к хорошему. Делать лучше означает делать хорошим то, что раньше было плохим. А значит, система менеджмента качества, созданная в компании, должна быть плохой. Если СМК будет хорошей, ее не нужно будет улучшать. А если СМК не нужно будет улучшать, то нарушится один из основных принципов построения стандарта ИСО 9000.

Возможно, в оригинале имелось ввиду не улучшение от плохого к хорошему, а дальнейшее совершенствование (модернизация, развитие, прогресс, усовершенствование и т.п.) от хорошего к лучшему. Возможно, но сейчас мы вынуждены пользоваться тем некачественным переводом ГОСТ ИСО 9001:2015, который утвержден как якобы идентичный.

1. ***В разделе «Человеческие ресурсы» читаем следующее: «Организация должна определить и обеспечить наличие должностных лиц, необходимых для результативного внедрения системы менеджмента качества и для функционирования и управления ее процессами»[[11]](#footnote-11).***

**Пояснения:** В русском языке понятие «должностное лицо» характеризует руководителя, «представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции… в частности, руководство трудовым коллективом, участком работы, производственной деятельностью отдельных работников»[[12]](#footnote-12). Из-за ошибки перевода ИСО 9001 человеческие ресурсы СМК стали состоять исключительно из руководителей.

Человеческие ресурсы не могут состоять только из руководителей, к тому же в английской редакции этого пункта: «The organization shall determine and provide the persons necessary for the effective implementation of its quality management system and for the operation and control of its processes» имеются ввиду все сотрудники компании, а не только руководители.

***Планируется ли устранение стратегических ошибок в стандартах ISO 9000 и ISO 9001:2015?***

1. ***Первой стратегической ошибкой стандартов серии ИСО 9000 является неточность определения качества.***

**Пояснения:** Поскольку, качество – это степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям,[[13]](#footnote-13) то характеристики могут быть количественными и неколичественными. Количественные характеристики обычно изложены в нормативной документации, например, в технических условиях, чертежах, эксплуатационных документах и т.д. Это размеры, неплоскостность, величины напряжений, скорость, цвет, свильность и т.п. Неколичественные характеристики могут, определяться другими документами или не определяться вовсе. Это эргономичность, цвет, надежность, информативность, идентичность, блеск, разнотонность, запах и т.п. То есть, качественным можно считать объект (товар или услугу), характеристики которого, как количественные, так и неколичественные, имеют высокую степень соответствия требованиям.

В общей теории управления, экономике, науке, технике и др., словом везде, кроме СМК, принято все показатели и характеристики делить на количественные и качественные. Возникает парадокс. Характеристики (показатели и т.п.) любого объекта или услуги делятся на количественные и качественные, а качественные характеристики, согласно определению качества, в свою очередь, опять вынуждены делится на количественные и неколичественные. Понятие «качество» в существующей редакции, выступает источником понятийного конфликта с принятой в России технической, финансовой и научной документацией по критерию количественно-качественной оценки характеристик и показателей.

1. ***Второй стратегической ошибкой стандартов серии ИСО 9000 является невозможность*** ***управления качеством.***

**Пояснения:** Понятие «качество» в существующей редакции создает еще один парадокс. Если неколичественные показатели, важные для оценки качества не оговорены в нормативной документации, контракте и т.п., например, запах, вкус, цвет, вежливость и профессионализм сотрудника, то получается, что требования к ним не определены и их можно считать отсутствующими. Определить степень соответствия реальных характеристик отсутствующим требованиям не возможно, а стало быть, и невозможно в полной мере определить качество товара или услуги.

А если качество не определено, по причине невозможности определения степени соответствия неоговоренным, необязательным или нечетким требованиям, то о каком управлении качеством может идти речь? Иными словами, невозможно управлять параметрами объекта, в данном случае качеством товара или услуги, когда эти параметры не определены или степень их соответствия требованиям не установлена. Ортодоксальность этого парадокса состоит в том, что СМК в объеме ГОСТов ИСО 9000 не управляет качеством товаров и услуг. «Улучшения» о которых идет речь в ИСО не касаются качества товаров и услуг, а относятся только к менеджменту.

1. ***Отсутствие требований по исключению субъективной оценки качества.***

***Пояснения:*** *В отношении неколичественных характеристик товара или ус*луги степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям у каждого субъекта своя. Вопрос субъективности в оценке параметров не нов, но в отношении качества он переходит в иную плоскость, плоскость определения степени соответствия. Сколько людей, столько и мнений и может поэтому, у одной неколичественной характеристики качества будет столько степеней соответствия, сколько экспертов соберется ее оценивать. Кому из экспертов доверять больше? Чья оценка правильнее? Как получить объективную оценку качества из спектра субъективных оценок?

