

Читайте и узнаете:

- сколько существует способов перевода выражения “*address risks and opportunities*” в одном стандарте;
- почему выражение «деятельность на стадиях жизненного цикла продукции» неуместно в ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- каким образом происходит подмена аудита инспекцией

Ключевые слова:

ISO 9001-2015, терминология, система менеджмента

Влияние адекватности перевода на понимание стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015

А.П. Шалин

Президент Научно-технического фонда «Сертификационный центр 'Контстанд'»

В.Н. Батраков

Советник президента НТФ «СЦ 'Контстанд'»

Внимательное изучение текста стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 заставляет в целом ряде случаев усомниться в аутентичности перевода — точности передачи смыслового содержания международного стандарта *ISO 9001*. Проиллюстрируем это соображение примерами и систематизируем наблюдения

Нельзя корректно осуществлять управление качеством продукции, не имея работающей системы менеджмента качества. Можно разработать собственную систему такого менеджмента, а можно воспользоваться международным стандартом, например ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования». Но в последнем случае возникают вопросы к авторам документа...

1. Область применения в разд. 1 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 описана следующим образом (см. таблицу):

«Настоящий международный стандарт устанавливает требования к системе менеджмента качества, когда организации... необходимо продемонстрировать свою способность предоставлять стабильно продукцию и услуги, отвечающие требованиям потребителей и соответствующую

этим законодательным и нормативным правовым требованиям».

То есть стандарт к законодательным и нормативным требованиям добавляет слово «правовым». Кроме того, фраза из Примечания 2 (Note 2): *Statutory and regulatory requirements can be expressed as legal requirements* в ГОСТ Р переведена как:

«Законодательные и нормативные правовые требования могут быть обозначены как **правовые** требования».

Непонятно, каким образом нормативные правовые требования одновременно могут быть и правовыми требованиями. По мнению специалистов «Контстанд», это положение должно выглядеть так:

«Законодательные и нормативные требования могут выражаться как **обязательные** требования».

Тем более, что стандарт ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (3.6.6 и 3.6.7) определяет законодательные и нормативные правовые требования как обязательные, а не как правовые.

2. В разделе 4.3 ГОСТ Р ИСО 9000-2015 сказано:

«Область системы менеджмента качества организации должна быть **доступна, разрабатываться, актуализироваться и применяться** как документированная информация». При этом аналогичный раздел международного стандарта выглядит следующим образом: “*The scope of the organization’s quality management system shall be available and be maintained as documented information*”.

Совершенно непонятно, зачем область СМК надо разрабатывать, актуализировать и применять. Ведь в стандарте ясно написано: «В области должны быть указаны типы продукции и услуг, охватываемые областью, и представлено

Влияние адекватности перевода на понимание стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015

Сравнительная таблица некоторых положений стандартов ISO 9001-2015 и ГОСТ Р 9001-2015

[таблица]

