

## Читайте и узнаете:

- о звеньях цепочки доверия к системе оценки соответствия;
- причину сложности формирования схем оценки соответствия продукции и услуг;
- почему на сертификате желательно оставить только подпись руководителя.

## Ключевые слова:

оценка соответствия, обеспечение доверия, аккредитация, инспекция, компетентность, конфиденциальность

# Механизмы формирования доверия в системе оценки соответствия

**А.П. Шалин**

президент Научно-технического фонда «Сертификационный Центр «КОНТСТАНД», канд. техн. наук, доцент

Доверие к ООС и органу аккредитации формируется на основе удовлетворенности потребителя качеством продукции или услуги, представленных сертифицированным производителем на рынке. Качество услуги органа по аккредитации и ООС, встроенного в государственную систему технического регулирования, формируется нормативной базой, устанавливающей требования к продукции/услуге, и доказательствами соответствия продукции/услуги этим требованиям. Соответствие формируется с участием трех составляющих — создающего продукт персонала, средств производства и управления процессами создания продукта:

$$K = K_{\text{п}} + K_{\text{сп}} + K_{\text{у}} \quad (1),$$

где  $K$  — качество/безопасность продукта,  $K_{\text{п}}$  — качество/безопасность персонала,  $K_{\text{у}}$  — качество управления процессами создания продукта,  $K_{\text{сп}}$  — качество средств производства.

Целью аккредитации является обеспечение доверия к результатам деятельности органов по оценке соответствия (ООС) и лабораторий. Орган аккредитации формирует саморегулируемую систему оценки соответствия, функционирующую на основе созданной им нормативной базы и нормативных баз саморегулируемых сообществ, правил, стандартов, которыми он пользуется (например, *IAF*, *ILAC*, *EA*, *APLAC*<sup>1</sup>, стандарты *ISO*), устанавливающих требования к процессам аккредитации, а также на основе требований надзорных органов. Беря на себя обязательства соответствовать нормам законодателя и выполняя правила применения этих норм, орган по аккредитации стремится достичь определенной степени признания на международном и внутреннем рынке.

Аккредитация призвана регулировать качество оценки соответствия всех составляющих, формирующих его ( $K_{\text{п}}$ ,  $K_{\text{у}}$ ,  $K_{\text{сп}}$ ), при этом качество конечного продукта достигается при вы-

полнении установленных нормативных требований, которое подтверждается оценкой соответствия. По сути, это и есть описание сущности технического регулирования:

$$K = \underbrace{K_1}_{\text{Н ОС}} + \underbrace{K_2}_{\text{Н ОС}} + \underbrace{K_3}_{\text{Н ОС}} \quad (2).$$

В данной «формуле»  $\text{Н}$  — норма, определяемая требованиями к объекту,  $\text{ОС}$  — оценка соответствия. Норма, как правило, стандартизуется, причем как на уровне предприятия, так и на государственном, международном уровнях, являясь базой для оценки соответствия, которую проводят ООС. Если последние аккре-

<sup>1</sup> *IAF* (International Accreditation Forum) — Всемирная ассоциация аккредитации органов по оценке соответствия систем управления, продукции, услуг, персонала и др.

*ILAC* (International Laboratory Accreditation Cooperation) — международная организация по аккредитации лабораторий.

*EA* (The European co-operation for Accreditation) — европейская ассоциация национальных органов по аккредитации, официально уполномоченных национальными правительствами на проведение оценки соответствия требованиям международных стандартов.

*APLAC* (Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation) — сотрудничество органов по аккредитации в Азиатско-Тихоокеанском регионе, занимающееся организацией аккредитации лабораторий и контролирующих органов, с целью поддержать отношения с производителями товаров.

# Оценка соответствия

дитованы уполномоченным органом, то они выполняют все условия, определенные системой аккредитации. Таким образом создается некая определенность между ООС и органом по аккредитации, на которой основывается доверие.

С 2010 г. система аккредитации, по крайней мере в Европейском союзе, стала формироваться в каждой стране под эгидой одного органа по аккредитации, который иногда осуществляет и нотификацию (внесение в единый перечень органов, прошедших аккредитацию), что позволяет облегчить признание результатов оценки соответствия на государственном и межгосударственном уровне, обеспечивая к ним доверие.

Доверие к результатам испытаний и к оценке соответствия

формируется в определенной последовательности, которую выстраивает орган по аккредитации совместно с регулятором (правительством) (см. схему). Эта схема должна быть неразрывна, начиная с доверия регулятора к органу по аккредитации, компетентность которого засвидетельствована, например, комитетом по беспристрастности (общественным советом).

