

ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНОВ ПО СЕРТИФИКАЦИИ

Ярыгин В.Т., канд. техн. наук Александров С.Л.,

канд. техн. наук, академик РАПЖ Зорин Ю.В.

Ориентация на потребителя – необходимая предпосылка успешной деятельности любого предприятия в условиях развитой конкурентной среды. Кроме условий поставки и цен на удовлетворенность потребителя решающим образом влияет качество продукции (услуг). До недавнего времени у руководителей и специалистов промышленных предприятий существовала уверенность в том, что “высокое качество требует больших затрат”. Результаты деятельности японских, американских и западноевропейских фирм, разработавших и внедривших системы качества в семидесятые – восьмидесятые годы, убедительно продемонстрировали, что технически и экономически обоснованный подход к повышению качества сопровождается снижением общих затрат на производство продукции (оказания услуг). В настоящее время экономическая целесообразность применения систем качества в организациях производящих продукцию или оказывающих услуги является общепризнанной.

Универсальный характер международных стандартов (МС) семейства ИСО 9000, регламентирующих общие принципы, модели, состав элементов, порядок разработки и применения систем качества, предопределил небывалые в мировой стандартизации темпы использования этих документов в практической деятельности организаций. Организации, внедрившие системы качества на основе МС семейства ИСО 9000, функционируют значительно эффективнее и по основным экономическим показателям деятельности значительно превышают среднеотраслевой уровень [1].

МС семейства ИСО 9000 применимы для любых организаций, занимающихся выпуском продукции или оказывающими услуги. Наряду с этим, деятельность, требующая признания компетентности организации, такая как поверка и калибровка средств измерений, контроль и испытания,

158

сертификация продукции (услуг) и систем качества, аттестация персонала и аккредитация испытательных лабораторий, органов по сертификации продукции (услуг), систем качества, персонала, регламентирована целым рядом документов, содержащих требования к наличию и содержанию руководств по качеству (см. таблицу). Эти организации являются сервисными (по оказанию метрологических, сертификационных и т.п. услуг), а их процессы - специальными.

Управление процессами в системе качества организаций, требующих признания компетентности, включает в себя часть ключевых и, в тоже время, типовых процедур, характерных как для испытательной лаборатории, так и для органов по сертификации, аттестации или аккредитации. К таким процедурам можно отнести работы, связанные с аккредитацией, созданием и деятельностью Координационного совета, ведением Реестра и публикацией результатов проверок и оценок, определением стоимости и оплатой предоставляемых услуг, рассмотрением апелляций, жалоб и разногласий, а также конфиденциальностью информации и рядом других. Подходы к решению некоторых из этих вопросов показаны на примере органа по сертификации систем качества (ОС).

Создание и поддержание условий, обеспечивающих аккредитацию ОС в заявленных областях деятельности, подтверждение и расширение зарегистрированной области аккредитации достигается в ОС включением в состав системы качества соответствующих процедур, регламентирующих ответственность, порядок выполнения и содержание действий персонала на этапах подготовки к аккредитации и после ее проведения.

Подготовку решений по выбору областей аккредитации и разработку проектов планов подготовки к аккредитации осуществляет ответственный персонал. Утверждение планов подготовки к аккредитации, включающих выделение ресурсов, подготовку персонала и взаимодействие с аккредитуемым органом, осуществляет руководитель ОС по согласованию с Координационным Советом.

Таблица – Международные (МС) и европейские (ЕН) стандарты, содержащие указания по системам качества

