



# НАСКОЛЬКО МОЖНО РУКОВОДСТВОВАТЬСЯ РЕКОМЕНДАЦИЯМИ ISO/TS 9002:2016?

Качалов В.А.

ООО «Интерсертифика-ТЮФ»,  
сеньор-аудитор TÜV International Certification по ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 и ISO 28000

Опубликована в «МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА» № 7 2020 г.

**Ключевые слова:** международный стандарт, система менеджмента качества, необоснованные рекомендации.

Техническая спецификация ISO/TS 9002:2016 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ISO 9001:2015» [1] содержит рекомендации по трактовке положений всех разделов стандарта на СМК, а также примеры, описания и варианты, которые должны помочь при ее внедрении или модернизации. Однако анализ показывает, что многие рекомендации ISO/TS 9002 являются не только сомнительными, необоснованными и алогичными. В целом ряде случаев они методически несостоятельны и принципиально расходятся с концепцией стандарта ISO 9001:2015<sup>1</sup>

## ВВЕДЕНИЕ

Международная организация по стандартизации (ИСО) через год после выхода новой редакции ISO 9001:2015 подготовила и опубликовала официальные руководящие указания по применению этого стандарта — ISO/TS 9002:2016. Поскольку ISO 9001:2015 действительно содержал целый ряд и содержательных, и структурных новшеств, вышедшие указания были закономерно ожидаемы.

В ISO/TS 9002 были включены рекомендации по трактовке положений всех разделов нового стандарта на СМК, а также примеры, описания и варианты, которые должны помочь при ее внедрении или модернизации на основе новой модели. И хотя в ISO/TS 9002 особо подчеркивалось, что рекомендации, содержащиеся в этом документе, не предназначены для интерпретации требований ISO 9001, многие организации и еще большее число консультантов и аудиторов стали использовать положения ISO/TS 9002 не только в качестве ОФИЦИАЛЬНО признанных ПРИЕМЛЕМЫМИ вариантов трактовки требований ISO 9001 и механизмов их реализации, но и как последний аргумент в спорах между собой. В подобные ситуации нередко попадал и автор.

Однако со временем, все более вникая в содержание стандарта ISO 9001 новой версии и анализируя практику его внедрения в сопоставлении с положениями ISO/TS 9002, автор пришел к мнению, что многие рекомендации ISO/TS 9002 являются не только сомнительными, необоснованными и алогичными. Во многих случаях они методически несостоятельны и принципиально расходятся с концепцией действующего международного стандарта на СМК.

Ниже автор попытается это обосновать.

## «ХОЛОСТЫЕ ВЫСТРЕЛЫ» ISO/TS 9002:2016

**Раздел 4.1 «Контекст организации».** В документе ИСО [2] в ответах на вопрос о ключевых изменениях в этой редакции ISO 9001 сказано (вопрос 4), что в ней сделан **повышенный упор на КОНТЕКСТ организации**<sup>2</sup>. А далее (вопрос 15) поясняется, что под контекстом организации в этом стандарте понимается **комбинация тех внутренних и внешних факторов, которые влияют на подход организации к СПОСОБУ ПРОИЗВОДСТВА продукции и предоставления услуг, которые она поставляет своим потребителям.**

В ISO 9000:2015 это понятие было определено уже официально, при этом его нацеленность была существенно перемещена (п. 3.2.2):

**Контекст организации — совокупность внутренних и внешних факторов, которые могут влиять на подход организации к ПОСТАНОВКЕ И ДОСТИЖЕНИЮ ЕЕ ЦЕЛЕЙ.**

А поскольку целей у организации может быть много и они могут быть самыми разными, раздел 4.1 ISO 9001:2015 конкретизировал, что в нем под контекстом организации понимаются те **внешние и внутренние факторы, которые влияют на способность организации достичь результатов, НАМЕЧЕННЫХ ЕЕ СИСТЕМОЙ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.** Цели же (результаты) СМК определены в самом первом разделе ISO 9001:2015:

- обеспечить соответствие поставляемой продукции и предоставляемых услуг требованиям потребителей, а также применимым законодательным и нормативным правовым требованиям;
- повышать степень удовлетворенности потребителей.

