

COMPANY'S QUALITY MANAGEMENT SYSTEM IN 2009**UZŅĒMUMU KVALITĀTES VADĪBAS SISTĒMAS 2009.GADĀ****Iveta Mežinska**

Pr.doc, Ražošanas kvalitātes institūts

Ezermalas iela 6k, Rīga, LV 1006

Tālr: +371 6708 9787

e-pasts: iveta.mezinska@rtu.lv

Atslēgas vārdi: vadības sistēmas, kvalitātes sistēmas, kvalitātes sistēmas audits, kvalitātes sistēmu sertifikācija

Starptautiskais kvalitātes sistēmu standarts ISO 9001 ir viens no visplašāk zināmajiem dokumentiem, kuru pielieto vadības sistēmu veidošanai dažādu tautsaimniecības nozaru uzņēmumos. 2008.gada 15.novembrī stājās spēkā jaunais standarts ISO 9001:2008. Principiālas izmaiņas esošajās uzņēmumu kvalitātes sistēmās nav paredzamas, jo jaunajā standartā jaunu vai būtiski izmainītu prasību nav. Tomēr tajā iestrādātie precizējumi un skaidrojumi daudziem uzņēmumiem liks pārskatīt to kvalitātes sistēmas, un ļaus noskaidrot jaunas pilnveidojumu jomas.

Kvalitātes sistēmu sertifikācija Latvijā un pasaulē

Pirmās uzņēmumu kvalitātes sistēmas Latvijā, kas tika veidotas atbilstoši ISO 9000 standartu saimes standartiem, tika sertificētas 90.gadu vidū. Atbilstoši Latvijas Kvalitātes asociācijas datiem laikā no 1995. līdz 1998.gadam 11 uzņēmumiem Latvijā tika apliecināta kvalitātes sistēmu atbilstība ISO 9001:1994 vai ISO 9002:1994 standartam, [1]. Kopsavilkums par kvalitātes sistēmu un citu vadības sistēmu sertifikāciju norāda, ka sertificēto vadības sistēmu skaits turpina pieaugt (1.tabula).

1.tabula

Vadības sistēmu sertifikācija Latvijā
(informācija apkopota pēc Latvijas Kvalitātes asociācijas datiem, [2])

Sertificētās uzņēmuma vadības sistēmas (sadalījums pēc standartiem)	2004.gada maijs	2008.gada septembris
ISO 9001	315	507
ISO 9001, ISO 14001	36	53
ISO 9001, OHSAS 18001	13	18
ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001	15	27

Piezīme. 2007.gadā Latvijā bija 68646 ekonomiski aktīvi uzņēmumi, [3].

Starptautiskā standartizācijas organizācija ISO katru gadu veic pētījumus par vadības sistēmu sertifikāciju pasaulē. Pētījuma pamatobjekts ir kvalitātes vadības un vides pārvaldības sistēmas dažādās tautsaimniecības nozarēs, un to raksturo sertificēto uzņēmumu skaitu. No 2004.gada pētījumā iekļauti jautājumi par sertifikāciju atbilstoši nozares specifiskiem standartiem ISO/TS 16949:2002 (automobiļu rūpniecība) un ISO 13485:2003 (medicīnas iekārtas). 2006.gadā pirmo reizi tika apkopoti dati par uzņēmumu sertifikāciju atbilstoši standartam ISO/IEC 27001:2005 (informācijas aizsardzības pārvaldības sistēmas).

Jaunākie publicētie pētījumu rezultāti liecina, ka kvalitātes sistēmu standarta ISO 9001 lietotāju skaits turpina augt (2.tabula, 1.attēls), [4].

Pēc izsniegto sertifikātu skaita visvairāk sertificēto uzņēmumu ir Ķīnā, Itālijā, Japānā. Diemžēl nav pieejami dati par sertificēto uzņēmumu skaitu attiecībā pret ekonomiski aktīvo uzņēmumu kopskaitu konkrētā valstī, jo tie raksturotu patiesos kvalitātes sistēmu pielietojanas mērogus dažādās valstīs.

