



А.П. Шалин —

президент Научно-технического фонда «Сертификационный центр 'КОНТСТАНД'»



В.Н. Батраков —

директор по качеству НТФ «СЦ 'КОНТСТАНД'»

Читайте и узнаете:

- на чем основана деятельность Национального органа по аккредитации (НОА);
- как повысить уровень доверия между всеми заинтересованными сторонами на потребительском рынке;
- каковы методы оценки компетентности персонала НОА

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА:

Национальный орган по аккредитации, гарантия качества и безопасности, сертификат соответствия, оценка компетентности персонала, система качества, доверие, оценка соответствия

АККРЕДИТАЦИЯ — ЭТО ПУТЬ К ДОВЕРИЮ

В статье рассматриваются условия, которые должны быть созданы на российском рынке, чтобы доверие между поставщиками, потребителями, управляющими организациями стало гарантированным и переросло в доверие к конечному продукту потребления

В чем состоит польза аккредитации? Чтобы ответить на этот вопрос, попытаемся понять взаимосвязь аккредитации и доверия к ней с точки зрения потребителей и поставщиков.

ПОТРЕБИТЕЛИ

Как потребитель или конечный пользователь каждый из нас хотел бы доверять качеству и безопасности приобретаемых товаров и услуг, будь то купленные в супермаркете продукты питания, детские игрушки или информационный продукт. Ведь не будешь носить каждый раз пачку масла или коробку конфет в лабораторию, чтобы там проверили их соответствие требованиям ГОСТа, указанного на упаковке. Это слишком хлопотно и накладно,

тем более когда на упаковке стоит знак соответствия добровольной или обязательной сертификации, или знак соответствия техническому регламенту, или знак декларирования соответствия.

Но насколько качественно выполняют свою работу органы по сертификации? Насколько компетентно и ответственно осуществляют они свою деятельность по оценке соответствия, заслуживают они аккредитации или нет? В качестве высшего звена в этой «цепочке доверия», гаранта, принимающего решение, выступает Национальный орган по аккредитации (далее — НОА). Гарантированное доверие создает уверенность в продукте, в этом и заключается польза для его конечного потребителя.

ПОСТАВЩИКИ

Многие предприниматели и их сотрудники ведут свой бизнес исходя из особого отношения к собственным услугам или продукту. Они естественным образом стремятся к тому, чтобы их продукт был самого высокого качества, хотят, чтобы это признавалось потребителями. Высшей степенью признания качества является сертификация, осуществленная аккредитованным органом по аккредитации.

Естественно, у поставщиков есть экономические цели. Это касается не только коммерческих организаций. Некоммерческие организации будут предлагать свои услуги, если существует некая приемлемая экономическая цель. Она может быть достигнута, если удастся завоевать и поддерживать силь-

ные позиции на рынке. Такие факторы, как гарантированное качество, безопасность, доверие и авторитетность играют в этом важную роль. Официальное признание, аккредитация для поставщика имеет решающее значение.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ ОРГАН ПО АККРЕДИТАЦИИ

Вернемся к НОА, который является, по сути, гарантом доверия к продукции, выпущенной на рынок со знаком соответствия. Аккредитация ведет к повышению доверия

Принципы деятельности

Национальный орган по аккредитации:

- осуществляет аккредитацию прозрачными методами во всех желаемых секторах экономики;
- повышает доверие общества к услугам и продукции с помощью сертификатов соответствия, выданных его клиентами;
- является «образцом качества» для организаций, получивших сертификат соответствия;
- вносит вклад в ликвидацию излишних торговых барьеров;

НОА гарантирует, что все заинтересованные стороны могут обоснованно доверять всем сертификатам соответствия и отчетам по оценке, выпущенным под его аккредитацией

потребителей, также как и регулятивный надзор за органами по оценке соответствия. Но и предприниматели должны иметь основание полагаться на то, что поставщики соблюдают требования национальных и международных стандартов, на их добросовестность. Аккредитация гарантирует: потребители и деловые круги могут доверять знакам соответствия.