Наименование деятельности, работ	Обозначение документов для организации						
	по производству продукции:				требуемой привнесения компетентности		
	Оборудование (технические средства)	Процессное обеспечение	Перерабатываемые материалы	Услуги	Проверка, контроль, испытания	Сертификация продукции	Сертификация систем качества
						Аттестация персонала	Аттестация лабораторий и органов
Применение систем качества	МС ИСО 9004-1	МС ИСО 9000-3	МС ИСО 9004-3	МС ИСО 9004-2	Руководство ИСО/МСК 49	Руководство ИСО/МСК 65, EN45011	Руководство ИСО/МСК 62, EN45012
Разработка руководства по качеству	МС ИСО 10013				Руководство ИСО/МСК25 EN 45001	Руководство ИСО/МСК 61, EN45013	Руководство ИСО/МСК 58, 61, EN45003
Проверка систем качества	МС ИСО 9002-2, 9000-3 МС ИСО 10011-1, 2, 3 МС ИСО 9001-9003					Отдельные пункты указанных руководств и стандартов	
Обеспечение метрологическое	МС ИСО 10012-1						

Взаимодействие ОС с органами по аккредитации охватывает этапы, показанные на рис. 1.

При аккредитации в системе сертификации ГОСТ Р подготовка и взаимодействие с аккредитующим органом осуществляются в соответствии с порядком установленным Госстандартом России. При аккредитации в других системах сертификации подготовка и аккредитация осуществляется в соответствии с требованиями международных и европейских норм, действующими правилами соответствующих систем сертификации.

Цель инспекционного контроля, осуществляемого аккредитующим органом, - проверка поддержания соответствия документации и деятельности ОС требованиям документов после аккредитации.

Изменение областей аккредитации планируется по результатам анализа: потребностей региона, в котором функционирует ОС, в услугах по сертификации систем качества;

укомплектованности ОС компетентным персоналом и наличия в регионе подготовленных экспертов и специалистов для привлечения и участия в проверках систем качества заявителей.

Планы подготовки к аккредитации ОС в новых областях разрабатываются ответственным персоналом и должны включать в свой состав:

укомплектование штата органа по сертификации экспертами, компетентными во вновь заявляемых видах деятельности, или заключение соглашений с экспертами или специалистами внешних организаций об их согласии на участие в работе по проверкам систем качества заявителей, осуществляющих деятельность, в которой они являются признанными авторитетами;

разработку новых процедур (при необходимости);

корректировку действующей документации системы качества с учетом вновь заявленных областей аккредитации и вновь разработанных процедур;

организацию взаимодействия с органом по аккредитации.