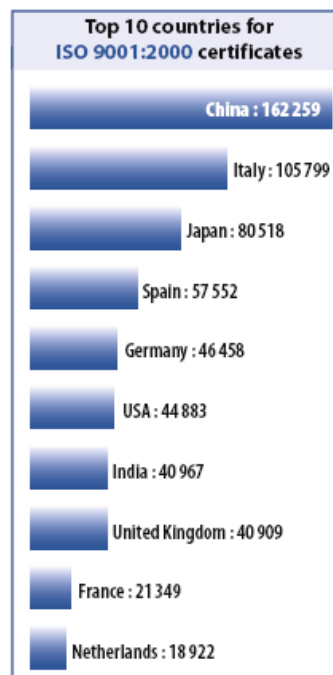
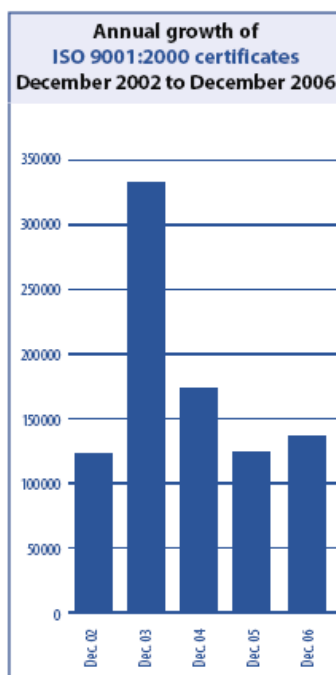
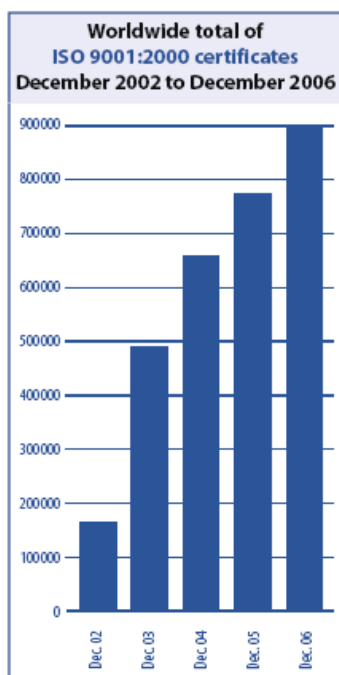
Informācija par sertificētajiem uzņēmumiem Latvijā un pasaulē ļauj aptuveni spriest par standarta ISO 9001 popularitāti un izplatību. Faktiskais standarta lietotāju skaits ir lielāks, jo uzņēmumi var izveidot kvalitātes sistēmas, ievērojot ISO 9001 prasības, tomēr sertifikācijas pakalpojumus izmanto zināmu laiku periodu vai neizmanto nemaz.

2.tabula

Kvalitātes sistēmu sertifikācija pasaulē 2002.-2006.gads jaunos
(sertificēto uzņēmumu kopskaits, pieauguma izmaiņas, valstu kopskaits)

ISO 9001:2000 principal results

World results	Dec. 2002	Dec. 2003	Dec. 2004	Dec. 2005	Dec. 2006
World total	167 124	497 919	660 132	773 867	897 866
World growth	122 736	330 795	162 213	113 735	123 999
Number of countries/ economies	133	149	154	161	170



1.att. Kvalitātes sistēmu sertifikācija pasaulē 2002.-2006.gads

Jaunā standarta ISO 9001 precizējumi uzņēmuma kvalitātes sistēmā

Pārskatītajā ISO 9001 standartā nav iekļautas jaunas vai principiāli atšķirīgas prasības no tām, kuras pašlaik savās kvalitātes sistēmās ievēro uzņēmumi, kas darbojas atbilstoši ISO 9001:2000. Jaunajā standartā ir iestrādāti vairāki skaidrojoši precizējumi, kuri var likt uzņēmumiem pārskatīt un pilnveidot

esošās kvalitātes sistēmas. Šī raksta ietvaros tiks izskatīti, pēc raksta autore domām, uzņēmumu kvalitātes sistēmām nozīmīgākie precizējumi, un tie saistās ar:

- 1) jēdzienu „produkts” un „reglamentētā sfēra” plašāku izpratni
- 2) uzņēmuma vadības pārstāvja nozīmēšanu
- 3) korektīvo un preventīvo darbību efektivitātes novērtēšanu
- 4) sadarbības ar apakšlīguma izpildītājiem vadību

Produkta un reglamentētās sfēras termini ISO 9001:2008

Produkta termina plašāks skaidrojums jaunā standarta 1.1. nodaļā „Vispārīgi” ir jauninājums, un 1.1. nodaļas piezīmē ir skaidrots: „...termins “produkts” lietojams:

- 1) produktiem, kas ir klienta pieprasīti vai viņam paredzēti
- 2) (starp) produktiem, kas rodas produktu īstenošanas procesos.”

Standartā ISO 9001:2000 produkta terminu lieto *tikai* saistībā ar produktiem, kas ir klienta pieprasīti vai viņam paredzēti. Standarta ISO 9001:2000 prasībās, kur šis termins ir iekļauts, ar to saprot rīcības ar produktiem, kas ir domāti vai piegādāti klientiem lietošanai. Jaunā standarta izpratnē prasība 8.3 par rīcībām neatbilstošu produktu gadījumos, būs attiecināma arī uz pakalpojumu vai ražošanas procesa starpproduktiem un no piegādātājiem iepirktajiem produktiem. Ja uzņēmumā pašlaik spēkā esošajā dokumentētajā procedūrā par rīcībām neatbilstošu produktu gadījumos *nav* iekļautas rīcības ar neatbilstošiem iepirktajiem produktiem (pēc standarta ISO 9001:2000 tas ir pieļaujams), tad pēc jaunā standarta spēkā stāšanās šādas rīcības jānosaka un jādokumentē procedūrā. Lai izpildītu jaunā standarta prasību 8.3, var izstrādāt vienu procedūru, kurā būtu noteikta kārtība rīcībām neatbilstošu produktu (gan pašu, gan ražošanas starpproduktu, gan iepirkto produktu) gadījumos *vai* var izstrādāt vairākas procedūras, kurās būs dokumentētas rīcības katrā produktu veidā (pašu, ražošanas starpproduktu, iepirkto produktu) atsevišķi.

Termina „produkts” lietojumu katrā konkrētā kvalitātes sistēmā ieteicams aplūkot atsevišķi, paturot prātā tā plašāku skaidrojumu.

Standarta ISO 9001:2000 tekstā latviešu valodā termins „reglamentētā sfēra” ir tulkojums no angļu valodas vārda „*regulatory*” (*requirements*), [5]. Jaunajā versijā angļu valodā terminu „*regulatory*” aizstāts ar terminu „*statutory and regulatory requirements*”, [6], kas nemaina termina būtību, un, iespējams jaunā standarta tulkojumā latviešu valodā termins „*statutory and regulatory requirements*” tiks tulkots tāpat kā standartā ISO 9001:2000 - „reglamentētās sfēras prasības”.

Uzņēmuma vadības pārstāvis

Jaunajā standartā par uzņēmuma vadības pārstāvi ar atbildību un pilnvarām kvalitātes sistēmas jautājumos (5.5.2, [6]) ir uzsvērts, ka viņam jābūt vienam no *uzņēmuma* vadības (vadītājiem), tādējādi, izvairoties no standarta interpretācijas, ka uzņēmuma vadības pārstāvja funkcijas var tikt nodotas apakšlīgumu izpildītājiem.