Доказательствами доверия могут быть результаты внутригосударственной оценки деятельности в процессе выполнения процедур аккредитации или доказательства соответствия, представленные третьей стороной, равноправной в данном виде деятельности, а в процессе вступления в международную организацию, например в *ILAC*, при этом должна быть установлена

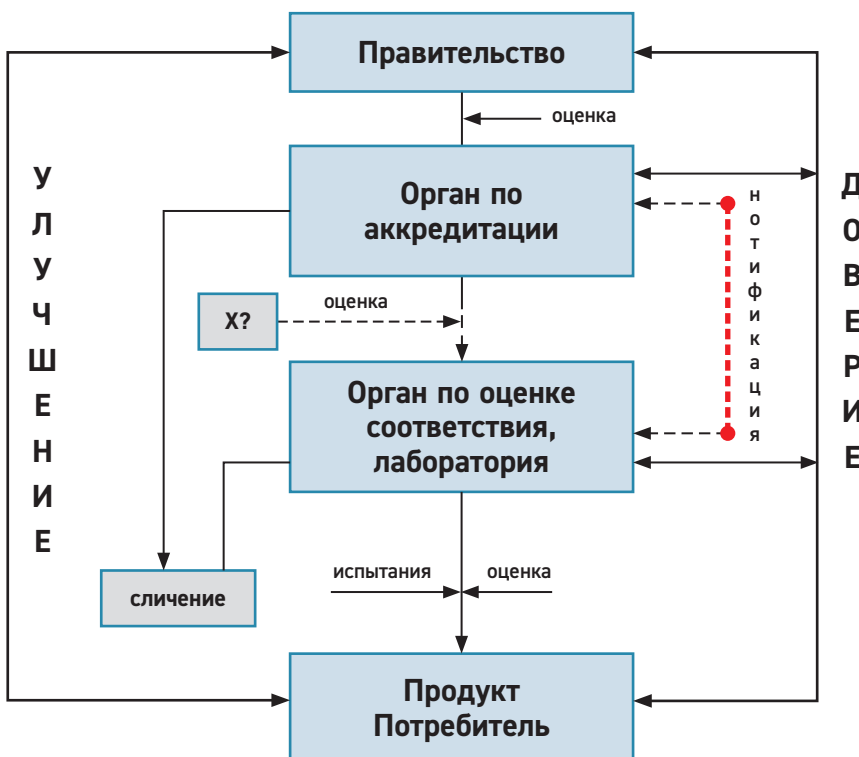
зона компетентности органа аккредитации.

В свою очередь, стремясь к полноправному членству в международных организациях, орган по аккредитации должен строить свою работу на основе международных стандартов и документов, изданных организациями, регулируемыми процессами аккредитации, сертификации и испытаний на межгосударственном уровне. Исполняя установленные требования и обеспечивая соответствие таким документам, орган по аккредитации добивается признания общественностью своей компетентности и беспристрастности, а также доверия к результатам испытаний. И то и другое укрепляется, как правило, положительными результатами регулярного надзора со стороны органа аккредитации за исполнением аккредитованными лицами процессов, описанных в стандартах *ISO*, документах *IAF*, *ILAC*, *EA* и других. Основным доказательством доверия является признание продукции и услуги непосредственным потребителем.

Таким образом, схема формирования доверия состоит из органа аккредитации и органов оценки соответствия (сертифицирующих и инспектирующих). Независимые испытательные лаборатории в этой схеме всегда взаимодействуют с органами инспекции и сертификации.

Роль органа инспекции может быть весьма значительна, если он аккредитован на осуществление некоторых схем сертификации (по сути, он становится органом сертификации). Но не все схемы оценки соответствия реализуются методом инспекции полностью.

Схема  
Формирование доверия к оценке соответствия



Лаборатория призвана обеспечить достоверный и технически обоснованный результат, но она не отбирает проб и не дает оценки — для этого необходима дополнительная аккредитация, и эти действия уже присутствуют в новой версии стандарта, регламентирующего процессы, осуществляемые в лаборатории. Квалификация лабораторий оценивается либо через различного рода сличения, либо через эталонные образцы и так далее. Как правило, эти процессы регулируются аккредитацией.

В отечественной цепи формирования доверия (см. схему) существует разрыв, связанный с экспертными организациями, но он постепенно ликвидируется на основе единой системы менеджмента Росаккредитации и экспертных организаций. Основанная на стандарте ГОСТ ISO/IEC 17011–2018<sup>2</sup> единая система менеджмента в значительной степени усилит доверие к процессам аккредитации — это перспективная задача, требующая кропотливой методологической работы.

Российская система аккредитации, базирующаяся на № 412–ФЗ<sup>3</sup>, совмещает в себе аккредитацию и подтверждение компетентности, последнее, по сути, и есть аккредитация с целью нотификации. Объединение этих процессов в одном органе очень прогрессивно и уже культивируется во многих странах. Все развитые экономики стремятся к двухступенчатой аккредитации, а у нас

она уже есть, и эта выстраиваемая на основании закона схема доверия должна быть неразрывной. Для этого необходимо накопить опыт работы с нормативными документами IAF, ILAC и документами региональных сообществ органов аккредитации и на его основе совершенствовать нормативную базу аккредитации и методологическую базу оценки соответствия продукции и услуг.