Далее от организаций требовалось самостоятельно определить все указанные факторы, чтобы установить и адекватно отреагировать на то, как влияет каждый из них на результативность функционирования их СМК.

С одной стороны, важность постановки данной задачи очевидна.

Но с другой — ИМЕННО ЭТУ проблему с самой первой своей редакции и был призван решать стандарт ISO 9001, охватывая и сводя В СИСТЕМУ механизмы управления совокупностью факторов, влияющих на результативность функционирования СМК. И нет ничего удивительного в том, что в эти факторы ИЗНАЧАЛЬНО были включены те, которые даже без изучения науки управления назовет любой руководитель, ибо они являются ОЧЕВИДНЫМИ:

- «обоснованность и рациональность» распределения обязанностей, ответственности и полномочий, «достаточность» компетентности исполнителей работ;
- «правильность» как самих применяемых технологий производства и оказания услуг, так и соблюдения установленных в них требований;
- «добротность и достаточность» всех видов ресурсов (финансовых, материально-технических, информационных, людских) и т. д.

В результате в ISO 9001:2015 его разработчиками в отношении КАЖДОГО из этих очевидно «влияющих» факторов были УСТАНОВЛЕНЫ и ЗАФИКСИРОВАНЫ требования к наличию и составу механизмов противодействия их возможному негативному ВЛИЯНИЮ.

С учетом этого автор (и, наверное, не он один), обратившись к ISO/TS 9002, надеялся, что найдет там примеры каких-то ДРУГИХ факторов, обладающих тем влиянием на СМК, которое организации при реализации требований ISO 9001:2015 могли НЕ УЧЕСТЬ. И вот что из этого получилось.

В приложениях 1 и 2<sup>3</sup> приведена оценка того влияния на достижение целей СМК, которое может быть вызвано появлением проблем, связанных с КАЖДЫМ из примеров внешних и внутренних факторов, приведенных в разделе 4.1 ISO/TS 9002. Примененную автором методику оценки легко понять из табл. 1 и 2.

Обобщенные же результаты таковы.

В 31 из 35 примеров внешних и внутренних факторов вызываемые ими КОНКРЕТНЫЕ проблемы для СМК выражаются ЛИШЬ в возникновении в организации ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ потребностей:

- в оборотных средствах, людских ресурсах соответствующей компетентности, внутрифирменных знаниях;
- в создании необходимой инфраструктуры, выполнении дополнительных требований к среде для функционирования процессов;
- в привлечении дополнительных поставщиков продукции, работ, услуг, процессов и минимизации рисков сбоев в поставках;
- в корректировке ранее составленных планов производства;
- в проведении анализа дополнительных рисков и возможностей;
- в сохранении и повышении уровня удовлетворенности потребителей.

Но при этом нетрудно заметить, что для преодоления ЛЮБОЙ из этих проблем НИКАКИХ концептуально НОВЫХ механизмов реагирования на них в ДОПОЛНЕНИЕ к уже предусмотренным в стандарте ISO 9001:2015 создавать очевидным образом НЕ ПОТРЕБУЕТСЯ.

Всего же среди 35 примеров внешних и внутренних факторов оказалось только четыре, которые в общем случае МОГУТ потребовать разработки каких-то дополнительных и неординарных мер реагирования: политическая стабильность, международные торговые соглашения, поведение внутри организации и внутрифирменная культура, а также отношения с профсоюзами.

**Итоги по разделу 4.1.** Лишь каждый десятый пример внутренних и внешних факторов, приведенных в ISO/TS 9002:2016 в качестве рекомендаций для учета организациями их влияния на достижение целей СМК, является таким, который НЕ БЫЛ учтен при разработке ISO 9001:2015 и требования к наличию и содержанию механизмов реагирования на который НЕ БЫЛИ включены в модель этого стандарта. И в ЧЕМ тогда ценность остальных 90% рекомендаций?

