



DQS Holding GmbH
Deutsche Gesellschaft zur
Zertifizierung von
Managementsystemen

**Представителям
высшего руководства предприятий
по качеству**

РОССИЙСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ

Общество с ограниченной ответственностью
по сертификации систем управления
«ДЭКУЭС»

Исх. № 997 от 06.2012
на №

**Порядок определения
уровня зрелости предприятия по IRIS**

Информационное письмо

Уважаемые коллеги!

Как мы уже говорили в предыдущих статьях, поводом к созданию Международного стандарта железнодорожной промышленности IRIS послужило требование времени. Наличие у предприятий сертификатов по ISO 9001:2008 оказалось недостаточным для обоснованного отбора системными интеграторами и эксплуатирующими организациями действительно надёжных поставщиков для себя. Сертификация по ISO 9001:2008 не предполагает дифференциацию, т.е. не даёт заказчику информацию о том, на каком уровне функционирует СМК разных потенциальных поставщиков, что определило бы уровень доверия тому или иному поставщику. Сертификация по IRIS, напротив, даёт информацию об уровне зрелости системы менеджмента предприятия по 100-балльной шкале.

Выделим также следующие отличия между стандартами IRIS и ISO 9001:2008. Во-первых, дополнительные отраслевые требования, способствующие скорому развитию систем менеджмента предприятий железнодорожной промышленности. Во-вторых, наличие фиксированного перечня 250-ти вопросов для проведения аудитов. В-третьих, в стандарте IRIS есть так называемые «нокаут-вопросы», требования которых непременно должны выполняться на предприятии. В-четвёртых, в IRIS чётко определена схема оценки. И, в-пятых, разработан специальный программный продукт Audit-Tool, используемый аудитором при оценке.

Международный стандарт менеджмента качества ISO 9001:2008 явился основой для создания стандарта IRIS. В IRIS вошли 100% требований ISO 9001:2008; в тексте IRIS они не прописаны, но на них даны ссылки, и подразумевается, что они действуют вместе с прописанными требованиями. Таким образом, аудит по IRIS всегда включает в себя и аудит по ISO 9001:2008. Стандарт IRIS является специализированным отраслевым, в этом его можно сравнить со спецификацией для автомобильной промышленности ISO/TS 16949:2009. Вышеупомянутые дополнительные требования как раз и определяют специфику. Кроме требований к самой системе менеджмента, стандарт IRIS содержит требования к процессу сертификации, к органам по сертификациям и к аудиторам.

Вышеупомянутый перечень из 250-ти вопросов – это Вопросник, который содержится в программе Audit-Tool. Вопросник касается всех разделов стандарта IRIS и, соответственно, всех разделов стандарта ISO 9001:2008. В ходе аудита должны быть заданы все вопросы, получены и оценены все ответы. Однако существуют вопросы, которые можно при наличии обоснования исключить для конкретных предприятий. При этом аудит должен проходить не в форме простого зачитывания вопросов и записывания ответов; должен вестись конструктивный диалог. В силу этого, количество человеко-дней аудитов по IRIS в среднем на 25% больше в сравнении с продолжительностью аудитов по стандарту ISO 9001:2008. Аудитор следует только тем вопросам, которые представлены в Вопроснике Audit-Tool. Вопросник Audit-Tool выглядит как таблица, которая содержит вопросы и приблизительные варианты ответов, соответствующие разным уровням (баллам). Аудитор не может изменить суть этих вопросов. Т.е. предприятие заранее знает, по каким вопросам нужно подготовиться,

но то, каким образом аудитор будет представлять конкретный вопрос – зависит от конкретной ситуации, уровня квалификации персонала, с которым беседует аудитор, от области деятельности предприятия и т.д. В конце аудита определяется сумма набранных баллов и выносится решение относительно выдачи сертификата.

В состав Вопросника Audit-Tool входят «нокаут-вопросы» (они не оцениваются баллами), открытые вопросы (оцениваются баллами от «0» до «4») и закрытые вопросы (оцениваются баллами «0» или «2»).