Korektīvo un preventīvo darbību efektivitātes novērtēšana

Korektīvo un preventīvo darbību noteikšana, dokumentēšana, īstenošana un rezultātu pārskatīšana ir ļoti nozīmīgas rīcības uzņēmumu darbības pilnveidošanai. Praksē korektīvās un preventīvās darbības īsteno, bet to īstenošanas apjoms un neatbilstību cēloņu novēršana, netiek pārskatītas. Lai uzsvērtu īstenoto darbību pārskatīšanas nozīmi, jaunajā standartā ietvertie papildinājumi punktos 8.5.2 f), 8.5.3 e), [6], rosina uzņēmumus pievērsties korektīvo un preventīvo darbību efektivitātes pārskatīšanai. Efektivitāte – pakāpe, kādā ir īstenotas plānotās darbības un sasniegti plānotie rezultāti, [7]. Esošās kvalitātes sistēmās tas neliek domāt par jaunām rīcībām (un dokumentiem), bet atgādina nepieciešamību pārskatīt īstenotās rīcības, lai pārliecinātos, ka tās ir īstenotas un neatbilstību (potenciālo neatbilstību) cēloņi ir novērsti.

Sadarbība ar apakšlīgumu izpildītājiem

Daudzus uzņēmuma procesus var nodot īstenošanai apakšlīgumu izpildītājiem. Atkarībā no šo procesu ietekmes uz uzņēmuma produkta atbilstību, uzņēmums pārrauga apakšlīgumu izpildītāju darbu. Lai raksturotu sadarbību ar apakšlīgumu izpildītājiem, jaunajā standartā ir iekļauti vairāki precizējumi:

- 1) Kvalitātes sistēmā definē kādā veidā un cik lielā apjomā uzņēmums īsteno uzraudzību apakšlīgumu izpildītājiem nodotajiem procesiem (outsourced processes).
- 2) Kvalitātes sistēmā iekļaujas vadības atbildības, resursu vadības, produktu īstenošanas, mērīšanas, analīzes un uzlabošanas procesi. Apakšlīgumu izpildītājiem nodotie procesi ir tie, kas iekļaujas kvalitātes sistēmā, bet tos īsteno cita organizācija.

Uzņēmumi nereti pieņem lēmumu atsevišķus tehnoloģiskos procesus nodot īstenošanai apakšlīgumu izpildītājiem, un tam var būt vairāki iemesli - nepietiekams resursu apjoms, specializācija, izmaksu optimizēšana u.c. Apakšlīgumu izpildītājiem var nodot procesus, kas praksē parasti ir uzņēmuma kvalitātes sistēmas vadītāja pārziņā – klientu apmierinātības pētīšana, iekšējo auditu plānošana, organizēšana un vadība, vadības pārskatam nepieciešamās informācijas apkopošana. Saskaņā ar jauno standartu kvalitātes sistēmas vadības process vadības pārstāvja kvalitātes jautājumos līmenī nevar tikt nodots apakšlīguma izpildītājiem, jo vadības pārstāvim ir jābūt no *uzņēmuma*.

- 3) Atsevišķu procesu nodošana apakšlīguma izpildītājiem neatbrīvo uzņēmumu no atbildības par produkta atbilstību klienta un reglamentētās sfēras prasībām. Procesu pārraudzības veids un apjoms ir atkarīgs no konkrētā procesa ietekmes uz produkta atbilstību, procesa vadības atbildību sadalījumu starp uzņēmumu un apakšlīgumu izpildītāju, standarta punkta 7.4 piemērošanas iespējām.

Sadarbība ar apakšlīgumu izpildītājiem, sekojot jaunā standarta uzstādījumam, varētu tikt pārskatīta daudzos uzņēmumos. Atkarībā no nozares un uzņēmuma produkta veida, sadarbības ar apakšlīguma izpildītājiem jautājumi kvalitātes sistēmā varētu prasīt jaunu rīcību un dokumentu izstrādi.