Пример оценки влияния фактора, по итогам которой отсутствует необходимость разработки каких-то мер реагирования на данный фактор сверх действующих положений ISO 9001:2015

Экономические факторы: экономическая ситуация ( <i>economic situation</i> )									
Влияние на реализацию намерений и стратегических направлений развития организации	Влияние на выполнение требований потребителя, применимых требований и повышение степени его удовлетворенности								
<p><b>Влияние возможно</b>, если экономическая ситуация снижает или повышает покупательную способность населения, а также потребности и платежеспособность юридических лиц, что может тормозить или способствовать развитию новых направлений деятельности организации.</p>	<p><b>Влияние возможно</b>, если покупательная способность населения, а также потребности и платежеспособность юридических лиц снизятся, что приведет к неполучению запланированного объема поступающих от реализации продукции, работ и услуг средств. Возникающая проблема: <b>недостаток оборотных средств.</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Ситуация для менеджмента финансов:</td> <td>Типичная</td> </tr> <tr> <td>Предусмотрены ли в СМК, построенной по ISO 9001:2015, процессы, ответственные за разрешение подобной проблемы?</td> <td>Да, это действия по реализации требований п. 7.1.1</td> </tr> <tr> <td>Сопутствует ли такой ситуации какой-то специфический риск, требующий разработки действий, отличающихся от разработанных в организации ранее?</td> <td>Нет</td> </tr> <tr> <td>Оказывает ли обсуждаемый фактор какое-то новое влияние на способность организации достигать результатов, намеченных ее СМК, сверх того, что уже рассмотрено и учтено в организации при реализации требований ISO 9001:2015?</td> <td>Нет</td> </tr> </table> <p><b>Итог:</b> указанное влияние данного фактора в модели ISO 9001:2015 уже учтено.</p>	Ситуация для менеджмента финансов:	Типичная	Предусмотрены ли в СМК, построенной по ISO 9001:2015, процессы, ответственные за разрешение подобной проблемы?	Да, это действия по реализации требований п. 7.1.1	Сопутствует ли такой ситуации какой-то специфический риск, требующий разработки действий, отличающихся от разработанных в организации ранее?	Нет	Оказывает ли обсуждаемый фактор какое-то новое влияние на способность организации достигать результатов, намеченных ее СМК, сверх того, что уже рассмотрено и учтено в организации при реализации требований ISO 9001:2015?	Нет
	Ситуация для менеджмента финансов:	Типичная							
	Предусмотрены ли в СМК, построенной по ISO 9001:2015, процессы, ответственные за разрешение подобной проблемы?	Да, это действия по реализации требований п. 7.1.1							
	Сопутствует ли такой ситуации какой-то специфический риск, требующий разработки действий, отличающихся от разработанных в организации ранее?	Нет							
	Оказывает ли обсуждаемый фактор какое-то новое влияние на способность организации достигать результатов, намеченных ее СМК, сверх того, что уже рассмотрено и учтено в организации при реализации требований ISO 9001:2015?	Нет							

Таблица 2

Пример оценки влияния фактора, по итогам которой может возникнуть необходимость разработки каких-то мер реагирования на данный фактор сверх действующих положений ISO 9001:2015