Раздел	Текст оригинала — ISO 9001-2015	Перевод	
		ГОСТ Р 9001-2015	Правильно
1	<i>Statutory and regulatory requirements can be expressed as legal requirements</i>	Законодательные и нормативные правовые требования могут быть обозначены как правовые требования.	Законодательные и нормативные требования могут выражаться как обязательные требования.
4.3, 4.4.2, 6.2, 8.1e, Прил. 6	<i>The scope of the organization's quality management system shall be available and be maintained as documented information</i>	Область системы менеджмента качества организации должна быть доступна, разрабатываться, актуализироваться и применяться как документированная информация	Область системы менеджмента качества организации должна быть доступна и поддерживаться как документированная информация
5.3, 6.3d, 8.3.2d	<i>Top management shall ensure that the responsibilities and authorities for relevant roles are assigned, communicated and understood within the organization</i>	Высшее руководство должно обеспечить определение, доведение до работников и понимание в организации обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций	Высшее руководство должно обеспечить, чтобы ответственность за выполнение соответствующих функций и полномочия были обозначены, доведены до сведения сотрудников и были поняты в организации
0.1, 0.3.3, 6.1.1, 6.1.2,	<i>address risks and opportunities</i>	<ul style="list-style-type: none"> • направление усилий на риски и возможности; • действия, связанные с рисками и возможностями; • действия по рассмотрению этих рисков и возможностей; • действия, принимаемые в отношении рисков и возможностей 	обращение с рисками и возможностями
7.1.5.1	<i>The organization shall determine and provide the resources needed to ensure valid and reliable results when monitoring or measuring is used to verify the conformity of products and services to requirements</i>	Организация должна определить и предоставить ресурсы, необходимые для обеспечения имеющих законную силу и надежных результатов, когда мониторинг или измерение используются для подтверждения соответствия продукции и услуг установленным требованиям	Организация должна определить и предоставить ресурсы, необходимые для обеспечения обоснованных и достоверных результатов, когда мониторинг или измерение используются для подтверждения соответствия продукции и услуг установленным требованиям
7.2d и еще 17 разд.	<i>retain</i>	регистрировать и сохранять	сохранять
7.5.3.2a	<i>retrieval</i>	доступность и поиск	восстановление
8	<i>operation</i>	деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	функционирование
8.2.2.b	<i>the organization can meet the claims for the products and services it offers</i>	Организация может выполнять требования к продукции и услугам, которые она предлагает	Организация может удовлетворять претензии к продукции и услугам, которые она предлагает
8.3.1, 8.3.2, 8.3.5.	<i>The organization shall establish, implement and maintain a design and development process that is appropriate to ensure the subsequent provision of products and services</i>	Организация должна разработать, внедрить и поддерживать процесс проектирования и разработки, подходящий для обеспечения последующего производства продукции или предоставления услуг	Организация должна установить, выполнять и поддерживать процесс проектирования и разработки, подходящий для обеспечения последующего предоставления продукции и услуг
8.4.3c	<i>...competence, including any required qualification of persons...»</i>	...компетентности персонала, включая любые требуемые меры подтверждения квалификации...	...компетентности, в том числе любой требуемой квалификации персонала...»
9.2.2b	<i>...define the audit criteria and scope for each audit...»</i>	...определить критерии аудита и область проверки для каждого аудита...	...определить критерии аудита и область для каждого аудита...»

обоснование любого требования данного стандарта, которое организация определила как неприемлемое к области ее системы менеджмента качества».

Подобные требования отсутствуют в стандарте ISO 9001-2015.

Термин “maintained” не переводится как «разрабатываться, актуализироваться и применять-

ся». Поэтому в переводе «Конт-станд» эта фраза выглядит так:

«Область системы менеджмента качества организации должна быть доступна и поддерживаться как документированная информация».

Аналогично в разделах 4.4.2, 6.2, 8.1e, Приложении 6, абзацах 2 и 5 термин “maintain” переведен как «разрабатывать, актуализиро-

вать и применять», в то же время в стандарте имеется отдельный раздел 7.5.2 по созданию и актуализации документированной информации. Так зачем в разделе 6.2 записывать фразу «разрабатывать, актуализировать и применять документированную информацию о целях в области качества», если строкой выше стандарт содержит конкретное требование: «Цели в

области качества... должны актуализироваться по мере необходимости».

3. Перевод раздела 5.3 *“Top management shall ensure that the responsibilities and authorities for relevant roles are assigned, communicated and understood within the organization”* в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 выглядит следующим образом:

«Высшее руководство должно обеспечить определение, доведение до работников и понимание в организации **обязанностей, ответственности и полномочий** для выполнения соответствующих функций».

Высшее руководство должно распределить **обязанности, ответственность** и полномочия...»

