



Влада Коваленко,
к. т. н., менеджер по качеству,
TABLOGIX

ПЕРЕХОД НА НОВУЮ ВЕРСИЮ СТАНДАРТА ДЛЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА. ОПЫТ TABLOGIX

Аннотация. Статья посвящена вопросам, связанным с переходом организаций на новую версию международного стандарта ISO 9001. Рассмотрен кейс логистического оператора TABLOGIX, на основании которого сформулированы рекомендации по поддержанию системы менеджмента качества компаний в актуальном состоянии.

Ключевые слова. ISO 9001:2015, логистический оператор, система менеджмента качества (СМК), TABLOGIX.

ANNOTATION. The article is devoted to issues of transition to the new version of international standard ISO 9001. The case of logistical operator TABLOGIX is described. Recommendations for keeping companies' quality management systems up to date are formulated on this basis.

KEY WORDS. ISO 9001:2015, logistical operator, quality management systems (QMS), TABLOGIX.

В настоящее время все более пристальное внимание уделяется подтверждению соответствия процессов, реализуемых на территории Российской Федерации, и услуг, оказываемых клиентам, международным требованиям. В частности, в сфере предоставления логистических услуг в настоящее время одним из вариантов такого подтверждения соответствия стал переход на новую версию стандарта ISO 9001 – ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» [1] с последующим прохождением процедуры сертификации. Здесь следует отметить, что данный стандарт носит рекомендательный характер в том смысле, что сертификация системы менеджмента качества организации на соответствие требованиям ISO 9001 является добровольной. В рассматриваемой сфере предоставления логистических услуг отсутствие подтверждения эффективности системы менеджмента качества в организации компетентными международными органами зачастую значительно затрудняет деятельность логистических операторов, оказывающих услуги

как российским, так и зарубежным клиентам. На сегодняшний день отсутствие сертификата, подтверждающего соответствие системы менеджмента качества компании требованиям международного стандарта ISO 9001:2015, может привести к недоверию клиентов и сокращению доли конкретного оператора на рынке логистических услуг, что подтверждает его актуальность.

При этом следует учитывать, что данный вопрос перед российскими компаниями, работающими на внутренний и внешний рынок, стоял

и раньше. Для его решения многие организации обратились к стандартам ISO серии 9000, которые получили наиболее широкое распространение в России после значительного пересмотра стандарта ISO 9001 и выхода его третьей версии.

Опираясь на статистические данные (рис. 1), полученные компанией Mobileorganization, а также непосредственно International Organization for Standardization – Международной организацией по стандартизации, можно сделать вывод о том, что значительное увеличение количества

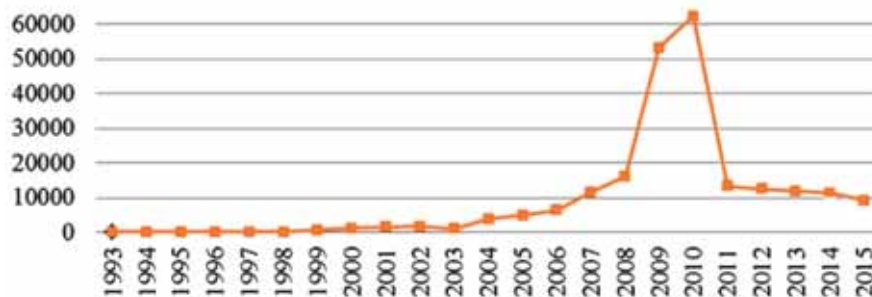


Рисунок 1. Динамика количества сертификатов соответствия требованиям ISO 9001, выданных российским компаниям