Политические факторы: политическая стабильность ( <i>political stability</i> )									
Влияние на реализацию намерений и стратегических направлений развития организации	Влияние на выполнение требований потребителя, применимых требований и повышение степени его удовлетворенности								
<p><b>Влияние возможно</b>, если в стране нахождения организации и/или в стране выполнения запланированных работ возникнет политическая нестабильность, <b>затрудняющая</b> реализацию разработанных программ развития из-за <b>затруднений или даже невозможности</b> решения возникающих проблем и выполнения плановых работ.</p>	<p><b>Влияние возможно</b>, если в стране нахождения организации и/или в стране выполнения запланированных работ возникнет политическая нестабильность, <b>затрудняющая</b> реализацию разработанных программ развития из-за <b>затруднений или даже невозможности</b> решения возникающих проблем и выполнения плановых работ.</p> <table border="1"> <tr> <td>Ситуация для менеджмента:</td> <td>Нетипичная</td> </tr> <tr> <td>Предусмотрены ли в СМК, построенной по ISO 9001:2015, процессы, ответственные за разрешение подобной проблемы?</td> <td>В целом да. Это действия по реализации требований п. 8.1 (предпоследний абзац)</td> </tr> <tr> <td>Сопутствует ли такой ситуации какой-то специфический риск, требующий разработки действий, отличающихся от разработанных в организации ранее?</td> <td>Да</td> </tr> <tr> <td>Оказывает ли обсуждаемый фактор какое-то новое влияние на способность организации достигать результатов, намеченных ее СМК, сверх того, что уже рассмотрено и учтено в организации при реализации требований ISO 9001:2015?</td> <td>Да</td> </tr> </table> <p><b>Итог:</b> указанное влияние данного фактора в модели ISO 9001:2015 уже учтено.</p>	Ситуация для менеджмента:	Нетипичная	Предусмотрены ли в СМК, построенной по ISO 9001:2015, процессы, ответственные за разрешение подобной проблемы?	В целом да. Это действия по реализации требований п. 8.1 (предпоследний абзац)	Сопутствует ли такой ситуации какой-то специфический риск, требующий разработки действий, отличающихся от разработанных в организации ранее?	Да	Оказывает ли обсуждаемый фактор какое-то новое влияние на способность организации достигать результатов, намеченных ее СМК, сверх того, что уже рассмотрено и учтено в организации при реализации требований ISO 9001:2015?	Да
	Ситуация для менеджмента:	Нетипичная							
	Предусмотрены ли в СМК, построенной по ISO 9001:2015, процессы, ответственные за разрешение подобной проблемы?	В целом да. Это действия по реализации требований п. 8.1 (предпоследний абзац)							
	Сопутствует ли такой ситуации какой-то специфический риск, требующий разработки действий, отличающихся от разработанных в организации ранее?	Да							
	Оказывает ли обсуждаемый фактор какое-то новое влияние на способность организации достигать результатов, намеченных ее СМК, сверх того, что уже рассмотрено и учтено в организации при реализации требований ISO 9001:2015?	Да							

Раздел 4.2 «Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон». В этом разделе ISO/TS 9002 автор также рассчитывал найти примеры тех заинтересованных сторон и их

специфических требований, которые не относятся к категории ОЧЕВИДНЫХ и по этой причине МОГЛИ БЫТЬ НЕ УЧТЕНЫ при разработке соответствующих механизмов ISO 9001:2015. Но и эти ожидания не оправдались.

Это следует из приведенных в приложении 3 результатов проведенной автором оценки влияния требований заинтересованных сторон, указанных в ISO/TS 9002. Пример используемой методики оценки влияния требований приведен в табл. 3.

**Итоги по разделу 4.2.** НИ ОДИН из приведенных примеров заинтересованных сторон и их возможных требований, потребностей и ожиданий НЕ ЯВЛЯЕТСЯ примером ТАКИХ требований, механизм удовлетворения которых НЕ БЫЛ предусмотрен в соответствующих положениях ISO 9001:2015.

## ОБЩИЕ ВЫВОДЫ ПО РАЗДЕЛАМ 4.1 И 4.2 ISO/TS 9002

Представленные выше итоги в совокупности стали для автора основанием для применения в названии данной части статьи оборота «холостой выстрел»: руководящие указания ISO/TS 9002 к разделам 4.1 и 4.2 ISO 9001:2015 фактически НИЧЕГО из того, что ранее НЕ БЫЛО известно любой организации и НЕ ПРИМЕНЯЛОСЬ ими при внедрении ISO 9001:2015, НЕ СОДЕРЖАТ.

Принципиальные механизмы реагирования на 90% приведенных примеров внешних и внутренних факторов и на 100% приведенных требований заинтересованных сторон УЖЕ содержатся в ISO 9001:2015<sup>4</sup>.

По этой причине каких-либо оснований для признания особой ценности в рассмотренных «руководящих указаниях ISO/TS 9002» не просматривается. Получить от них какую-то действенную помощь для более точного и глубокого понимания требований разделов 4.1 и 4.2 ISO 9001:2015 и механизмов их реализации автору не удалось.