Во всех своих действиях НОА должен придерживаться ключевых ценностей, принципов и своей миссии в качестве точки отсчета:

Ключевые ценности:

- компетентность,
- беспристрастность и независимость,
- ориентированность на рынок,
- ориентированность на конечных потребителей,
- прозрачность проводимых оценок,
- честность и честь.

- является сильным звеном в глобальной сети аккредитации.

Миссия НОА

НОА гарантирует, что заинтересованные стороны могут обоснованно доверять всем сертификатам соответствия и отчетам по оценке, выпущенным под его аккредитацией. НОА в этой связи является гарантом доверия между органами власти, поставщиками и потребителями услуг или продукции, органами по сертификации и инспекции.

Федеральный закон № 412-ФЗ от 28.12.2013 г. «Об аккредитации в национальной системе аккредитации» бесспорно является существенным шагом на пути становления Российской системы аккредитации, то есть формирования полноценных процессов аккредитации и оценки соответствия, обеспечивающих выстраивание цепочки доверия к каче-

ству и безопасности продукции и услуг. Главное — это создание национального органа по аккредитации. Закон предстоит претворять в жизнь, и использование наилучшей мировой практики представляется далеко не бесполезным.

Нам хотелось бы представить собственное видение некоторых обязательных аспектов деятельности НОА.

Система менеджмента

Для организации, оценивающей качество, первостепенной задачей является организация собственной хорошо отлаженной внутренней системы менеджмента. Такая задача успешно решается, если эта система и вся деятельность НОА соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 17011–2008 «Оценка соответствия. Общие требования к органам по аккредитации, аккредитующим органы по оценке соответствия».

Все виды услуг, предоставляемые НОА, должны основываться на регламентах, стандартах, правилах политики или других соответствующих и доступных документах. Таким образом, система управления качеством должна быть задокументирована с обязательным указанием, какие условия необходимо соблюдать НОА и его клиентам. Кроме того, все заявки, исследования и оценки выполняются с использованием стандартизованных форм. Например, это могут быть следующие документы:

- правила политики по несоответствиям и корректирующим действиям;
- правила в отношении области аккредитации;
- правило по надзорам и переоценкам;
- правило в отношении жалоб;

- правило для области деятельности НОА;
- регламент по использованию марок аккредитации;
- требования к компетентности персонала, вовлеченного в сертификацию систем менеджмента;
- форма для регистрации заявки;
- заявка на расширение области аккредитации;
- дополнительная форма заявления по сертификации продукции;
- протокол специальной аккредитации *OHSAS (Occupational Health and Safety Management System)*;
- требования к персоналу органа по аккредитации и многие другие.

КОМПЕТЕНТНОСТЬ

Процитируем требования ГОСТ Р ИСО/МЭК 17011: 2008:

«Орган по аккредитации должен иметь достаточное количество компетентного персонала

(внутреннего, внешнего, временного, постоянного, с полной занятостью или частичной), имеющего образование, обучение, технические знания, умения и опыт, необходимые для работы с типом, областью и объемом выполняемой работы».

Численность штатного персонала оценщиков органа по аккредитации обычно невелика, основная часть — это временный персонал, привлекаемый для выполнения конкретных задач. Главное требование — «суммарная» компетентность команды оценщиков и технических экспертов в требуемой области аккредитации.

Подчеркнем, речь идет об индивидуальных оценщиках и технических экспертах. Использование организаций для целей оценки представляет собой значительный риск конфликта интересов участников и потери беспристрастности.

Как же определить компетентность персонала НОА, который

проводит оценку органа по оценке соответствия?

МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНТНОСТИ

Методы оценки компетентности отдельных лиц могут быть сгруппированы в пять основных категорий: анализ записей, отзывы и рекомендации, интервью, наблюдения и проверки (экзамены).

1. Анализ записей

Некоторые записи, такие как резюме, отражают опыт работы, проведения оценок; наличие основного профильного и дополнительного образования является показателем знаний; отчеты и записи по оценкам демонстрируют наличие навыков.