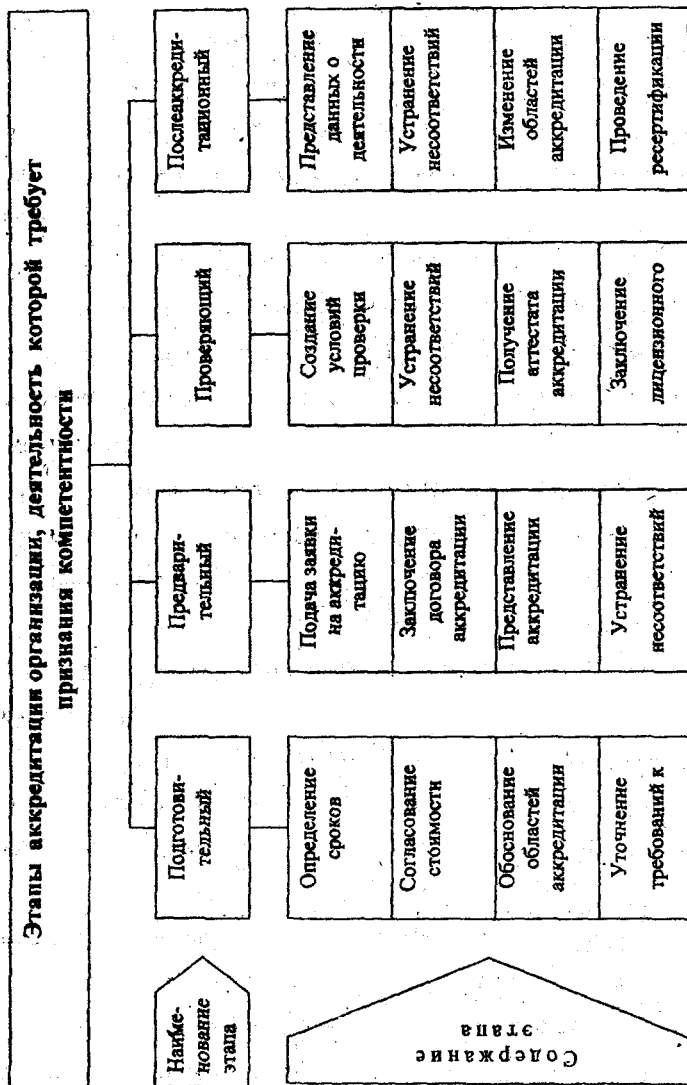


Рис.1 - Взаимодействие органа по сертификации систем качества с аккредитующим органом

Управление процессами в ОС направлено на предупреждение несоответствий результатов сертификации систем качества заявителей положениям, правилам и требованиям, установленным в действующей нормативной документации по сертификации систем качества.

Объективность и воспроизводимость результатов сертификации обеспечивается созданием и поддержанием в ОС управляемых (контролируемых) условий реализации процедур сертификации систем качества, которые достигаются в ОС:

а) наличием документированных процедур сертификации систем качества заявителей;

б) полным и точным исполнением требований процедур каждым экспертом, консультантом и работником ОС;

в) соответствием документированных процедур ОС требованиям действующего законодательства, установленному порядку и правилам проведения сертификации систем качества;

г) систематическим контролем и управлением условиями реализации процедур сертификации на всех ее этапах;

д) утверждением процедур, исполнение которых влияет на объективность или воспроизводимость результатов сертификации;

е) тщательным отбором экспертов и консультантов, привлекаемых к проверкам или проведению инспекционного контроля;

ж) рациональной организацией обслуживания экспертов и консультантов, обеспечивающей устранение всех препятствий для полного и точного исполнения ими утвержденных документированных процедур.

Управлению в ОС подвергаются все вспомогательные и обслуживающие процессы, влияющие на объективность и воспроизводимость результатов сертификации и удовлетворенность заявителей качеством работ.

Сертификация систем качества включает основные этапы в соответствии с ГОСТ Р 40.003[2] и ГОСТ Р 40.005[3]. Детализированное

изложение процедур, проводимых на основных этапах сертификации (ресертификации) систем качества (при предварительной оценке системы качества, проведении проверки и оценки соответствия, инспекционном контроле за сертифицированной системой качества), приводится в документации ОС.

ОС осуществляет контроль за использованием сертификатов, знаков соответствия, разрешений (лицензий) на их применение заявителями, сертифицировавшими системы качества и принимает меры по предотвращению использования поддельных документов.

ОС осуществляет контроль за учетом претензий потребителей к проверяемой организации, как к поставщику продукции. Контроль осуществляется во время проверки системы качества при сертификации и во время инспекционного контроля. Доступ к зарегистрированным данным поставщиков обеспечивается включением в состав договорной документации между ОС и заявителем соответствующего требования.

При контроле принимается во внимание следующее:

заявитель должен иметь документированные процедуры регистрации претензий потребителей, выработки по ним корректирующих действий и применять их на практике;

заявитель должен обеспечить доступ к зарегистрированным данным поставщика;

невыполнение указанных требований является значительным несоответствием.

Ведение Реестра ОС осуществляется с целью регистрации сертифицированных систем качества организаций, процедур выдачи, подтверждения, приостановления и аннулирования действия сертификатов и разрешений на применение знаков соответствия. Сведения, содержащиеся в Реестре, используются для ежегодной публикации результатов деятельности ОС по сертификации систем качества и инспекционному контролю.

Работы ОС по проведению сертификации, инспекционному контролю, контролю за использованием сертификатов и знаков соответствия подлежат оплате. Порядок оплаты работ и услуг в ОС регламентируется действующим законодательством, межотраслевыми методическими рекомендациями по калькуляции затрат, приказами и распоряжениями Госстандарта России, рекомендациями Р50.3.001[4]. Размеры оплаты работ и услуг устанавливаются по действующим нормативам затрат, согласовываются с заявителем и определяются в зависимости от:

масштаба организации и заявленной области сертификации;

типа производства, сложности применяемых производственных процессов и продукции;

заявленной модели обеспечения качества.