Таблица 3

Пример оценки влияния на СМК требований заинтересованной стороны, указанной в ISO/TS 9002:2016

Заинтересованная сторона	Возможные требования к СМК	Существует ли в СМК, построенной на основе положений ISO 9001:2015, элемент (процесс), отвечающий за организацию работ по реализации подобных требований?		Необходимо ли дополнять/уточнять/изменять механизмы функционирования этого элемента (процесса), чтобы реализовать данное требование заинтересованной стороны?					
		Разделы ISO 9001:2015							
		4	5	6	7	8	9	10	
Партнеры по совместному предприятию	Требования к исполнительному руководству организации учесть их мнение: • при разработке новых видов продукции	-	-	-	-	Да (8.2.2) Нет	-	-	
	• при планировании, организации и осуществлении производства	-	-	-	-	Да (8.1) Нет	-	-	
	• при установлении области применения сертифицируемой СМК	Да (4.3) Нет	-	-	-	-	-	-	
	• о необходимости совершенствования СМК с целью роста авторитета и прибыльности организации.	-	Да (5.1.1.i) Нет	-	-	-	-	Да (10.1) Нет	

## «УДИВИТЕЛЬНЫЕ» СОВЕТЫ ISO/TS 9002:2016

Анализ текста оставшихся разделов ISO/TS 9002 привел автора к несогласию еще со многими ДЕСЯТКАМИ СОДЕРЖАЩИХСЯ в них рекомендаций и примеров. Они приведены и прокомментированы в приложении 4. Здесь же в качестве иллюстрации приведем лишь некоторые из них, чтобы показать, насколько широка их «тематика» (табл. 4).

В дополнение к этому нельзя не отметить особую «ценность» почти полутора десятков руководящих указаний ISO/TS 9002, относящихся к требованиям пп. 4.3.a, 5.2.1.d, 6.2.1.c, 9.3.2.a, 9.3.2.b, 9.3.2.c.1—9.3.2.c.5, 9.3.2.c.7, 9.3.2.d—9.3.2.f стандарта ISO 9001:2015, которые выражены в форме прямого (т. е. дословного) ЦИТИРОВАНИЯ этих требований БЕЗ каких-либо комментариев. Тут и у автора нет комментариев, кроме как сослаться на известную поговорку: «Если сказать нечего, то лучше бы об этом просто промолчать».