Jaunā standartā precizējumi ir iekļauti par dokumentu un pierakstu vadību (4.2), personāla resursu vadību (6.2), infrastruktūru (6.3), darba vidi (6.4), sadarbību ar klientiem (7.2), jaunu produktu izstrādi (7.3), klienta īpašuma plašāku skaidrojumu (7.5.4), klientu apmierinātības pētīšanas metožu piemēriem (8.2.1), iekšējo auditu (8.2.2), procesu un produktu mērījumiem (8.2.3, 8.2.4.), datu analīzi (8.4), [6]. Izmaiņas standarta tekstā ir izdarītas arī citās standarta sadaļās, tomēr tās drīzāk ir vērtējamās kā gramatiski un stilistiski pilnveidojumi, nevis precizējumi.

Pāreja no ISO 9001:2000 uz ISO 9001:2008

Lai kvalitātes vadības sistēmu akreditēta sertifikācija tiktu īstenošana pēc vienādiem nosacījumiem, Starptautiskā standartizācijas organizācija (*International Organization for Standardization – ISO*) un starptautiskais akreditācijas forums (*International Accreditation Forum – IAF*) ir vienojušies par sekojošo (*Joint IAF-ISO communique*), [8]:

- 1) kvalitātes sistēmu akreditēta sertifikācija, izvērtējot uzņēmuma kvalitātes sistēmu atbilstoši standarta ISO 9001:2008 prasībām, ir iespējama tikai pēc standarta publicēšanas.
- 2) 1 gadu pēc jaunā standarta publicēšanas, kvalitātes sistēmu sertifikācijas un resertifikācijas auditi tiks īstenoti, izvērtējot uzņēmumu kvalitātes sistēmu atbilstību standartam ISO 9001:2008.
- 3) pēc 2 gadiem no jaunā standarta publicēšanas brīža, visi sertifikāti, kuros apliecināta uzņēmumu kvalitātes sistēmas atbilstība standartam ISO 9001:2000, vairs nebūs spēkā.

Nobeigums

Kvalitātes sistēmu standarta lietotāju loks turpina paplašināties gan Latvijā, gan pasaulē. Uzņēmumos, kuros ir izveidotas kvalitātes vadības sistēmas atbilstoši standartam ISO 9001:2000, jaunā standarta precizējošie skaidrojumi būtiskas izmaiņas kvalitātes sistēmā neliks veikt. Tomēr katram uzņēmumam individuāli jāizvērtē, kā produkta termina plašāks lietojums un sadarbība ar apakšlīgumu izpildītājiem ir interpretējams konkrētā uzņēmumā.

Literatūra

1. Sertificēto uzņēmumu saraksts :[par uzņēmumiem, kuri saņēmuši kvalitātes sistēmu sertifikātus]// Kvalitāte. – Nr.1 (1998), 12.lpp.
2. Sertificētie uzņēmumi [Elektroniskais resurss] / Latvijas Kvalitātes asociācija. – Tiešsaistes pakalpojums.- [Rīga:LKA], 2008 - Vadības sistēmas un sertifikācija. Sertificētie uzņēmumi – Pieejas veids:tīmeklis [WWW.URL: http://www.lka.lv/index.php?module=Certificates](http://www.lka.lv/index.php?module=Certificates) – Resurss aprakstīts 2008.gada 29.septembrī
3. Report on Economic development of Latvia/ Ministry of Economics Republic of Latvia- Riga: Ministry of Economics Republic of Latvia, 2008. – p.118.
4. ISO Survey-2006 [Elektroniskais resurss]/ International Organization for Standardization. – Tiešsaistes pakalpojums.- [Geneva, ISO], 2008 – ISO Survey 2006 – Pieejas veids: tīmeklis <http://www.iso.org/iso/publications> and http://www.iso.org/iso/products/management_standards_publications.htm#090533 – Resurss aprakstīts 2008.gada 29.septembrī
5. Standarts LVS EN ISO 9001:2001 „Kvalitātes pārvaldības sistēmas. Prasības” – Rīga: Latvijas standarts, 2001. – 11.lpp.
6. Standarts ISO 9001:2008 „Quality management systems- Requirements” – Geneva:International Organization for Standardization, 2008 – p.5...25
7. Standarts LVS EN ISO 9000:2007 „Kvalitātes pārvaldības sistēmas. Pamatprincipi un terminu vārdnīca” – Rīga: Latvijas standarts, 2007. – 9.lpp.
8. ISO and IAF announce a schedule for implementation of accredited certification to ISO 9001:2008[Elektroniskais resurss]/ International Organization for Standardization. – Tiešsaistes pakalpojums.- [Geneva, ISO], 2008 – ISO and IAF announce a Schedule for implementation of accredited certification to ISO 9001:2008– Pieejas veids: tīmeklis [WWW.URL: http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1152](http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1152). - Resurss aprakstīts 2008.gada 10.oktobrī