«Нокаут-вопросов» двенадцать. Но может оказаться, что от одного до шести из них не применимы к вашему типу предприятия. Особенность «нокаут-вопросов» состоит в том, что если требования хотя бы одного из применимых «нокаут-вопросов» не будут выполнены, то результат аудита будет считаться отрицательным вне зависимости от того, выполнило ли предприятие остальные требования стандарта. «Нокаут-вопросы» баллами не оцениваются. Выполнение требований «нокаут-вопросов» является одним из условий для выдачи сертификата IRIS.

Открытые вопросы оцениваются баллами от «0» до «4», соответствующими уровням:

«0» – неудовлетворительно

«1» – недостаточно

«2» – удовлетворительно

«3» – хорошо

«4» – отлично

Если полученные ответы оценены «неудовлетворительно» или «недостаточно», то это означает, что найдено несоответствие. В таком случае руководитель аудита назначает проведение корректирующих мероприятий с проведением дополнительного аудита в течение 90 календарных дней. При получении оценки «недостаточно» руководитель аудита сам может решить, каким образом он проверит выполнение корректирующего действия (возможно, он это сможет сделать и без выезда на предприятие; например, – проверка оформления какого-либо документа).

Если полученные ответы оценены «удовлетворительно» или «хорошо», то руководитель аудита по согласованию с предприятием назначает мероприятия по улучшению, которые будут проверены при надзорном аудите через год. В случае оценки «хорошо» руководитель аудита может посчитать, что в мероприятиях по улучшению нет необходимости. Если через год предприятие не выполнит назначенные мероприятия по улучшению, то оно может поставить себе более долгосрочные планы для выполнения этих улучшений, но должно соответствующим образом это обосновать (например, необходимостью долгосрочных инвестиций). В случае отсутствия такого обоснования при повторном аудите невыполнение назначенных мероприятий по улучшению будет оценено как несоответствие ввиду невыполнения требования ISO 9001:2008 по постоянному улучшению (п. 4.1).

Если ответ оценивается «отлично», то проведения никаких мероприятий не требуется. Это лучший уровень, который может достичь предприятие по конкретному требованию.

Закрытые вопросы оцениваются баллами: «2» (т.е. «удовлетворительно») или «0» (т.е. «неудовлетворительно»). Пример закрытого вопроса: «7.4.1-2 Обеспечивает ли организация документально оформленную процедуру, охватывающую процесс закупок, влияющих на соответствие продукции требованиям?». Ответом на закрытый вопрос может быть только «да» («2» балла) или «нет» («0» баллов).

Вопросник Audit-Tool в основном содержит открытые вопросы, потому что они дают возможность глубже раскрыть состояние системы менеджмента.

В конце аудита суммируются набранные баллы, рассчитывается уровень зрелости системы, рассчитывается пороговое значение и принимается решение о выдаче сертификата. Уровень зрелости рассчитывается следующим образом:

сумма полученных баллов / максимально возможную сумму баллов * 100 = ... [%]

Максимально возможная сумма баллов варьируется для предприятий в зависимости от количества неприменимых вопросов.

Пороговое значение рассчитывается следующим образом:

(количество применимых вопросов – количество применимых нокаут-вопросов) * 2 = ... [баллов]

Условиями для выдачи сертификата являются:

- 1) выполнение требований всех применимых «нокаут-вопросов»,
- 2) достижение необходимого уровня зрелости, или, что то же самое, – достижение порогового значения (т.е. определённой суммы баллов) и
- 3) отсутствие ответов с оценками «0» или «1» (т.е. отсутствие несоответствий в системе).

В среднем получается, что для получения сертификата, предприятие должно достичь уровня зрелости, равного 50%.

Расчёт суммы набранных баллов и уровня зрелости осуществляется автоматизировано с помощью программы Audit-Tool. Составление отчёта по аудиту также происходит с использованием Audit-Tool. В этом также преимущество и удобство Audit-Tool. Но обобщение полученных при аудите результатов всё-таки пишет сам аудитор, причём, в соответствии с требованием, обязательно на английском языке. Орган по сертификации DQS обязательно предоставляет предприятию отчёт на русском языке.

Мы будем рады видеть Вас в числе наших Заказчиков!

С уважением,
руководитель направления IRIS



Кудрявцев Сергей Алексеевич

Контактная информация:

РОССИЙСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ DQS Holding GmbH

тел./факс: +7 (4852) 69-50-21

e-mail: ks@dqs-russia.ru

web: www.dqs-russia.ru