

Конкурентоспособность органов по сертификации СМК



Балтянская, Ш.Ф. - заместитель руководителя ОС СМК ФГУ «Удмуртский ЦСМ», эксперт по сертификации СМК, СЭМ и СУОТ в системе «Военный Регистр»

Ибрагимова Л.А. - эксперт по сертификации СМК в системе «Военный Регистр», к.э.н.

Большое количество органов по сертификации (ОС) различных систем менеджмента (в том числе СМК), функционирующих в настоящее время, обуславливает высокий уровень конкуренции. В сложившейся ситуации важно поддерживать качество услуг, оказываемых ОС, на соответствующем уровне. Одним из основных условий качества услуг органа по сертификации является соблюдение всех обязательных процедур и соответствие требованиям всех нормативных документов. В число документов, определяющих требования к функционированию органов по сертификации, входят такие основополагающие документы как ГОСТ Р ИСО/МЭК 62-2000. «Общие требования к органам, осуществляющим оценку и сертификацию систем качества» [1] и ИСО/МЭК 17021:2006 «Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента» [2].

Стандарт ИСО/МЭК 17021:2006 [2] существенно отличается от ГОСТ Р ИСО/МЭК 62-2000 [1], при этом не отменяя его требований, а дополняя их. Стандарт ИСО/МЭК 17021:2006 [2] совместим с дальнейшим расширением сертифицируемых систем менеджмента. Он предназначен быть единым источником международно-гармонизированных требований к органам по сертификации и их работам при сертификации систем менеджмента не только по стандартам ИСО 9001 и 14001, но и по стандартам ИСО 22000 (пищевая безопасность), ИСО/МЭК 27001:2005 (защита информации) и ИСО/ОД 28000:2005 (безопасность цепей поставок), ИСО 18000 (здоровье и безопасность на производстве). Предусматривается, что стандарт ИСО/МЭК 17021 можно будет использовать и при сертификации систем менеджмента на соответствие другим стандартам, которые могут быть разработаны в дальнейшем.

ИСО/МЭК 17021:2006 [2] оперирует новыми, либо отличающимися от ГОСТ Р ИСО/МЭК 62-2000 терминами, в частности:

- «беспристрастность» (3.2) - фактическое и воспринимаемое наличие объективности;
- «консультирование по системе менеджмента» (3.3) - участие в разработке, внедрении и поддержании в рабочем состоянии системы менеджмента,
- «аутсорсинг» (7.5) - привлечение соисполнителей, выполнение работ на условиях субподряда.

Стандарт содержит жесткие требования к компетентности и беспристрастности тех органов, которые предлагают аудит и сертификацию по стандартам ИСО 9001 и ИСО 14001. ИСО 17021:2006 [2] требует серьезных изменений в структуре Органов по сертификации СМК и нормативной документации, регламентирующей их деятельность. Например, необходимо

выделение Комитета (совета) по обеспечению беспристрастности, причем его состав, круг полномочий, обязанности, компетентность и ответственность членов должны быть официально документированы и утверждены высшим руководством органа по сертификации. Также необходимо четко документировать права, полномочия и ответственность собственных и привлекаемых экспертов, руководителя и заместителя руководителя ОС, а также прочих сотрудников ОС – либо в виде отдельного документа, либо в виде раздела Руководства по качеству ОС.

В таблице 1 представлены основные, на наш взгляд, различия ГОСТ Р ИСО/МЭК 62-2000 [1] и ИСО/МЭК 17021:2006 [2].