В переводе ГОСТ Р ИСО 9000-2015 ниоткуда появился термин «обязанности». Это неоправданная вольность авторов перевода, так как в оригинале стандарта имеется только два термина *“responsibilities and authorities”*, что на русском языке соответствует словам «ответственность» и «полномочия». Так как функции являются по существу обязанностями (согласно Толковому словарю русского языка), то в переводе ГОСТ Р появилась бессмыслица: «Высшее руководство должно обеспечить определение... обязанностей... для выполнения соответствующих обязанностей». Поэтому в переводе «Контстанд» это положение выглядит так:

«Высшее руководство должно обеспечить, чтобы были назначены, доведены до сведения и понимались **ответственности и полномочия** для соответствующих функций в рамках организации».

Аналогичная ситуация сложилась и с положениями разделов 6.3 d) и 8.3.2 d).

4. Обратим внимание на перевод выражения *“address risks and opportunities”*. По всему тексту стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 указанное выражение переводится самыми разными способами:

- направление усилий на риски и возможности (разд. 0.1);
- действия, связанные с рисками и возможностями (разд. 0.3.3);
- действия по рассмотрению этих рисков и возможностей (разд. 6.1.1)
- меры, принимаемые в отношении рисков и возможностей (разд. 6.1.2, 9.1.3e, 9.3.2e, Приложение А.4, абзацы 4) и 5);
- реагирование на риски (разд. 6.1.2).

Так, положение в разделе 6.1.2 ГОСТ Р выглядит следующим образом:

«...Меры, принимаемые в отношении рисков и возможностей, должны быть соразмерны их возможному влиянию на соответствие продукции и услуг».

ПРИМЕЧАНИЕ 1. *Варианты реагирования на риски могут включать избежание риска, допущение риска с тем, чтобы отследить возможности, устранение источника риска, изменение вероятности или последствий, разделение риска, или сдерживание риска путем принятия решения, основанного на информации».*

С нашей точки зрения, можно сколько угодно направлять усилия на риски, рассматривать риски и т.д., но с рисками прежде всего необходимо осуществлять определенные действия. Только тогда возможен реальный, желаемый результат. Поэтому предлагаем использовать однозначный и широко используемый в публикациях перевод выражения *“address risks and opportunities”*,

как «обращение с рисками и возможностями».

Перевод Контстанд:

«...Действия, предпринимаемые по **обращению** с рисками и возможностями, должны быть соразмерны их потенциальному воздействию на соответствие продукции и услуг».

ПРИМЕЧАНИЕ 1. *Варианты обращения с рисками могут включать уход от риска, допущение риска, чтобы осуществить какую-то возможность, устранение источника риска, изменение вероятности или последствий риска, разделение или сдерживание риска одобренным решением».*

5. Раздел 7.1.5.1 ISO 9001-2015 гласит:

“The organization shall determine and provide the resources needed to ensure valid and reliable results when...”

Тот же раздел ГОСТ Р выглядит так:

«Организация должна определить и предоставить ресурсы, необходимые для обеспечения имеющих законную силу и надежных результатов, когда мониторинг или измерение используются для подтверждения соответствия продукции и услуг установленным требованиям».

Надо отметить весьма неудачное использование выражения «имеющие законную силу результаты измерения». Термин «законная сила» имеет прямое отношение к судебным решениям (см. Юридический словарь), но не используется в метрологии. Тем более, что в Федеральном законе «Об обеспечении единства измерений»¹ говорится об обеспечении потребности

¹ Федеральный закон от 26.06.2008 г. № 102-ФЗ (ред. от 13.07.2015 г.) «Об обеспечении единства измерений».

граждан, общества и государства в получении объективных, достоверных и сопоставимых результатов измерений (Ст. 1 № 102-ФЗ). Поэтому в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015 следует писать о ресурсах, необходимых для обеспечения **обоснованных и достоверных** результатов мониторинга или измерения. В данном случае речь идет о переводе термина “valid”, который применительно к метрологии лучше переводить на русский язык как «действительный, достоверный, адекватный».