Mežinska I. Uzņēmumu kvalitātes vadības sistēmas 2009.gadā.

Kvalitātes sistēmas atbilstoši starptautiskā standarta ISO 9001 prasībām veido arvien vairāk uzņēmumu visā pasaulē. 2008.gada 15.novembrī tika publicēts jaunais, pārskatītais standarts ISO 9001:2008. Jaunu vai būtiski izmainītu prasību standartā ISO 9001:2008 nav. Ievērojot standarta plašo lietojumu dažādās tautsaimniecības nozarēs, katram uzņēmumam individuāli būs jāpārskata un jāizvērtē to kvalitātes sistēmas, lai pārlicinātos par atbilstību jaunajam standartam. Nozīmīgākie precizējumi saistās ar terminu „produkts” un „reglamentiētās sfēras prasības” plašāku lietojumu, korektīvo un preventīvo darbību efektivitātes novērtēšanu, apakšlīgumu izpildītājiem nodoto procesu vadību, uzņēmuma vadības pārstāvja nozīmēšanu. Tekstuālas izmaiņas ir izdarītas arī daudzās citās standarta prasībās, tomēr tās neietekmē uzņēmumu kvalitātes sistēmu atbilstību jaunajam standartam, bet drīzāk palīdz labāk izprast standarta prasības.

Mežinska I. Company's quality management system in 2009.

More and more companies all over the world use international Standard ISO 9001 as a guideline for establishing company's quality management system. On 15 November 2008 new version of Standard ISO 9001 has been published. It is already known that there are no new requirements and there are no major changes in existing requirements are included in new version of Standard ISO 9001. However due to the wide application of the Standard in different industries, every company, operating their quality management system according to ISO 9001, shall review it's quality management system in order to ensure conformity to new Standard. The most important adjustments (more precise explanations) are made concerning terms „product” and „regulatory requirements”, evaluation of effectiveness of corrective and preventive actions, control of outsourced processes, appointment of management representative. Textual emendations have been made in many requirements, but those do not influence existing quality management systems, but rather help better understand requirements beyond.

Межинска И. Системы управления качеством в 2009 году.

Всё больше и больше предприятий во всём мире используют международный стандарт ISO 9001 для разработки системы менеджмента качества. В конце 2008 года была опубликована обновлённая версия стандарта ISO 9001:2008. В этой обновлённой версии существенных изменений нет, но всё-таки предприятия с разработанной системой менеджмента качества должны рассмотреть свои системы для того, чтобы обеспечить их соответствие обновлённому стандарту. Самые существенные уточнения связаны с использованием терминов «продукт» и «требования регламентированной сферы», и также оценки эффективности корректирующих и предупреждающих действий, контроля над процессами, переданными субподрядчикам, и назначения представителя менеджмента. Текстовые изменения внесены также в другие требования стандарта, но данные изменения не влияют на саму систему менеджмента, а скорее помогают лучше понять соответствующие требования стандарта.