При несогласии с процедурами и результатами сертификации или инспекционного контроля заявитель может подать апелляцию в ОС или Комиссию по апелляциям Регистра систем качества системы сертификации ГОСТ Р. ОС имеет собственную специальную процедуру рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий с заявителем, о чем информирует его при вступлении с ним в договорные отношения. Заявитель может ознакомиться с порядком рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий.

В техническом отчете по результатам проверки и оценки системы качества предусматривается информация для заявителя о порядке подачи апелляции на решение ОС, в котором указываются адреса и должностные лица вышестоящих организаций, в том числе Госстандарта России и Регистра систем качества, которые его аккредитовали и осуществляют контроль за его функционированием.

ОС рассматривает апелляции, жалобы и разногласия по вопросам:

1) отказа в сертификации, выдачи, подтверждения, приостановления и аннулирования действия сертификатов и лицензий на применение знаков соответствия;

2) нарушений регламентированных процедур и правил работы, установленных в действующих нормативных документах и в документах внутренней системы качества ОС;

3) различной интерпретации фактов заявителем и сотрудниками ОС

Организационная структура ОС предусматривает Комиссию по апелляциям, которая функционирует периодически, по мере необходимости, и формируется руководителем органа исходя из содержания апелляции, жалобы или разногласия. Порядок рассмотрения апелляций, жалоб и разногласий представлен на рис. 2.

ОС хранит апелляции, жалобы и записи разногласий, материалы по их устранению, а также материалы по корректирующим действиям и оценке их эффективности.

ОС несет ответственность за соблюдение его сотрудниками, а также привлекаемыми специалистами и организациями, профессиональной тайны в отношении конфиденциальной информации, которую они получают в результате взаимоотношений с заявителями.

Информация составляет служебную или коммерческую тайну, если она имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам и к ней нет свободного доступа на законном основании. Сведения, которые не являются служебной или коммерческой тайной, определяют законы и правовые акты.

К конфиденциальной информации относятся:

сведения о технологии и организации производства, "ноу-хау", сведения о перспективных разработках продукции, коммерческие данные и любые другие, которые могут представить интерес для конкурентов заявителя;

сведения о недостатках, несоответствиях, материальных трудностях и любые другие, которые могли бы повредить престижу заявителя, принести ему моральный и материальный ущерб;

сведения об экономических взаиморасчетах между участниками сертификации;