6. В разделе 7.2 d) ГОСТ Р 9011-2015 термин “retain” записан как «регистрировать и сохранять», между тем словари дают однозначный перевод — «сохранять». Запись о регистрации лишняя, так как без нее нет предмета для сохранения. Подобных мест в стандарте 17.

7. Раздел 7.5.3.2 а) ГОСТ Р 9011-2015 начинается следующим образом: «Для управления документированной информацией, организация должна предусматривать следующие действия, в той степени, насколько это применимо:

а) распределение, **обеспечение доступности и поиска**, а также использование...».

И снова мы столкнулись с вольностью перевода выражения “distribution, access, retrieval and use” и, в частности, термина “retrieval”. Во-первых, в английском тексте отсутствует эквивалент русского «обеспечение». Во-вторых, зачем обеспечивать одновременно и поиск, и доступность. По мнению специалистов «Контстанд», здесь имеется в виду восстановление документированной информации, о чем шла речь и в предыдущей версии стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008

(разд. 4.2.4). Поэтому раздел 7.5.3.2 должен выглядеть так:

«Для управления документированной информацией организация должна рассмотреть следующие виды деятельности в зависимости от конкретного случая:

а) распространение, доступ, **восстановление** и использование...».

8. Неизвестно, чем руководствовались авторы перевода, когда в разделе 8 простой английский термин “operation” (функционирование, деятельность, производственная деятельность, работа) связали с жизненным циклом продукции и услуг. В то же время оригинальная версия Приложения В международного стандарта в ссылке на ISO 10007-2007 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по менеджменту конфигурации» использует выражение “life cycle of products”, что ничего общего с термином “operation” не имеет (речь идет о менеджменте конфигурации для технического и административного управления жизненным циклом продукции). Поэтому раздел 8 должен быть озаглавлен как «Функционирование», а не «Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг». Раздел 8.1 должен быть озаглавлен как «Оперативное планирование и управление», а не «Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг».

Почти 100% содержания стандарта ISO 9001-2015 относится к проектированию, производству и контролю изготовленной продукции. В то же время основными этапами жизненного цикла продукции являются: проектирование, разработка, изготовление, контроль, приемка, эксплуатация,

ремонт, утилизация². Обычно наиболее длительная стадия жизненного цикла продукции — это эксплуатация, которая включает в себя использование по назначению, транспортирование, хранение, техническое обслуживание и ремонт. И не может организация, которая произвела продукцию, обеспечивать и нести ответственность за ее качество при транспортировании, хранении и, самое главное, эксплуатации другой организацией, приобретшей эту продукцию. Не лишне также отметить, что жизненный цикл услуги — это период с момента выхода услуги на рынок до момента ее вывода с рынка.

Все изложенное говорит о том, что применение в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015 выражения «деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг» является неуместным. Это может привести к необоснованным противоречиям на стадии эксплуатации продукции, к которой организация-изготовитель может вообще не иметь никакого отношения. Трактовка заглавия раздела 8 в ГОСТ Р ИСО 9001-2015 является серьезным несоответствием тексту оригинала.

9. В разделе 8.2.2 b) ГОСТ Р ИСО 9001-2015 написано: «Организация может выполнять **требования** к продукции и услугам, которые она предлагает».

И снова неудачный перевод, изменяющий смысловое содержание записи в международном стандарте: “the organization can meet the claims for the products and services it offers”.

В этой фразе ключевое слово “claims” — претензии, жалобы, ре-

² См. межгосударственный стандарт ГОСТ 2.001-93 «Единая система конструкторской документации. Общие положения».

Оценка СМК

кламации. Достаточно посмотреть в инструкцию любого лекарственного препарата, где указан адрес для направления претензий. Это обычная практика, свидетельствующая об уверенности производителя в качестве продукции.

О выполнении требований к продукции и услугам в стандарте имеется отдельная запись чуть ниже — в разделе 8.2.3.1: «Организация должна убедиться, что она обладает способностью выполнять требования к продукции и услугам, которые предлагает потребителям». Также обратим внимание на то, что в Примечании к разд. 9.1.1 термин “claims” уже переведен адекватно как «претензии». Поэтому пункт b) разд. 8.2.2 должен выглядеть так:

«Организация может удовлетворять **претензии** к продукции и услугам, которые она предлагает».