Таблица 1. Различия ГОСТ Р ИСО/МЭК 62-2000 и ИСО/МЭК 17021:2006

Требования	ГОСТ Р ИСО/МЭК 62-2000	ИСО 17021:2006
1	2	3
Беспристрастность	Общие требования обеспечения беспристрастности ОС (п. 2.1.2 а), с)).	Требования конкретизированы и расширены, выделены в пункт «Управление беспристрастностью» (п 5.2), в том числе: <ul style="list-style-type: none"> - запрет на сертификацию другого ОС (5.2.4); - запрет на предложение/проведение консультирования по системам менеджмента (5.2.5). При этом проведение обучения и участие в качестве обучающего не рассматривается как консультирование (3.3); - запрет на предложение/проведение внутренних аудитов у сертифицированных заказчиков и, наоборот, сертификацию системы менеджмента, внутренние аудиты которой проводил ОС (5.2.6); - запрет на передачу проведения аудитов организациям, консультирующим по системам менеджмента (5.2.8); - требование наличия и функционирования комитета (совета) по обеспечению беспристрастности (6.2)
Финансовые ресурсы	Общие требования к финансовым ресурсам (п. 2.1.2 к)	Требования конкретизированы и выделены в пункт «Материальная ответственность и финансирование» (5.3): <ul style="list-style-type: none"> - требования демонстрации оценки рисков ОС и обеспечения условий для покрытия возможных

		<p>задолженностей (5.3.1);</p> <ul style="list-style-type: none"> - требования оценки финансов и источников дохода ОС с целью демонстрации обеспечения беспристрастности (5.3.2).
<p>Требования к наличию документированных процедур</p>	<p>Требования к наличию документированных процедур (2.1.5.3, 2.1.5.4.) по:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выдаче, подтверждению, отмене и приостановлению действия сертификатов; - расширению/сужению области сертификации; - проведению повторной оценки в случае серьезных изменений, жалоб, информации о несоответствиях СМК требованиям; - первоначальной оценке СМК; - инспекционному контролю СМК; - идентификации и регистрации несоответствий и необходимости корректирующих действий; - отбору экспертов по сертификации (технических экспертов), оценки действий экспертов во время проверки и последующего контроля (2.2.3.1). 	<p>Требования к наличию документированных процедур по:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составу, полномочиям, обязанностям, компетентности и ответственности членов комитета (совета) по обеспечению беспристрастности (6.2.2); - привлечению аудиторов и руководителей аудиторских групп, обладающих необходимыми навыками и знаниями в соответствии с указаниями в ГОСТ Р ИСО 19011-2003. (7.2.5); - оценке квалификации и мониторинга всех органов, оказывающих услуги по сертификации на условиях аутсорсинга (7.5.4); - мониторингу и определению характеристик деятельности всех задействованных работников с учетом частоты их привлечения к работам, уровня риска, требований знаниями в соответствии с указаниями в ГОСТ Р ИСО 19011-2003 (7.2.10, 7.2.11); - привлечению сторонних организаций; оценке квалификации и мониторингу всех органов, оказывающих услуги по сертификации на условиях аутсорсинга (7.5.1, 7.5.4); - разработке плана аудита, отбора и назначения аудиторской группы в соответствии с ГОСТ Р ИСО 19011-2003 (9.1.2, 9.1.3); - определению продолжительности аудита (9.1.4); - процессу проведения аудитов на местах в соответствии с указаниями, представленными в ГОСТ Р ИСО 19011 (9.1.9);

		<ul style="list-style-type: none"> - приостановлению, отмене действия сертификата или сужению области сертификации (9.6.1); - процессу получения, оценки и принятия решений, связанных с апелляциями (9.7.1).
Привлечение внешних аудиторов, субподрядные работы	<p>ОС должен (2.1.3):</p> <ul style="list-style-type: none"> - документально оформить соглашение с привлекаемым органом (лицом); - нести ответственность за работу субподрядчика; - убедиться в компетентности привлекаемой стороны. 	<p>Разделены понятия привлечения внешних аудиторов и технических экспертов (7.3 и привлечения сторонних ОС (аутсорсинга) (7.5), приведены отдельные требования для обоих вариантов</p> <p>Более подробные указания к аутсорсингу (7.5), требования ГОСТ ИСО/МЭК 62-2000 дополняют следующие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - необходимость разработки процесса привлечения сторонних организаций (7.5.1) - запрет на принятие сторонними организациями решений о выдаче, подтверждении, обновлении, приостановлении действия сертификата, расширении, сужении области сертификации или отмене сертификата (7.5.2); - контроль и обеспечение беспристрастности привлекаемого ОС (7.5.3)
СМК ОС	<p>Требования к наличию системы качества, обеспечивающей доверие к способности ОС выполнять работы по сертификации (2.1.4)</p>	<p>ОС имеет возможность самостоятельно принимать решение о необходимости системы менеджмента качества на основе стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2001 [3] и подтверждения ее соответствия органом аккредитации (10)</p>

Соответствие требованиям нормативных документов, в особенности таких жестких как ИСО/МЭК 17021:2006, является преимуществом и своеобразной гарантией качества услуг, оказываемых Органами по сертификации систем менеджмента качества.