## Примеры «руководящих указаний» и «пояснений» ISO/TS 9002:2016

Раздел	Положение ISO/TS 9002:2016	Комментарии
<b>Методически некорректные примеры</b>		
8.5.4	В секторе предоставления услуг необходимость сохранения может включать: обеспечение недоступности (неразглашения) <b>экзаменационных заданий</b> в учебном заведении.	Стандарт говорит о сохранении результатов («выходов») процесса, а экзаменационные задания — никакой не результат (не «выход») оказания образовательных услуг. Это «средство мониторинга и измерения» степени освоения соответствующего учебного материала, которое тоже надо хранить, но по требованиям п. 7.1.5, а не 8.5.4.
<b>Пояснения, расходящиеся с положениями других стандартов</b>		
9.3.1	Предназначение этого анализа — анализ информации о показателях функционирования СМК, чтобы определить, является ли она: а) <b>пригодной (suitable)</b> , т. е. соответствует ли она по-прежнему своему назначению? б) <b>адекватной (adequate)</b> , т. е. является ли она по-прежнему достаточной? в) <b>результативной (effective)</b> , т. е. по-прежнему ли она достигает намеченных результатов?	Данные положения РАСХОДЯТСЯ с определением этих же понятий в стандарте ISO 14001:2015 (п. А.9.3), вышедшем ОДНОВРЕМЕННО с ISO 9001:2015:  Термин « <b>пригодность (suitability)</b> » используют для описания того, насколько система экологического менеджмента пригодна (подходит) организации, ее деятельности, культуре и системе бизнеса.  Термин « <b>адекватность (adequacy)</b> » используют для описания того, соответствует ли она требованиям настоящего международного стандарта и функционирует ли она подходящим образом.  Термин « <b>результативность (effectiveness)</b> » используют для описания того, достигнуты ли запланированные результаты.
<b>Примеры, относящиеся совсем к другим разделам</b>		
8.2.2	Назначением этого подраздела является обеспечение того, что организация определит требования к своей продукции и услугам. Это осуществляется путем рассмотрения... тех требований, которые организация определила как необходимые для себя (например, <b>нумерация составных частей, наименования файлов для обеспечения прослеживаемости внутри организации</b> ).	Выделенные примеры относятся НЕ к требованиям к продукции или услуге (о чем говорит п. 8.2.2), а к требованиям, относящимся к ИДЕНТИФИКАЦИИ и ПРОСЛЕЖИВАЕМОСТИ продукции, что регулируется требованиями п. 8.5.2.  При этом примеры, которые бы действительно поясняли основное положение, в этом разделе ISO/TS 9002 вообще ОТСУТСТВУЮТ.
<b>Рекомендации, ничем не обоснованные</b>		
8.3.1	Организация, производящая продукцию <b>строго по проекту</b> потребителя, <b>будет нуждаться</b> в применении требований, относящихся к проектированию и разработке, только в тех случаях, <b>когда потребитель</b> вносит изменения в конструкцию или когда состоялось обсуждение об изменении продукции.	А ПОЧЕМУ организация <b>ВООБЩЕ</b> должна <b>НАЧАТЬ</b> применять те или иные требования раздела 8.3, когда за <b>ПРОЕКТ</b> отвечает не она, а <b>ПОТРЕБИТЕЛЬ</b> ?
<b>Рекомендации, необоснованно расширяющие требования ISO 9001:2015</b>		
8.5.1	Организации следует <b>установить условия</b> для управления производством продукции и предоставлением услуг для обеспечения соответствия критериям, определенным в соответствии с требованиями п. 8.1 ISO 9001:2015.	О <b>КАКИХ</b> условиях здесь идет речь, непонятно, ибо в ISO 9001:2015 <b>ОБ ЭТОМ</b> ничего <b>НЕ ГОВОРИТСЯ</b> .
<b>Рекомендации, не имеющие отношения к СМК</b>		
7.3	Лицам, выполняющим работу под управлением организации... следует понимать, какие будут последствия, если имеют место <b>несоответствия</b> в СМК, например <b>повышенный объем отходов</b> .	А при чем здесь объем отходов? Это ведь не система <b>ЭКОЛОГИЧЕСКОГО</b> менеджмента. Конечно, можно представить, что речь идет о росте объемов отходов по причине роста неисправимого брака. Но тогда последствия <b>ДЛЯ</b> СМК будут не в росте отходов, а <b>СОВСЕМ</b> в другом. О чем и должен был бы тогда рассказать пример о последствиях несоответствий в СМК.
<b>Рекомендации, просто «бесценные» по своей значимости</b>		
8.3.5	Результаты («выходы») проектирования и разработки <b>будут меняться в зависимости</b> от характера проектирования и разработки, а также требований к продукции и услугам.	Это просто важнейшее «открытие» и <b>БЕСЦЕННАЯ</b> подсказка для организаций. И таких «пояснений» — множество.