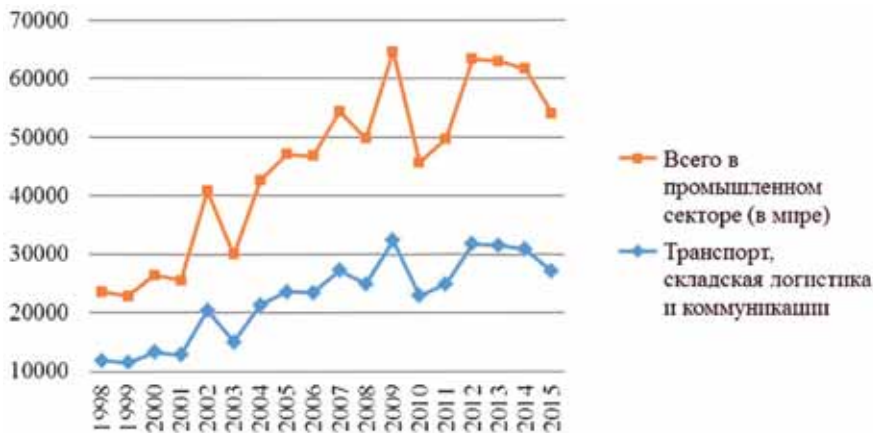


Рисунок 2. Динамика количества сертификатов соответствия требованиям ISO 9001, выданных в мире

сертификатов, подтверждающих соответствие систем менеджмента качества российских организаций требованиям ISO 9001, пришелся на 2008–2010 гг. Поскольку данный период совпадает с финансово-экономическим кризисом в России, можно предположить, что наличие такого сертификата рассматривалось руководством российских компаний как конкурентное преимущество в условиях кризиса.

Также на основании результатов ежегодного исследования «The ISO Survey» [2] в рамках данной статьи важно отметить интерес к внедрению международного стандарта ISO 9001 в организациях, относящихся к промышленному сектору, и в частности в сфере оказания логистических услуг (рис. 2).

Учитывая то, что каждая новая версия стандартов ISO серии 9000 имеет отличия от предыдущей, следует отметить, что фокусом новой версии – ISO 9001:2015 – осталось управление процессами, при этом впервые введено понятие «контекст организации», а также «риск-ориентированное мышление». Осуществлен переход от понятий «документированная процедура» и «запись» к понятию «документированная информация». Отдельно следует отметить измененную структуру стандарта, что было сделано в целях обеспечения совместимости разных стандартов на системы менеджмента. Также следует понимать важность управления качеством именно в деятельности логистических операторов, поскольку в данном случае необходимо обеспечивать надежность функционирования и высокого качества работы каждого элемента логистической

системы для обеспечения общего качества товаров и сервиса, поставляемых конечным потребителям.

В дополнение к изложенному следует отметить выступление Бориса Теклина¹ на XIV Московском международном логистическом форуме, проходившем в 2012 г., которое было посвящено специфике системы менеджмента качества логистических операторов, в частности компаний, специализирующихся на предоставлении своим клиентам услуг складской логистики. Так, он утверждал [3], что в каждой из транснациональных корпораций в том или ином виде действует система менеджмента качества, регламентирующая как минимум основные аспекты их жизнедеятельности. Однако в силу различных причин – исторических, географических, отраслевых и других – эти системы могут существенно отличаться друг от друга. При этом, по мнению Бориса Теклина, логистическим операторам следует выстраивать свои системы менеджмента качества на основании требований ISO 9001 как наиболее универсального стандарта. Таким образом, в настоящее время можно говорить о том, что внедренная, поддерживаемая в рабочем состоянии и совершенствуемая система менеджмента качества, соответствующая требованиям стандарта ISO 9001:2015, помогает компании повысить удовлетворенность заинтересованных сторон, в частности клиентов.

Итак, опираясь на указанную проблематику и ее актуальность именно для логистических операторов, рассмотрим положительный опыт TABLOGIX.

¹ Директор по ресурсам, TABLOGIX.

Впервые внешний аудит TABLOGIX был проведен международным независимым органом по сертификации в 2008 г. Тогда был сертифицирован один участок, позднее область сертификации была значительно расширена. Теперь переход системы менеджмента качества всех сертифицированных участков на требования стандарта ISO 9001:2015 будет осуществлен на ресертификационном аудите в 2017 г.

В данном случае был принят следующий порядок перехода на новую версию международного стандарта:

- 1) обучение на внешних курсах;
- 2) распространение знаний внутри компании;
- 3) разработка методики анализа;
- 4) анализ документации компании на соответствие новым принципам;
- 5) целеполагание;
- 6) планирование изменений;
- 7) реализация планов;
- 8) проверка результативности, внутренние аудиты;
- 9) повторная проверка соответствия;
- 10) анализ высшего руководства;
- 11) выход на внешний аудит.