Конкурентным преимуществом, обеспечивающим доверие к деятельности ОС, является также его принадлежность к системе сертификации, имеющей серьезную репутацию. Для содействия организациям в компетентном выборе Органа по сертификации Ассоциация Специалистов по Контролю Качества (АСКК) [4] разработала «список российских систем добровольной сертификации (СДС) и международных сертификационных систем, отвечающих представлению о добросовестной практике, как с точки зрения законодательства РФ, так и с

морально-этической стороны». В число лидеров систем сертификации, определенных специалистами Ассоциации, входят российские системы «Военный Регистр» и ГОСТ Р, а также международные Bureau Veritas Certification и TÜV CERT.

Соблюдение базовых принципов работы, определенных ИСО/МЭК 17021-2006 [2], также может способствовать повышению качества услуг Органа по сертификации и обеспечить доверие к его деятельности. Продемонстрировать взаимосвязь основных принципов работ ОС и факторов его конкурентоспособности позволяет рисунок 1. Несмотря на то, что эти принципы не являются обязательными для выполнения, они являются основой качества услуг Органа по сертификации. Среди требований ИСО/МЭК 17021:2006 [2] к реализации принципов работы ОС необходимо особо отметить пункт, касающийся ответственности (4.4.), в котором отмечено, что «Орган по сертификации несет ответственность за оценку достаточности объективных свидетельств, являющихся основанием для принятия решения о сертификации», но «Организация-заказчик, а не орган по сертификации, несет ответственность за соответствие требованиям к сертификации». Поэтому предприятиям стоит очень серьезно подойти к проблеме выбора, во-первых, организации, оказывающей консультационные услуги по СМК, а во-вторых, непосредственно Органа, который будет сертифицировать систему.