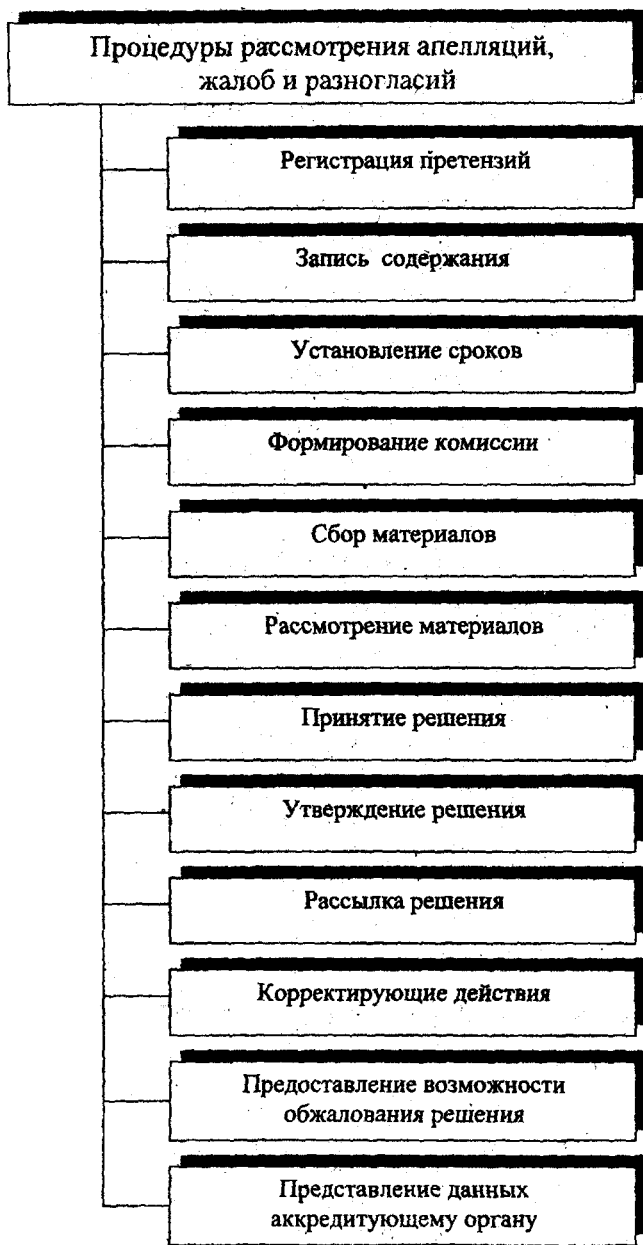


Рис.2 - Основные процедуры рассмотрения претензий заявителей апелляционной комиссией органа по сертификации

любая другая информация, которую заявитель считает конфиденциальной.

ОС обеспечивает конфиденциальность информации, полученной в процессе договорных взаимоотношений с заявителем, на всех этапах сертификации. Под обеспечением конфиденциальности информации понимается непередача ее любым лицам или организациям, не занятым непосредственно в процессах сертификации, а также обеспечение ее секретности от любых лиц, если об этом нет письменного соглашения с заявителем. Условие конфиденциальности информации не соблюдается в том случае, когда продукция (услуги), производимая заявителем, а также условия производства могут угрожать безопасности потребителей и представлять опасность для окружающей среды. Информацию, составляющую служебную или коммерческую тайну, защищают способами, предусмотренными Гражданским Кодексом Российской Федерации и другими законами.

Конфиденциальность информации в ОС обеспечивается:

для штатного персонала - определением требований к конфиденциальности в Приказах руководителя ОС, должностных инструкциях;

для привлекаемого персонала к работам по сертификации установлением требований конфиденциальности в договорах (трудовых соглашениях), заключаемых между ОС и привлекаемыми участниками.

Соблюдение конфиденциальности полученной информации касается всех организационных уровней, всего персонала ОС и осуществляется путем выполнения документированных правил.

Рассмотренные процедуры, реализуемые в рамках органа по сертификации систем качества, могут быть использованы и развиты в работе организаций, деятельность которых требует признания компетентности, для достижения главной стратегической цели развития - завоевания лидирующих позиций в области качества оказываемых услуг в регионе, на

российском рынке и рынках стран СНГ, которая может быть детализирована на следующие частные цели:

безусловное и полное выполнение положений Российского законодательства, обязательных требований стандартов, непрерывное улучшение качества применяемых процессов;

достижение удовлетворенности потребителей качеством услуг;

рост известности и авторитета среди потенциальных потребителей как надежного поставщика качественной услуги;

обеспечение стабильного повышения квалификации, активности и удовлетворенности трудом персонала;

сокращение потерь качества и всех видов ресурсов при оказании услуг и выполнении работ;

повышение производительности и общей эффективности деятельности.

Литература

1. Чайка И.И. Стандарты ИСО серии 9000 - самые популярные и применяемые в истории Международной организации по стандартизации // Стандарты и качество, 1997, № 10, с. 58-60.

2. ГОСТ Р 40.003 - 96 Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации систем качества.

3. ГОСТ Р 40.005 - 96 Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Инспекционный контроль за сертифицированными системами качества и производствами.

4. Р 50.3.001 - 96 Рекомендации по сертификации. Оплата работ по сертификации продукции и услуг.