



Стаття опублікована в [Інформаційному бюлетені з міжнародної стандартизації 1-2010](#)

На початку листопада 2009 року було опубліковано **нове видання стандарту ISO 9004**, який надає організаціям модель “сталого розвитку” в сьогоднішніх постійно змінних обставинах.

Стандарт **ISO 9004:2009 “Управління сталим розвитком організації”** є третім виданням стандарту, вперше опублікованого в 1987 році. Стандарт призначений для сприяння досягнення сталого розвитку будь-якою організацією, незалежно від розміру, типу або виду діяльності.

Боб Алізіс, лідер групи, заявив про основне завдання стандарту ISO 9004:2009: *“Хоча початкова мета забезпечити виробництво “належних” товарів і послуг, призводить до досягнення задоволеності споживачів, довгострокова мета полягає в забезпеченні економічного виживання організації. Нове видання стандарту дає рекомендації, як організація повинна прийняти системний підхід до досягнення цієї мети”*.

Стандарт ISO 9004:2009 надає орієнтири на постійне підвищення загальної ефективності

організації та ефективності підходу на основі процесів. Він зосереджується на задоволенні потреб і очікувань споживачів та інших зацікавлених сторін у довгостроковій перспективі і в збалансованій формі.

У порівнянні із стандартом ISO 9001:2008, який встановлює управління якістю товарів і послуг та підвищення задоволеності споживачів, стандарт ISO 9004:2009 надає ширші перспективи управління якістю, особливо для підвищення продуктивності. Він буде корисний для організацій, керівництво яких хотіло б вийти за рамки ISO 9001 у прагненні до постійного вдосконалення, через задоволеність споживачів і інших зацікавлених сторін.

Стандарт ISO 9004:2009 дозволяє організаціям підвищити якість товарів і послуг для своїх споживачів шляхом заохочення самооцінки, як важливого інструменту, що надає організаціям:

- основу для порівняння рівня зрілості, яка охоплює керівництво, стратегії, системи управління ресурсами і процесами,
- основу для визначення своїх сильних і слабких сторін,
- можливості для визначення удосконалень, інновацій,
- основу для проведення самооцінки, яка може стати головним елементом процесів стратегічного планування в будь-якій організації.

Хосе Домінгес, керівник розроблення стандарту ISO 9001, сказав: *“Спрямування на задоволеність споживачів якістю продукції поширене в стандарті ISO 9004:2009, включаючи задоволеність зацікавлених сторін і діяльність організацій. Комбінація стандартів ISO 9001 і ISO 9004 дозволить одержати максимальну вигоду від системи управління якістю організації”*.

Стандарт ISO 9004:2009 замінює стандарт ISO 9004:2000. У ньому відбулися істотні зміни структури і змісту порівняно з попереднім виданням на основі восьмирічного досвіду використання стандарту по всьому світові. Прикладом важливої зміни (можливо найважливішої) в структурі стандарту ISO 9004 є те, що “зміст” стандарту починається з тієї глави, яка дає поради стосовно управління організацією, направленою на сталий розвиток, а не на поради як побудувати систему управління якістю.

Хоча стандарти ISO 9004:2009 і ISO 9001:2008 доповнюють один одного, стандарт ISO 9004:2009 також може використовуватися самостійно. Він не призначений для сертифікації третьою стороною, використання для регулювання або договірних зобов'язань чи настанов з сертифікації на відповідність вимогам стандарту ISO 9001:2008.