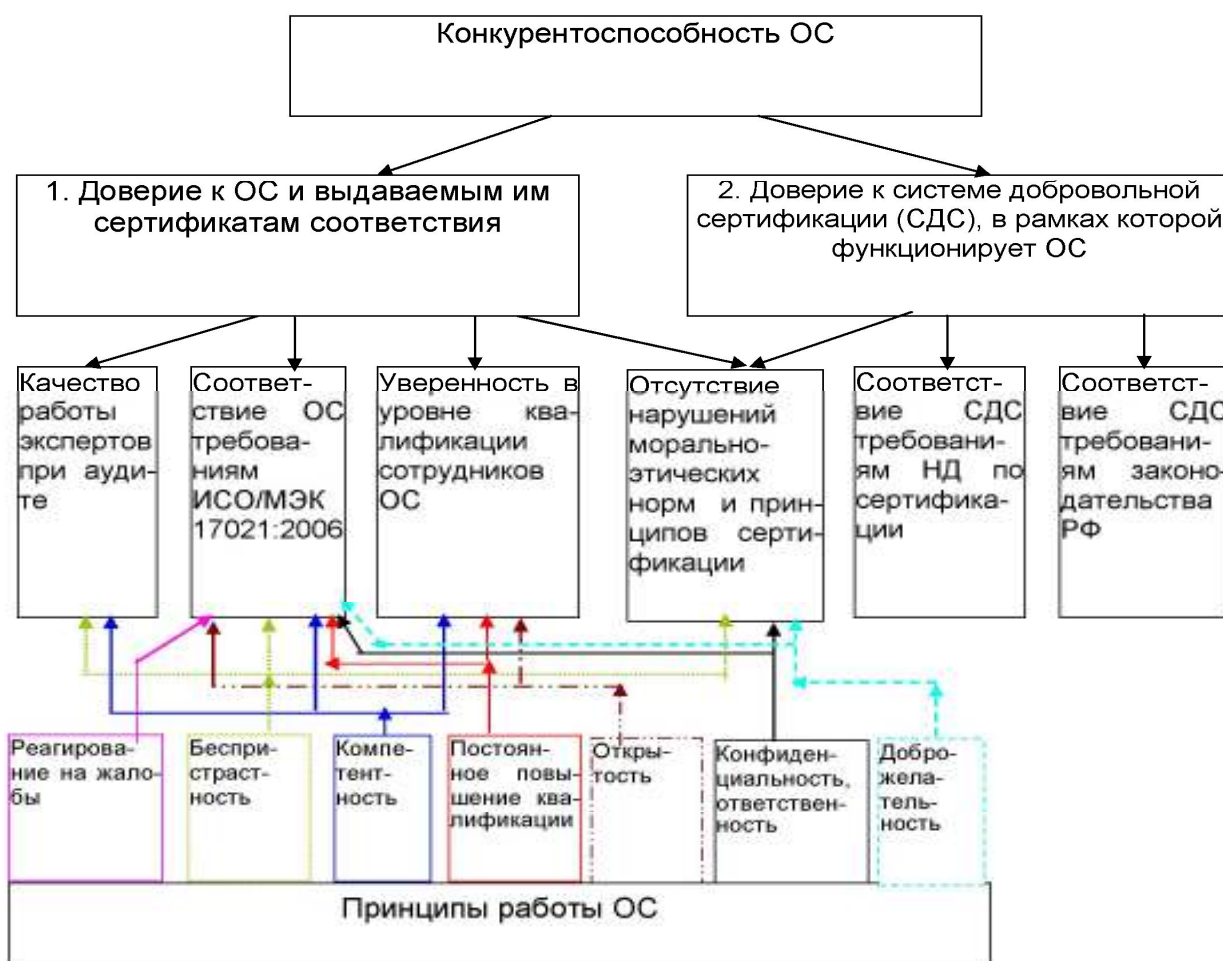


Рис. 1. Факторы конкурентоспособности ОС и их взаимосвязь с принципами работы в соответствии с ИСО/МЭК 17021:2006

Количество систем добровольной сертификации, органов по сертификации и консалтинговых организаций по разработке СМК велико, а качество услуг в этой

области, к сожалению, не всегда на высоте.

АСКК [4] рекомендует предприятиям перед выбором Органа по сертификации проанализировать:

- документы по регистрации и аккредитации ОС;
- подход ОС к оценке СМК;
- количество собственных экспертов ОС;
- стоимость услуг;
- список клиентов органа;
- расписание и типовой план аудита.

Эти данные, а также готовность и способность сотрудников ОС предоставить любую открытую необходимую информацию, позволяют составить мнение о способности Органа результативно и качественно выполнять свою работу.

Помимо высокого уровня конкуренции в число проблем Органов по сертификации систем менеджмента качества сегодня входят:

- неготовность высшего руководства сертифицируемых предприятий принять на себя лидерские функции при внедрении и развитии СМК, что затрудняет взаимодействие с ними;
- нацеленность многих предприятий только на получение сертификата (документа), а не на повышение эффективности деятельности;
- наличие недобросовестных конкурентов, подрывающих доверие к самой системе менеджмента качества и соответственно к сертификации СМК и сертификатам.

Поэтому органам по сертификации СМК помимо повышения своей конкурентоспособности и качества услуг, рассмотренных в настоящей статье, целесообразно принимать участие в пропагандистской и просветительской деятельности в области разработки, внедрения, поддержания и постоянного улучшения систем менеджмента качества на предприятиях Российской Федерации. Это позволит повысить уровень компетентности специалистов сертифицируемых организаций, а также обеспечит их доверие и заинтересованность в СМК.

Список использованных источников

1. ГОСТ Р ИСО/МЭК 62-2000. Общие требования к органам, осуществляющим оценку и сертификацию систем качества
2. ИСО/МЭК 17021:2006. Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим аудит и сертификацию систем менеджмента.
3. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Системы менеджмента качества. Требования
4. Официальный сайт Ассоциации Специалистов по Контролю Качества:

www.controlq.ru

Конкурентоспособность Органов по сертификации СМК