10. Раздел 8.3.1 ГОСТ Р содержит положение:

«Организация должна разработать, внедрить и поддерживать процесс проектирования и разработки, подходящий для обеспечения последующего **производства** продукции или предоставления услуг».

К сожалению, снова наблюдается непонимание сущности стандарта ISO 9001-2015, что в данном случае связано с переводом выражения “for the provision of products and services”.

Обратимся к стандарту ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». П. 3.4.8 гласит: проектирование и разработка (design and development) — «совокупность процессов, преобразующих требования к объекту в более детальные требования к объекту». Согласно названию раздела 8.3 «Проектирование и разработка продукции и услуг» объектом в

данном случае является сама продукция или услуга, но не производство продукции или предоставленные услуги.

Авторы перевода, как говорится, поставили телегу впереди лошади. Процесс проектирования и разработки не может быть подходящим для обеспечения последующего производства продукции, он должен определять условия для производства продукции по установленным к ней требованиям. Поэтому положение должно выглядеть так:

«Организация должна установить, выполнять и поддерживать процесс проектирования и разработки, подходящий для обеспечения последующего **предоставления** продукции и услуг».

Аналогичное несоответствие наблюдаем в разд. 8.3.2 «Планирование проектирования и разработки» и разд. 8.3.5 «Выходные данные проектирования и разработки», где упоминаются требования для последующего производства продукции и услуг, хотя в действительности речь идет о требованиях к последующему предоставлению продукции и услуг.

Все эти коллизии происходят из-за неправильного перевода слова “provision” — «обеспечение, предоставление; снабжение, поставка», но никак не «производство», что также является серьезным несоответствием смысловому содержанию стандарта. И снова отметим непоследовательность перевода в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015, поскольку в разд. 1 глагол “provide” переведен как «поставлять» (не «производить»!).

11. Раздел 8.4.3 с) гласит:

«Организация должна сообщать внешним поставщикам свои требования, относящиеся... с) к компетентности персонала, вклю-

чая любые требуемые меры подтверждения квалификации...».

Как видно из текста оригинала: “competence, including any required qualification of persons”, смысл — в уровне квалификации, а не в мерах, с помощью которых эта квалификация установлена. Поэтому положение должно выглядеть следующим образом:

«Организация должна довести до сведения внешних поставщиков свои требования в отношении... с) компетентности, в том числе любой требуемой квалификации персонала...».

Удивительно, но то же выражение “any required qualification” в разд. 8.5.1 e) переведено верно — «любая требуемая квалификация».

12. Положение из разд. 9.2.2 b) ГОСТ Р ИСО 9001-2015:

«Организация должна... b) определять критерии аудита и область **проверки** для каждого аудита...».

В английском тексте нет термина, соответствующего русскому слову «проверка». Этовольная интерпретация перевода. При этом авторы не соотносят текст со стандартом ISO 9000-2015, который определяет аудит как процесс получения объективных свидетельств, а не как проверку (инспекцию). Таким образом происходит подмена аудита инспекцией.

Аудит и инспекция — это разные понятия³ (см. стандарт ISO/IEC 17000), и для них существуют совершенно разные процедуры.

³ Аудит (audit) — «систематический, независимый и документированный процесс получения записей, фиксирования фактов или другой соответствующей информации и их объективного оценивания с целью установления степени выполнения заданных требований».

Инспекция (inspection) — «проверка проектной документации на продукцию, продукции, процесса или монтажа и определение их соответствия заданным требованиям или на основе профессионального суждения общим требованиям».

Поэтому положение должно выглядеть следующим образом:

«Организация должна... b) определить критерии аудита и область для каждого аудита».

О важности использования терминов мы уже писали ранее в работах [1] и [2].