Существующий дефицит оценочных стандартов и методология формирования оценки соответствия обуславливает сложности перехода в схемах оценки соответствия от последовательности «производство–испытания» к последовательности «проектирование–производство» (см. справку), что мешает не только развитию процессов аккредитации, но и формированию качества продукции.

Небольшой срок развития процессов аккредитации показал, что это эффективный адми-

нистративный рычаг, который со временем должен трансформироваться в методологический системный механизм управления качеством продукции на рынке посредством беспристрастной, компетентной, независимой, прозрачной и последовательной оценки соответствия, формирующей схему доверия. Возникло новое понимание компетентности персонала органа аккредитации, ООС и лабораторий. Практическое формирование компетентности должно быть адресным, основанным на квалификации и производственном опыте.

Беспристрастность и независимость предполагают совершенствование и упрощение методологии формирования стоимости услуг по аккредитации, инспекции, сертификации на конкурентной основе, способствует прозрачности этого процесса, переходу к непрерывному управлению в схеме доверия, которое значительно эффективней и результативней, чем контроль,

### Справка

Последовательность «производство–испытания» подразумевает анализ производства и испытания в аккредитованной лаборатории — этот подход нерезультативен и неверен, так как лаборатория дает достоверные данные в данном месте и при данных условиях, не более. А чтобы доверять производству, требуется постоянное испытание продукции. Испытания — последняя стадия производства, они осуществляются заводской лабораторией, так как производитель всегда должен знать, что он производит, и должен уметь испытывать свой продукт. Аккредитованная лаборатория необходима, когда осуществляется отбор продукции на рынке, а не в процессе создания.

О сертификации можно говорить, оценив проект, проинспектировав стабильность и правильность реализуемой в проекте технологии, корректность проведения испытаний производителем. Надо знать, насколько достоверны и технически обоснованы результаты выдает производственная лаборатория. Нужны схемы оценки соответствия, переход от «производства–испытаний» к «проектированию–производству».

<sup>2</sup> ГОСТ ISO/IEC 17011–2018 «Оценка соответствия. Требования к органам по аккредитации, аккредитующим органы по оценке соответствия» Приказом Росстандарта № 730-ст от 09.19.2018 г. введен в действие в качестве национального стандарта с 01.06.2019 г.

<sup>3</sup> Федеральный закон № 412–ФЗ от 28.12.2013 г. «Об аккредитации в национальной системе аккредитации».

# Оценка соответствия

но и значительно сложнее. Все действия в схеме основываются на ключевых ценностях, обеспечивающих успех системы, признание деятельности ее участников и доверие между ними.

## Некоторые аспекты формирования доверия в процессе аккредитации

Доверие начинается с допусков в систему аккредитации несколькими путями. Рассмотрим один из них.

Прежде чем подать заявку, претенденту необходимо самостоятельно выстроить в соответствии с профильным стандартом и критериями<sup>4</sup> систему менеджмента организации и задокументировать ее. Затем он должен

на отработать минимум шесть месяцев. Только после этого оформляется заявка на аккредитацию и декларируется соответствие профильному стандарту. К заявке прилагаются документы системы менеджмента, анализа со стороны руководства, результаты внутренних аудитов, дела клиентов, которым выдан сертификат без аккредитации, и все это направляется в орган аккредитации.

Получив заявку, орган по аккредитации оценивает финансовую стабильность, отзывы о деятельности претендента, а также его связи, несущие риск потери беспристрастности. Коммерческий юридический статус клиента тоже несет такой риск.

нение которых является еще одним элементом формирования доверия.

При наблюдении за деятельностью ООС в офисе и на практике оцениваются система менеджмента, компетентность персонала и так далее. Коррекция действий в процессе оценки соответствия, а также дальнейшая работа над несоответствиями приводит к улучшению деятельности ООС и дают первоначальное представление о компетентности, честности, беспристрастности клиента — появляется доверие. Такой подход значительно уменьшает количество желающих получить аккредитацию и снижает риски аккредитующего органа, связанные с оценкой соответствия на местах аккредитованным лицом.

Претендентом обязательно должна быть разработана процедура расчета трудоемкости оценки соответствия/испытаний и продекларирована стоимость единицы измерения трудоемкости (один человеко-день стоит, например,  $x$  руб., метод испытаний —  $z$  руб. и т. д.). Методика расчета должна быть прозрачна как для клиентов, так и для органа аккредитации. Фиксация ставки единицы трудоемкости обеспечит сопоставимость стоимости оценки соответствия на рынке, и тогда конкурировать будет ценность сертификации, а не стоимость, которая будет колебаться незначительно (в пределах 3–5 %).

