




















**Отличительные особенности национального стандарта ГОСТ Р ИСО 53733-2009
«Системы менеджмента качества предприятий, предоставляющих услуги связи.
Требования» в сравнении с национальным стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2008
«Системы менеджмента качества. Требования»**

Номер раздела/пункта ГОСТ Р 53733-2009	Имеющиеся отличия от ГОСТ Р ИСО 9001-2008
<p>5.4.2 Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества</p> 	<p>Добавлено требование о необходимости введения долгосрочного и краткосрочного планирования деятельности организации в области качества:</p> <p><i>«Планирование деятельности организации в области качества должно включать долгосрочное и краткосрочное планирование, направленное на повышение качества и удовлетворенности потребителя.</i></p> <p>Такие планы должны включать:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) временной цикл; б) обслуживание потребителя; в) обучение; г) стоимость; д) обязательства по поставкам; е) надежность продукции. <p><i>Выполнение планов должно контролироваться и должны вестись записи. Высшее руководство должно демонстрировать свою активную причастность к долгосрочному и краткосрочному планированию качества».</i></p>
<p>5.5.3 Внутренний обмен информацией</p> 	<p>Добавлено требование разработки способов связи для информирования заинтересованных сторон о требованиях к продукту (услуге) и изменениях требований:</p> <p><i>«Организация должна разработать способы связи для информирования всех заинтересованных лиц о требованиях к продукту и изменениях требований».</i></p>
<p>6.2.2 Компетентность, подготовка и осведомленность персонала</p> 	<p>Включены расширенные требования обучения персонала:</p> <p><i>«Организация должна обеспечивать процесс планирования, проведения и развития внутреннего обучения.</i></p> <p><i>Персонал, выполняющий работу, влияющую на соответствие продукции требованиям, включая управляющий персонал, должен быть обучен в области фундаментальной концепции улучшения качества, решения проблем и удовлетворения заказчика.</i></p> <p><i>Организация должна предложить соответствующему персоналу изучать статистические методы, возможности новых процессов, методы проведения статистических испытаний, сбора и анализа данных, выявления и анализа проблем, планирования корректирующих и предупреждающих действий».</i></p>
<p>6.4 Производственная среда</p> 	<p>Включены требования, направленные на обеспечение безопасных условий труда для персонала:</p> <p><i>«Организация должна обеспечить безопасные условия труда для персонала и предпринимать соответствующие меры для предотвращения несчастных случаев и ущерба здоровью путем сокращения факторов опасности, характерных для производственной среды».</i></p>
<p>7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции</p> 	<p>Включено требование планирования процессов тестирования:</p> <p><i>«Планирование тестирования. Тест-планы должны быть задокументированы и результаты их выполнения представлены в отчетах. Частота тестирования должна быть определена и документально оформлена.</i></p> <p><i>Планы тестирования предпочтительно должны включать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> а) область тестирования (т.е. элемент тестирования, особенности);

Номер раздела/пункта ГОСТ Р 53733-2009	Имеющиеся отличия от ГОСТ Р ИСО 9001-2008
	<p>б) типы тестов, которые будут использованы (функциональные, временные границы);</p> <p>в) тестирование защиты окружающей среды;</p> <p>г) зону действия тестирования;</p> <p>д) ожидаемые результаты;</p> <p>е) набор тестов, обстоятельства тестирования (входные и выходные данные, критерии тестирования) и документированные процедуры тестирования;</p> <p>ж) использование внешнего тестирования.</p> <p>Результаты тестирования должны анализироваться с целью идентификации области проблемы».</p>
<p>7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции</p> 	<p>Включено требование установления порядка вывода на рынок новых продуктов:</p> <p>«Организация должна определить и поддерживать в рабочем состоянии порядок вывода на рынок новых продуктов.</p> <p>Примечание - Программа вывода на рынок нового продукта предпочтительно должна содержать выполнение таких работ как: прогнозирование качества и надежности, обучение продавцов и обслуживающего персонала, оценку продукта после его представления».</p>
<p>7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции</p> 	<p>Включены дополнительные требования к анализу контракта:</p> <p>«Кроме того, анализ контракта должен включать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализ планирования приемки продукта; - анализ возможностей рассмотрения проблемы, обнаруженной после приемки продукта, включая жалобу и иск потребителя; - анализ ответственности за устранение и/или коррекцию несоответствий в течение периода поддержки продукта, оговоренного контрактом».
<p>7.2.4 Обслуживание</p> 	<p>П. 7.2.4 является новым, в ИСО 9001-2008 отсутствует.</p> <p>Содержит требования, относящиеся к решению возникающих проблем пользователей:</p> <p>«Организация должна обеспечивать поддержку потребителю для решения проблем, возникающих при эксплуатации продукта/предоставлении услуги.</p> <p>Для обеспечения эффективного обслуживания организация должна поддерживать контакт с потребителем с использованием необходимых инструментов, методов, ресурсов, а также обучения. Организация должна обеспечивать набор услуг и ресурсов для поддержки восстановления в случае аварийной ситуации.</p> <p>Организация должна установить приоритеты обслуживания, определяющие быстроту реакции персонала на возникающие проблемы, в зависимости от степени серьезности проблем. Организация совместно с потребителем должна определять степень серьезности проблемы при ее возникновении.</p> <p>Необходимо определить порядок информирования всех потребителей, затронутых возникшей проблемой, и порядок эскалации проблемы для ее решения.</p> <p>Необходимо установить взаимосвязь между решением проблемы и последующими действиями по предупреждению зафиксированной проблемы.</p> <p>Если организация занимается выполнением работ по установке, то она должна определить процесс установки, необходимые ресурсы, информацию, разработать и поддерживать в рабочем состоянии план установки, документировать результаты установки».</p>