Заключение

Хочется надеяться, что читатель обратил внимание и на другие расхождения между переводами. Например, в ГОСТ Р говорится о внедрении процесса проектирования и разработки (разд. 8.3.1) вместо его выполнения.

Один из принципов (разд. 0.2) менеджмента качества «Контстанд» формулирует как «заинтересованное участие работников», а ГОСТ Р этот же принцип записывает как «взаимодействие людей». Хотя стандарт ГОСТ ИСО 9000-2015 характеризует этот принцип как усиление мотивации, повышение вовлеченности

работников, проявление инициативы и креативности, повышение удовлетворенности работников и т.д., что не относится к взаимодействию людей.

Все приведенные примеры несоответствий (особенно в разделе 8) приводят к печальному выводу — авторы перевода стандарта ГОСТ ИСО 9001-2015 во многих случаях не до конца понимают философию стандарта *ISO 9001-2015*. Заявленная степень соответствия стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и *ISO 9001-2015* как идентичных (*IDT*) некорректна, так как зачастую искажается смысловое содержание оригинала.

Показательна ситуация в отношении системы менеджмента качества. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 утверждает, что СМК необходимо внедрять (*implement*), в то время как в «Контстанде» считают, что СМК надо реализовывать (*implement*) (разд. 4.4a).

Внедрить систему менеджмента качества невозможно — она должна функционировать на основе осознанного выполнения ее требований. Любое внедрение, как правило, вызывает отторжение и противодействие. Система менеджмента качества должна быть задокументирована адекватно требованиям стандарта *ISO 9001-2015*, постоянно выполняться и улучшаться. А применять и реализовывать СМК необходимо всем персоналом — один менеджер по качеству решить проблему качества не может.

Использованная литература:

1. Шалин А.П., Батраков В.Н. Терминологический этюд // МЭС, 2012. — № 5.
2. Шалин А.П., Батраков В.Н. Двойной терминологии — нет // МЭС, 2012. — № 10.



От редакции

Делимся мнением

Наш журнал немало писал о неудовлетворительном переводе старой версии стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (см. МЭС, 2011. — № 9 и др.) С большой надеждой ждали мы новый ИСО 9001. И вот, как говорил В.С. Черномырдин, «опять то же самое». Впрочем, судите сами.

Стандартом предусмотрено «*направление усилий на риски*» (раздел 0.1) так, как будто риск — это не сочетание вероятности и последствий наступления неблагоприятных событий, а физический объект, готовый сопротивляться.

Дальше — не лучше. Например, в разделе 5.1.2. «Ориентация на потребителей» читаем: «*Высшее руководство должно демонстрировать лидерство и приверженность в отношении ориентации на потребителей посредством обеспечения того, что... риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие продукции и услуг и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определены*». Подобная невразумительная формулировка основополагающего документа не соответствует требованию, по которому текст стандарта должен быть

сформулирован ясно и четко, обеспечивая точное и единообразное толкование.

К сожалению, и дальнейшее упоминание термина «риск» в долгожданном стандарте вводит читателя в заблуждение. Например, непонятно, что это за «*действия в отношении рисков и возможностей*» (разд. 6.1)? Или как можно «*актуализировать при необходимости риски и возможности, определенные в ходе планирования*» (разд. 10.2.1) и т.д. В целом непонятно главное: как можно использовать этот стандарт для добросовестной сертификации системы менеджмента качества и для обеспечения доверия к сертификату соответствия.

Возможно, наши читатели, менеджеры и эксперты по сертификации готовы поспорить с нами. Приглашаем, коллеги, к дискуссии и утверждаем, что как минимум за формулировки, принятые в ГОСТ Р ИСО 9001-2015, их авторам должно быть стыдно перед И.С. Тургеневым, писавшим: «*Во дни сомнений, во дни тягостных раздумий о судьбах моей родины, — ты один мне поддержка и опора, о великий, могучий, правдивый и свободный русский язык*».