В ходе реализации перехода на ISO 9001:2015 в TABLOGIX были актуализированы управляющие процедуры системы менеджмента качества компании, а также руководство по качеству, что позволило оперативно привести имеющуюся систему менеджмента качества в соответствие требованиям новой версии стандарта. Кроме того, был разработан проверочный лист (табл. 1), включающий основные пункты стандарта, на соответствие которым и будет проверяться система менеджмента качества TABLOGIX в ходе внешнего аудита.

При подготовке к сертификации по ISO 9001:2015 следует отметить важность оценки результативности таких пунктов:

- 1) исполнение бюджета;
- 2) увеличение конкурентоспособности;
- 3) повышение приверженности потребителей;
- 4) эффективность решений;
- 5) использование ресурсов;
- 6) повышение ответственности;
- 7) прирост интеллектуального капитала;
- 8) результативность процессов;
- 9) эффективность цепи поставок;
- 10) результативность организации.

Таблица 1.

Проверочный лист структурного подразделения

п. ISO 9001:2015	Основные изменения	Содержание/комментарий	Документ/ссылка
02	Принципы менеджмента качества:		
	Ориентация на потребителя		
	Лидерство		
	Вовлечение персонала		
	Процессный подход		
	Улучшения		
	Принятие решений на основе фактических данных		
	Управление взаимоотношениями		
4	<i>Контекст организации. Заинтересованные стороны</i>		
5	<i>Лидерство</i>		
0.3.3, 6.1	<i>Риск ориентированное мышление</i>		
7.1.4	Среда выполнения процесса		
7.1.6	<i>База знаний организации</i>		
7.3	Осведомленность		
7.4	Коммуникации		
7.5	Документированные процедуры		
8	Деятельность организации		
8.5.6	Управление изменениями		
8.7	Управление несоответствующими результатами процессов		
9	<i>Показатели деятельности</i>		
9.1	Мониторинг, измерение, анализ и оценка		
9.3	Анализ со стороны руководства		

Примечание. Курсивом в таблице выделены пункты, введенные версией ISO 9001:2015 впервые.

В заключение следует отметить, что каждый случай отдельно взятой компании предполагает уникальные положительные практики, поэтому в данной статье приведены обобщенные итоги длительной работы по актуализации системы менеджмента качества TABLOGIX в соответствии с требованиями ISO 9001:2015.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. ISO 9001:2015 «Quality Management Systems – Requirements» (Системы менеджмента качества – Требования).
2. TheISO Survey. Электронный ресурс: <http://www.iso.org/iso/survey>.
3. Теклин Б.В. Специфика системы менеджмента качества складского логистического оператора // Тезисы выступления на Московском международном логистическом форуме, 2012.

ЦИФРЫ. ФАКТЫ. СТАТИСТИКА

В 2016 г. ОАО «РЖД» перевезено 1,037 млрд пассажиров

По оперативным данным, в 2016 г. на инфраструктуре ОАО «РЖД» перевезено 1 млрд 37,1 млн пассажиров (+1,6% к 2015 г.), из них в дальнем следовании 101,4 млн (+3,6%), в пригородном сообщении – 935,7 млн (+1,4%).

Пассажирооборот на сети ОАО «РЖД» в 2016 г. вырос на 3,4% к уровню предыдущего года и составил 124,5 млрд пасс-км, в том числе в дальнем следовании – 93,5 млрд пасс-км (+4,5%), в пригородном сообщении – 31 млрд пасс-км (+0,3%).

В декабре 2016 г., по оперативным данным, перевезено 88,8 млн

пассажиров, что на 7,1% больше, чем за аналогичный период 2015 г. Из них в пригородном сообщении отправлено 81,5 млн пассажиров (+8,3%), в дальнем следовании – 7,3 млн (+0,2%).

Пассажирооборот в декабре 2016 г. составил 8,44 млрд пасс-км, что на 1,5% меньше, чем за аналогичный период предыдущего года.