Номер раздела/пункта ГОСТ Р 53733-2009	Имеющиеся отличия от ГОСТ Р ИСО 9001-2008
<p>7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки</p> 	<p>Включены требования к методам запроса и использования входных данных при формировании требований к продукту: <i>«Организация должна разработать и поддерживать в рабочем состоянии методы запроса и использования входных проектных данных при формировании новых или пересмотре существующих требований к продукту».</i></p>
<p>7.3.3 Выходные данные для проектирования и разработки</p> 	<p>Включены требования к выходным данным, обеспечивающим процессы обслуживания спроектированного продукта: <i>«Выходные данные проектирования обслуживания должны содержать полные и четкие формулировки предоставляемого обслуживания. Выходные данные проектирования обслуживания должны включать:</i> <i>а) процедуру предоставления обслуживания;</i> <i>б) требования к ресурсам и профессиональной подготовке;</i> <i>в) требования к субподрядчикам;</i> <i>г) характеристики обслуживания, принятые для оценки потребителем;</i> <i>д) стандарты соответствия для каждой характеристики обслуживания».</i></p>
<p>7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки</p> 	<p>Включены требования об информировании заинтересованных лиц и обеспечении прослеживаемости изменений: <i>«Организация должна установить порядок действий, гарантирующий, что заказчик и все заинтересованные лица информируются об изменениях проекта, оказывающих влияние на контрактные обязательства.</i> <i>Необходимо обеспечить прослеживаемость изменений в проекте».</i></p>
<p>7.5.1 Управление производством и обслуживанием</p> 	<p>Включены требования, определяющие порядок реализации происходящих изменений в деятельности организации: <i>«Организация должна определить порядок, гарантирующий, что изменения в установленной деятельности (новые технологии, замена оборудования, используемого в процессе обслуживания) не окажут неблагоприятного влияния на обслуживание»;</i></p> <p>а также требования к процессу поддержания программного продукта: <i>Организация должна определить порядок, гарантирующий выполнение процесса поддержания в рабочем состоянии и управление программным продуктом, используемым в процессе обслуживания, для обеспечения гарантии непрерывности, полноты и возможностей процесса.</i> <i>Контроль программного обеспечения должен проводиться в соответствии с документированными процедурами и планом контроля. Документация контроля должна содержать:</i> <i>а) результаты контроля;</i> <i>б) анализ результатов контроля;</i> <i>в) соответствие ожидаемому результату;</i> <i>г) описание проблемы для несоответствующих пунктов».</i></p>
<p>7.5.5 Сохранение соответствия продукции</p> 	<p>Включены требования по обеспечению защиты программного обеспечения в организации, в том числе антистатической защиты : <i>«Организация должна иметь и поддерживать в рабочем состоянии методики и средства защиты программного обеспечения от вируса, обеспечивать его обнаружение и удаление из поставляемого продукта/предоставляемой услуги.</i> <i>Организация должна разработать и поддерживать в рабочем состоянии методики, гарантирующие, что все документы, необходимые</i></p>