Следует отметить, что речь идет об опыте работы как практическом осуществлении процессов в той области, в которой проводится оценка соответствия. Указанным опытом может обладать ведущий оценщик, оценщик или технический эксперт. Поэтому ни одно учебное заведение не может подготовить полноценного специалиста в области аккредитации.

2. Отзывы и рекомендации

Непосредственные рекомендации предыдущих работодателей — это отличный показатель знаний и навыков, но важно отметить, что иногда работодатели специально могут включать в отзыв негативную информацию о специалисте. Кроме того, показателями знаний и навыков могут служить отзывы других НОА, которые функционируют в соответствии с теми же принципами деятельности.

3. Интервью

Интервью при приеме на работу может быть полезным для деталь-



ного уточнения информации из резюме в отношении знаний, навыков и опыта работы.

Анализ интервью группы после проведения оценки может выявить полезную информацию о знаниях и навыках оценщика, дает возможность понять, почему оценщик предпринял определенные шаги в оценке. Данная методика может быть использована сразу после проведения наблюдения за оценкой или позднее, при рассмотрении письменного отчета по оценке, она может быть особенно полезна при определении компетентности в конкретной технической области. Интервью может быть использовано для оценки коммуникативных навыков специалиста и навыков межличностных отношений.

4. Наблюдения

Прямое наблюдение за лицом, выполняющим задачу, дает представление о его компетентности, показывает, какие знания и навыки специалист применяет для достижения желаемого результата. Периодическое наблюдение за оценщиком полезно для подтверждения его «непрерывной» компетентности. Здесь особенно важна квалификация наблюдателя, она должна быть, как минимум, равной квалификации оценщика, за которым проводится наблюдение.

5. Проверки (экзамены)

Письменные проверки (экзамены) могут предоставить документально подтвержденные доказательства имеющихся у проверяемого знаний и, в зависимости от метода, навыков в работе. Устная проверка (экзамен) может подтвердить наличие у специалиста знаний и частично навыков (зави-

сит от компетентности экзаменатора).

Таким образом, экзамены могут предоставлять сбалансированную информацию о знаниях и навыках специалистов по аккредитации, в зависимости от используемого метода (это могут быть ролевые игры, исследование конкретной ситуации, моделирование стрес-

звание, а признание компетентности специалиста конкретным органом по аккредитации (это же правило распространяется на органы по оценке соответствия). Это «внутреннее дело» органа, осуществляемое по его собственным процедурам, не более того. В другом органе — иная оценка по иным процедурам.

Любые интерпретации критериев аккредитации в стандартах, используемых при оценке органов по оценке соответствия, повышают риск недоверия к результатам аккредитации

совой или рабочей ситуации) и компетентности экзаменатора.

При важности всех упомянутых методов оценки компетентности специалистов наиболее достоверным является наблюдение. Никакая аттестационная комиссия не может дать объективную оценку, не видя претендента в реальной работе, не имея представления о том, каким образом тот осуществляет все требуемые действия по оценке, сбору и обработке информации для принятия решения об аккредитации.

Аттестационная комиссия, призванная оценивать компетентность специалистов НОА в области аккредитации, должна оперировать комбинацией всех упомянутых методов оценки. Однако решающее значение при принятии решения имеют результаты наблюдения за претендентом на статус ведущего оценщика, оценщика или технического эксперта на месте выполнения работ органом по оценке соответствия.

Нужно помнить, что оценщик (аудитор, инспектор, «эксперт») — это не пожизненное

На основании изложенного, на наш взгляд, и должен быть выстроен внутренний процесс оценки персонала оценщиков, и при этом все оценщики, внутренние (постоянные) и внешние (привлекаемые), а также технические эксперты должны быть встроены в единую систему менеджмента органа по аккредитации с существующим административным персоналом НОА и нацелены на выполнение миссии.