Обязательно анализируется и оценивается практический, производственный и управленческий опыт претендентов на роль оценщиков, это является базой для оценки компетентности внутри ООС. Кроме того,

## Аккредитация со временем должна трансформироваться в методологический системный механизм управления качеством продукции посредством проведения беспристрастной, компетентной, независимой, прозрачной оценки соответствия, формирующей схему доверия

провести оценку соответствия у нескольких своих клиентов, оформить дела так, как предписано его системой менеджмента, и для получения доказательств соответствия этой системы профильному стандарту и критериям провести цикл внутренних аудитов и анализ со стороны руководства. При этом система менеджмента у претендента долж-

После выполнения всех процедур, обусловленных функцией «выбор» (ГОСТ *ISO/IEC 17000–2012*<sup>5</sup>), орган аккредитации дает согласие на начало функции «определение», что предполагает оценку системы менеджмента и наблюдение за практической работой клиента на месте деятельности. По итогам такой оценки неизбежно выявляются несоответствия, устра-

<sup>4</sup> Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации № 682 от 16.19.2012 г. «Об утверждении Критериев аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) и требований к ним».

<sup>5</sup> ГОСТ *ISO/IEC 17000–2012* «Оценка соответствия. Словарь и общие принципы» Приказом Росстандарта № 1962-ст от 25.12.2012 г. введен в действие в качестве национального стандарта с 01.09.2013 г.

должна анализироваться предшествующая работа сотрудников в других органах оценки соответствия и производственных организациях, несущая в себе риск потери беспристрастности.

Переход оценщика (эксперта) из органа в орган возможен, если будет соблюдена конфиденциальность и осуществлена процедура введения специалиста в должность на новом месте для присвоения ему статуса оценщика. Эта процедура долгая и требует определенных затрат. Статус оценщика (аудитора, инспектора и т. д.) формирует система менеджмента органа по оценке соответствия, присвоившего этот статус. Уходя из ООС, оценщик автоматически теряет статус эксперта и на новом месте работы должен получать его снова.

В органах по оценке систем менеджмента желательно иметь комитет по обеспечению беспристрастности (хотя такого требования нет в нормативных документах, его наличие, как показывает практика, полезно и желательно).

Беспристрастность формируется в системе менеджмента ООС и поддерживается постоянно через конкуренцию вносимой ценности клиенту, выполнение всех процедур системы менеджмента, через конфиденциальность и компетентность, а также через управление рисками возможной потери беспристрастности как во внешней, так и во внутренней среде.

За функцией «определение» следует функция «анализ». Анализировать отчет об оценке соответствия должен компетентный и независимый, возможно не штатный персонал, не участвующий в оценке. Кандидатуры

специалистов, предлагаемые для проведения оценки с целью аккредитации, с послужным списком, доказательством их независимости и компетентности и условиями их отвода по желанию принимающей стороны, должны быть представлены оцениваемой организацией. До сведения всех оценщиков должна быть доведена цель — улучшение деятельности оцениваемого субъекта в процессе оценке соответствия, а улучшения осуществляются через наблюдение несоответствий и механизм их устранения.

Важны беспристрастность и компетентность оценки. С точки зрения беспристрастности желательно убрать подпись эксперта на сертификате. Оценка — коллективная деятельность, ответственность за которую несет руководитель.

Компетентность — одна из основ доверия. Компетентность персонала должна оцениваться

ООС на основе собственных процедур. В процессе проверки важно оценивать процедуры на достаточность выполнения требований. И не надо забывать, что аккредитация — это оценка компетентности, а сертификация — оценка соответствия.

Органы по оценке соответствия должны сами разрабатывать собственные процедуры и схемы оценки соответствия продукции, как они их понимают. А в процессе аккредитации компетентный персонал аккредитуемого органа оценивает правильность их создания и выполнения. Область аккредитации ООС должна описывать продукт, который должен быть оценен, называть схему или метод оценки, нормативные требования, относящиеся к схеме либо методу. Стандарты на продукцию должны быть выделены в отдельный документ, актуализацию которого проводит только разработчик.



### Резюме

**Аккредитация — эффективный рычаг управления качеством продукции на рынке посредством проведения беспристрастной, компетентной, независимой оценки соответствия, формирующей доверие. Схемы оценки соответствия аккредитуемого органа должны им самостоятельно разрабатываться под адресный продукт в рамках своей системы менеджмента, которая оценивается при аккредитации. Область аккредитации формируется на основе продукта, схемы оценки соответствия, либо метода испытаний (инспекции) и требований к схеме оценки и методу испытаний. В области аккредитации не должно быть стандартов, устанавливающих требования к продукции. Они должны быть представлены отдельным документом.**