Раздел	Положение ISO/TS 9002:2016	Комментарии
<b>Использование в рекомендациях алогичных примеров</b>		
6.1.2	<p><b>Использование риска для создания возможности</b>, например инвестирование в новое капитальное оборудование для запуска продуктовой линии в условиях, когда окупаемость инвестиций неизвестна.</p> <p>ПРИМЕР. <b>Примеры действий в ответ на возможности</b> включают принятие новых технологий и рассмотрение новых потребителей или новых рынков.</p>	Не прослеживается никакой СВЯЗИ между содержанием предложения, предшествующего примеру, и тем, о чем говорит ПРИМЕР: приведенные в нем примеры <b>действий в ответ на возможности НИКАК</b> не иллюстрируют механизм <b>использования риска для создания возможности</b> .
<b>Рекомендации на грани «открытия»</b>		
7.1.5.1	Соответствующей документированной информации следует быть доступной для <b>демонстрации пригодности</b> выбранных ресурсов для мониторинга и измерений их предназначения. Это может включать <b>графики</b> того, когда должны проводиться проверки измерительного оборудования для обеспечения достоверности получаемых с их помощью результатов.	Другими словами, достаточно показать график поверки / проверки средства измерения, и это ПОДТВЕРДИТ его метрологическую пригодность!
<b>Редакционно-корректорские ошибки</b>		
9.2.1	Методам проведения аудита следует включать... анализ документированной информации (такой как... законодательные и нормативные требования, <b>а также в системах управления предприятием</b> ). В оригинале: ...(such as... statutory and regulatory requirements; and <b>in enterprise management systems</b> )	Здесь ISO/TS 9002 ввело новое понятие: ЧТО-ТО <b>в системах управления предприятием</b> . Осталось всего-то лишь понять, ЧТО здесь под этим понимается.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Конечно, совсем не исключено, что у других специалистов может быть иное мнение о методической корректности и ценности тех примеров-рекомендаций ISO/TS 9002:2016, которые проанализированы в приложениях 1—4. Однако вряд ли кто-то не согласится, что, если они ВЫЗЫВАЮТ неоднозначность в оценке своей обоснованности, в корректности привязки к соответствующим разделам ISO 9001:2015 (а иногда вообще к данному стандарту), это указывает как минимум на методическую небрежность и недостаточно критический подход к генерации и обоснованию корректности оценок того, что во всем мире впоследствии должно и будет восприниматься в качестве ОФИЦИАЛЬНЫХ руководящих указаний ИСО.

Что касается личной позиции автора, то из вышесказанного должно быть понятно, что он дать своим коллегам совет всегда и во всем ориентироваться на рекомендации ISO/TS 9002:2016 категорически НЕ МОЖЕТ. Несмотря на их официальный статус. Возникает ощущение, что этот документ вообще «писали» совсем не те, кто разрабатывал ISO 9001:2015.

Автор искренне сожалеет, что, несмотря на то, что с первыми случаями методической несостоятельности некоторых положений ISO/TS 9002:2016 он встретился уже через несколько месяцев после его опубликования, только сейчас (спасибо COVID-19) нашлось время внимательно изучить весь его текст, в полной мере отдать должное содержащимся в нем «ценным» руководящим указаниям и довести результаты проведенного анализа до сведения тех специалистов, которые все еще надеются на результативное использование этих указаний в своей работе.

## ПОСТСКРИПТУМ

Очень хочется надеяться, что приведенные аргументы дойдут до сведения членов и экспертов нашего национального ТК 76 «Менеджмент качества», других технических комитетов Росстандарта, а также официальных представителей нашей страны в соответствующих технических комитетах ИСО и будут учтены ими при формировании позиции Российской Федерации в отношении поступающих из ИСО на согласование проектов будущих аналогичных документов. Ведь нет никаких сомнений, что официальные рекомендации и комментарии ИСО к издаваемым международным стандартам очень полезны. Но, конечно, когда они методически безупречны.

## СНОСКИ

1. Ссылки на редакции хорошо известных стандартов типа ISO 9001 или ISO 9000 автор в список литературы именно по этой причине не включил.
2. Цитирование фраз из оригинальных документов выделено полужирным шрифтом и дается в авторском переводе. Выделение отдельных слов прописными буквами сделано автором.
3. Все приложения приведены в полном тексте статьи, размещенном на сайте [www.stq.ru](http://www.stq.ru). — *Прим. ред.*
4. На самом деле рассмотренная коллизия вокруг разделов 4.1 и 4.2 заставляет поставить вопрос более глубоко и уже применительно к самому ISO 9001:2015: а насколько вообще было ЦЕЛЕСООБРАЗНЫМ вводить в стандарт в качестве НОВЫХ САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ блоков то, что УЖЕ учтено при разработке положений других разделов ISO 9001:2015? Но это тема отдельного обсуждения.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. ISO/TS 9002:2016(E). Quality management systems. Guidelines for the application of ISO 9001:2015.
2. Документ ISO/TC 176/SC 2/N 1288. ISO 9001:2015 Revision. Frequently Asked Questions (FAQs). — <https://www.iso.org/tc176/sc02/public>.