КРИТЕРИИ АККРЕДИТАЦИИ

Критерии аккредитации изложены в различных стандартах, содержащих требования к органам по оценке соответствия:

- *ISO/IEC 17021:2011* «Оценка соответствия. Требования к органам, обеспечивающим аудит и сертификацию систем менеджмента»;
- *ISO/IEC 17065:2012* «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»;
- *ISO/IEC 17020:2012* «Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции»;

- ISO/IEC 17025:2005 «Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий»;
- ISO/IEC 17024:2012 «Оценка соответствия. Общие требования к органам, проводящим сертификацию отдельных лиц» и т.д.

Орган по аккредитации или региональная организация, объединяющая органы по аккредитации, может разработать дополнительные уточняющие критерии, например:

- документы, регламентирующие сроки оценки;
- документ, регламентирующий сроки оценки при расположении объекта в нескольких местах;
- документ, регламентирующий оценивание неопределенности измерений при лабораторных испытаниях и др.

Такая практика существует и в такой организации как EA¹, где аккредитация осуществляется при полном соответствии оцениваемого органа требованиям международных стандартов.

Какие-либо интерпретации критериев аккредитации в стандартах, приведенных в качестве примеров, также как и в других

¹ EA (European co-operation for Accreditation) — Европейское сотрудничество по аккредитации органов по сертификации продукции, систем качества, персонала <http://www.european-accreditation.org>

стандартах, используемых при оценке органов по оценке соответствия, являются источником высокого риска снижения доверия к результатам аккредитации.

Критерии, применяемые в настоящее время, — это вынужденная мера переходного периода, и в процессе совершенствования деятельности НОА действующие критерии, по нашему мнению, должны заменяться стандартами, более пригодными для целей аккредитации.

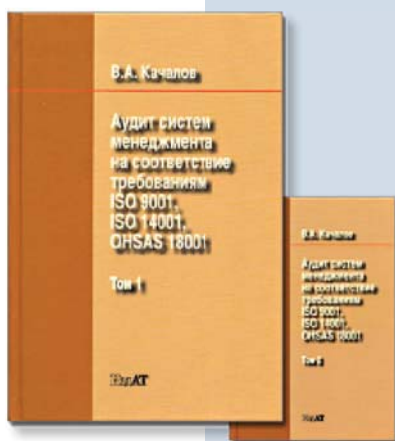
[ККП]

РЕЗЮМЕ

Ключевые ценности, принципы деятельности, миссия Национального органа по аккредитации, его система менеджмента, компетентность персонала, критерии аккредитации органов по оценке соответствия — все должно работать на гарантированное доверие к продукту



ЛУЧШИЕ КНИГИ ПО КАЧЕСТВУ



НОВАЯ СУПЕРАКЦИЯ! ~~1540 р.~~ 850 р.

АУДИТ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА
НА СООТВЕТСТВИЕ ТРЕБОВАНИЯМ
ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001.

ПРАКТИКУМ. В 2-Х ТОМАХ. ТОМ 1, 2.

М.: ИздАТ, 2012. — 640 с.

ISBN 978-5-86656-259-6 (в пер.)

В книге в систематизированном виде рассматриваются практические проблемы, возникающие при анализе документации, планировании и проведении аудитов систем менеджмента качества, экологического менеджмента и менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда на соответствие требованиям международных стандартов ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 и спецификации OHSAS 18001:2007. Более чем в 500 задачах моделируются ситуации, которые могут возникнуть во время сертификационных и последующих аудитов, предлагаются их аргументированные решения, разбираются ошибки, допускаемые аудиторами, даются рекомендации.

ЭТУ КНИГУ
ВЫ МОЖЕТЕ
ЗАКАЗАТЬ

в РИА «СТАНДАРТЫ И КАЧЕСТВО»
Адрес: 115280, Москва, ул. Мастеркова, д. 4
Тел.: (495) 771 6652, 988 8434. Факс: (495) 771 6653.
E-mail: podpiska@mirq.ru
www.ria-stk.ru