Номер раздела/пункта ГОСТ Р 53733-2009	Имеющиеся отличия от ГОСТ Р ИСО 9001-2008
	<p>для описания, тестирования и включения вставки в программу, проверены и представлены при проведении вставки в программу.</p> <p>Антистатическая защита должна применяться там, где применяются компоненты и продукция, чувствительная к электростатическим разрядам, такие как интегральные схемы, магнитные диски и другие средства, используемые для программного обеспечения и сохранения данных».</p>
<p>7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений</p> 	<p>Включены дополнительные требования относительно идентификации испытательного и измерительного оборудования:</p> <p>«Неисправное или несоответствующее для использования испытательное, измерительное и контрольное оборудование должно быть идентифицировано и не использоваться в производственной деятельности.</p> <p>Все испытательное, измерительное и контрольное оборудование, которое не требует калибровки, должно быть идентифицировано».</p>
<p>8.2 Мониторинг и измерение</p>	
<p>8.2.1 Удовлетворенность потребителей</p> 	<p>Включены дополнительные требования по организации сбора информации об удовлетворенности потребителей услугами и о восприятии потребителями других аспектов деятельности организации (выполнение обязательств, реакция на обратную связь с потребителем и др.), а также требования по рассмотрению обращений пользователей:</p> <p>«Должна быть разработана и поддерживаться в рабочем состоянии методика сбора данных непосредственно у потребителя, касающихся его удовлетворенности продукцией/услугами организации. Кроме того, должны также собираться данные о том, насколько хорошо организация выполняет обязательства, реагирует на обратную связь с потребителем, удовлетворяет его потребности.</p> <p>Организация должна разработать и поддерживать в рабочем состоянии методику рассмотрения обращений потребителей и принятия их во внимание. Рассмотрение должно привести к утверждению совместной программы улучшения качества».</p>
<p>8.2.3 Мониторинг и измерение процессов</p> 	<p>Включено требование мониторинга характеристик процессов, оказывающих значимое воздействие на окружающую среду (из ГОСТ Р ИСО 14001):</p> <p>«Организация должна осуществлять регулярный мониторинг ключевых характеристик процессов, операций, которые могут оказывать значимое воздействие на окружающую среду».</p>
<p>8.2.4 Мониторинг и измерение продукции</p> 	<p>Включено требование наличия системы показателей и нормативов услуг, способов и процедуры проведения их оценки на предприятии:</p> <p>«Для осуществления мониторинга и измерения продукции/услуг организация должна определить и поддерживать в рабочем состоянии систему показателей качества и нормативов, способы и процедуру проведения оценки, позволяющую гарантировать, что продукция/услуги периодически проверяются для подтверждения соответствия установленным к ним требованиям».</p>
<p>8.4 Анализ данных</p> 	<p>Включены требования обеспечения сбора и анализа данных по проведению обслуживания в целях устранения и предупреждения проблем:</p> <p>«В системе менеджмента качества должны быть предусмотрены сбор и анализ данных о проведении обслуживания, в том числе аварийного, в</p>

Номер раздела/пункта ГОСТ Р 53733-2009	Имеющиеся отличия от ГОСТ Р ИСО 9001-2008
	<p>целях устранения и предупреждения возникающих проблем.</p> <p><i>Информация по результатам сбора и анализа данных должна передаваться соответствующим подразделениям и организациям для обеспечения постоянного улучшения обслуживания».</i></p>
<p>8.5.1 Постоянное улучшение</p> 	<p>Включены требования создания программы повышения качества, поощрения персонала в процессе повышения качества:</p> <p><i>«Организация должна иметь актуализированную программу повышения качества, направленную на повышение:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>а) удовлетворенности потребителей;</i> <i>б) качества и надежности продукции/услуг;</i> <i>в) качества процессов обслуживания, имеющихся в организации.</i> <p><i>Примечание - Источниками обеспечения постоянного повышения качества могут являться занятия по изучению прошлого опыта, предыдущих проектов, анализ метрик и результатов проверок после завершения проектов, сравнение с лучшими достижениями других компаний.</i></p> <p><i>Организация должна иметь методику поощрения участия персонала в процессе повышения качества.</i></p> <p><i>Организация должна информировать сотрудников об их достижениях в области качества и о степени удовлетворенности потребителей.</i></p> <p><i>Обучение должно использоваться как часть осуществления корректирующих и предупреждающих действий».</i></p>