Существующая система СМК в рамках ГОСТов ИСО 9000 не дает ответа на эти вопросы. Субъективность соответствия количественной оценки, как не странно, тоже существует. Казалось бы, с количественными характеристиками качества дело обстоит совсем иначе. Тут Вам и механизация процессов измерений, и неразрушающий контроль, и диагностические комплексы косвенного анализа, и лабораторные центры измерительных проверок, и роботизированные линии автоматизированного тестирования. Но, в результате всех действий в подавляющем большинстве случаев решение о качестве товара или услуги все равно принимает человек, человек со своим уровнем компетентности и своим набором компетенций. От его метрологической грамотности, внимательности, самочувствия, мотивации и, подчас, даже настроения, зависит решение компании о степени соответствия совокупности присущих характеристик, то есть о качестве товара или услуги.

1. ***Внедрение риск-ориентированного мышления в СМК.***

**Пояснения:** Система управления организацией сложнейший механизм процессов и взаимодействий, указаний и исполнений, документооборота и оборота материальных ценностей, ответственности и компетенций, информационных и финансовых потоков, подчиняющийся определенным законам. И модернизировать систему управления нужно с умом. Бездумные инициативы ведут к хаосу, в тупик, либо приводят к формальному исполнению директивно-нежизнеспособных и потому неработающих механизмов управления.

Система управления рисками в организации строится на своих принципах. В этом построении есть своя вертикаль и правила. Нельзя построить эффективное управление рисками в отдельно взятом подразделении, как бессмысленно строить свою собственную бухгалтерскую службу, например, в отделе по уборке туалетов. Такая бухгалтерия очень скоро поймет, что не способна контролировать, в силу ограничения функциональности, компетентности и компетенций, финансовые, информационные, контрактные и другие потоки, без которых такая служба становится глупым атрибутом ошибок руководства.

Система управления качеством, не что иное, как подсистема управления рисками в области качества товаров и услуг, а создание локальной системы управления рисками под видом риск-ориентированного мышления, в отдельно взятой подсистеме, приведет к неизбежному новому парадоксу в управленческих функциях и, как следствие, к невозможности практического решения задач рискологии в рамках этой подсистемы либо к трансформации «мышления» в безрезультатный формальный атрибут управления.

1. ***Стратегическая ошибка понятийного аппарата СМК***

**Пояснения:** «Настоящий стандарт не предполагает необходимость:…- использования специальной терминологии настоящего стандарта в рамках организации»[[14]](#footnote-14). Разработчики стандарта забыли историю, отраженную в библейских легендах. Отсутствие единой терминологии и единого языка уничтожило творение наших предков, которое могло бы стать одним из величайших творений человечества - Вавилонскую башню. Как гласит придание, изначально на всей Земле был один язык, люди преуспели в своем развитии и решили построить башню высотой до самого неба, что бы стать равными богам. Господь увидел строительство башни и смешал языки, чтобы строительство больше не двигалось. Тогда в Вавилоне на земле Сеннаар, согласно легенде, Господь нарушил всего один из элементов системного подхода - единую терминологию, и все развалилось, включая башню. Осталось лишь формальное упоминание о ней в былинах и народных эпосах. По сути, Господь сделал то, что сейчас предлагают сделать разработчики стандартов СМК ИСО 9000 в области качества – устранить единую терминологию.

**Приложение №1**

К вопросам Комитета по техническому регулированию, стандартизации и качеству продукции Торгово-промышленной палаты РФ на тему: "Подготовка предприятий к сертификации по новому стандарту ИСО 9001"

Ошибки перевода стандартов системы ISO 9000 породили в РФ целый рынок незаконно выданных сертификатов СМК. Запрос «купить сертификат системы качества» только в сети интернет по состоянию на осень 2016 года выдает сотни предложений, в том числе и с оформлением сертификата СМК за сутки и даже за 15 минут. Это явление нельзя расценивать иначе, как фальсификацию в области выдачи сертификатов СМК, например:

1. <http://www.gnexpert.ru/iso-9001-2008> (конт.тел.499-702-33-15)
2. <http://iso-sertpromtest.ru/> (конт.тел.8 800-301-05-81)
3. <http://avangardsert.ru/?utm_source=yandex&utm_medium=cpc&utm_campaign=19621622&utm_content=2346367981&utm_term=%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%B8%D1%82%D1%8C%20%D1%81%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B8%D1%84%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%82%20%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0&calltouch_tm=yd_c:19621622_gb:1626469175_ad:2346367981_ph:6243973083_st:search_pt:premium_p:1_s:none_dt:desktop_reg:213_ret:_apt:none&_openstat=ZGlyZWN0LnlhbmRleC5ydTsxOTYyMTYyMjsyMzQ2MzY3OTgxO3lhbmRleC5ydTpwcmVtaXVt&yclid=3700453985906330715> (тел.8 (800) 350-30-38)
4. <http://www.aquaton.ru/quality/sertifikaty.php> (конт.тел. 8 800 2000 250)
5. <http://www.wikiquality.ru/sertifikaciya-gost-rv-0015-002/> (тел. [8 (800) 775-27-24](tel:88007752724), [+7 (499) 995-13-24](tel:74999951324))
6. <http://expert-test.biz/certificate> (конт.тел. +7 (499) 653-96-97)
7. <http://certunity.ru/sertifikatsiya/> (конт.тел. +7 (495) 975-72-89)
8. <http://certgarant.ru/?utm_medium=cpc&utm_source=yandex.search&utm_campaign=14012334&utm_content=1269130701&utm_term=%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%B8%D1%82%D1%8C%20%D1%81%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B8%D1%84%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%82%20%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0&yclid=3690243192173890487> (конт.тел. 8 800 100 43 49)
9. <http://technocert.ru/sertifikaciya-iso> (конт.тел. +7(499) 322-42-46)
10. <http://i-certificate.ru/sertifikat_ISO/> (конт.тел. +7 (499) 110-57-98)
11. <http://xn--n1aaebceh.xn--p1ai/sertifikat-iso/9001/> (конт.тел. +7 (800) 250-50-15)
12. <http://www.c-sm.ru/articles/72> (конт.тел. 8 (495) 226-10-08, 8 (800) 555-12-73)
13. <http://sro-union.ru/certificate-iso> (конт.тел. 8 (800) 500-08-47, 8 (812) 407-28-47)
14. <http://bizprinting.ru/blanki> продажа бланков (конт.тел. +7(495)955 91 98)
15. <http://xn-----6kcbjbij1aabwu1bcwjgpgg3ach7czp.xn--p1ai/s/13/?type=search&source=none&added=no&block=premium&pos=3&key=%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%B8%D1%82%D1%8C%20%D1%81%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B8%D1%84%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%82%20%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0&campaign=15549289&ad=1957941979&phrase=4676086710&utm_source=yandex_clk-adv_none&utm_medium=cpc_search&utm_campaign=15549289&utm_content=zag2&utm_network=search&utm_placement=none&utm_term=%D0%BA%D1%83%D0%BF%D0%B8%D1%82%D1%8C%20%D1%81%D0%B5%D1%80%D1%82%D0%B8%D1%84%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%82%20%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0&utm_phrase=4676086710&yclid=3700864665183587495> (конт.тел. +7 905 109-41-39)

1. ГОСТ-ISO-9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» раздел 0.1 [↑](#footnote-ref-1)
2. ГОСТ-ISO-9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» раздел 0.1 [↑](#footnote-ref-2)
3. ГОСТ-ISO-9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» раздел 0.3 [↑](#footnote-ref-3)
4. ГОСТ-ISO-9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» раздел 0.3 [↑](#footnote-ref-4)
5. ГОСТ ИСО 9000:2015 «Основные положения и словарь» п.п. 3.3.1 [↑](#footnote-ref-5)
6. ГОСТ ISO-9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» раздел 5 [↑](#footnote-ref-6)
7. ГОСТ ИСО 9000:2015 «Основные положения и словарь» п.п. 2.3.2 [↑](#footnote-ref-7)
8. ГОСТ ИСО 9000:2015 «Основные положения и словарь» п.п. 3.3.7 [↑](#footnote-ref-8)
9. ГОСТ-ISO-9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» раздел 4. [↑](#footnote-ref-9)
10. ГОСТ-ISO-9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» раздел 02. [↑](#footnote-ref-10)
11. ГОСТ-ISO-9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» раздел 7.1 [↑](#footnote-ref-11)
12. Конституционное право. Энциклопедический словарь. — М.: Норма. С.А. Авакьян. 2001. [↑](#footnote-ref-12)
13. Примечание: Термин «качество» может применяться с такими прилагательными, как плохое, хорошее или отличное. Термин «присущий» в отличие от термина «присвоенный» означает имеющийся в чем-то. Прежде всего, это относится к постоянным характеристикам. [↑](#footnote-ref-13)
14. ГОСТ-ISO-9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» [↑](#footnote-ref-14)