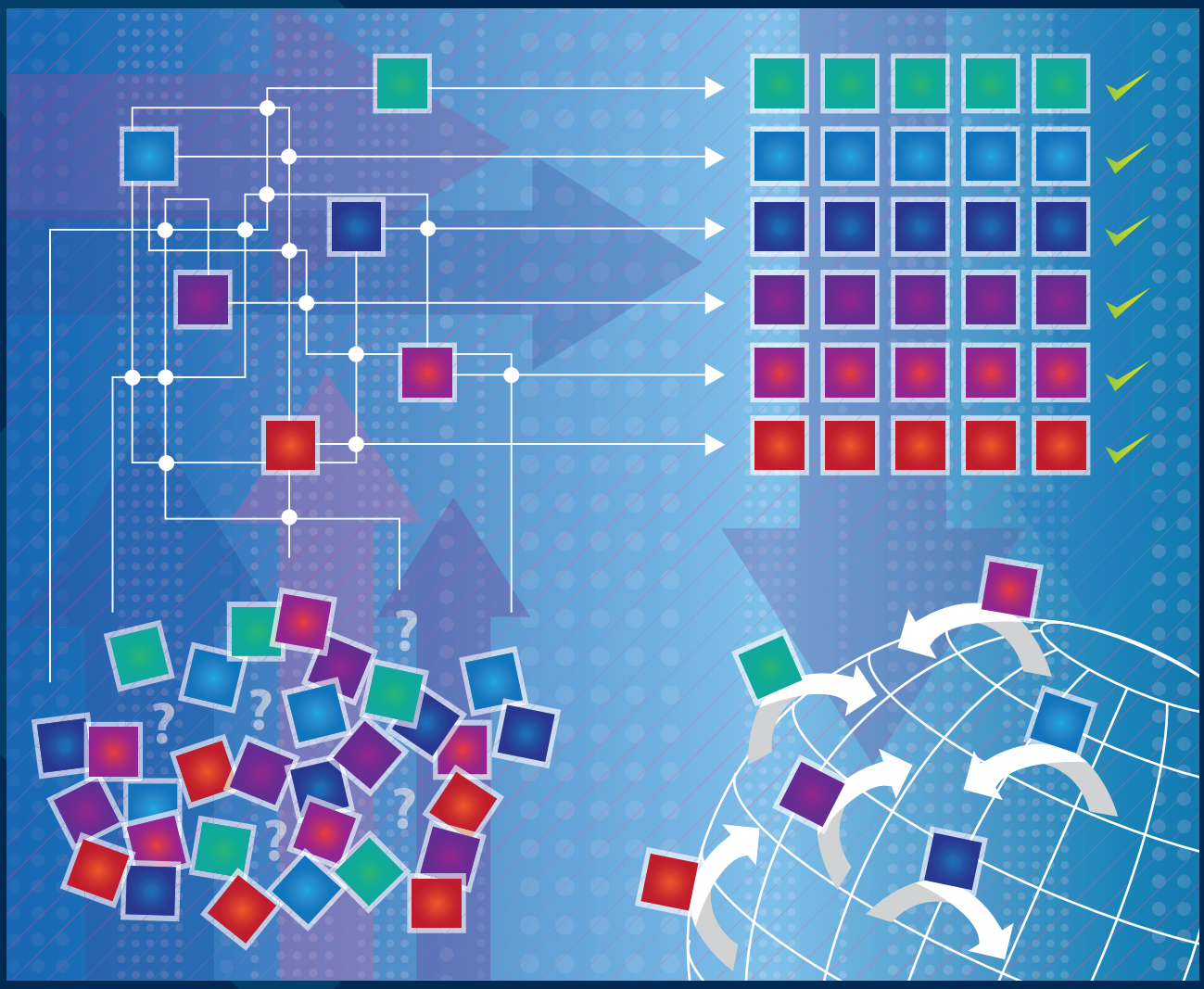
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ЭКСПОРТА

ПОСОБИЕ ДЛЯ МАЛЫХ И СРЕДНИХ ЭКСПОРТЕРОВ

ВТОРОЕ ИЗДАНИЕ



International Trade Centre

PTB
Physikalisch-Technische Bundesanstalt
Braunschweig und Berlin

© International Trade Centre 2016
Международный торговый центр (МТЦ) является совместным учреждением Всемирной торговой организации и Организации Объединенных Наций.

Физический адрес: ITC
54-56, rue de Montbrillant
1202 Geneva, Switzerland

Почтовый адрес: ITC
Palais des Nations
1211 Geneva 10, Switzerland

Телефон: +41-22 730 0111

Факс: +41-22 733 4439

Э-мейл: itcreg@intracen.org

Интернет: http://www.intracen.org

Федеральный физико-технический институт
Техническое сотрудничество

Адрес: Bundesallee 100
38116 Braunschweig, Germany

Телефон: +49 531 592-82 20

Факс: +49 531 592-82 25

Э-мейл: marion.stoldt@ptb.de

Интернет: www.ptb.de/q5

Версия: 2011 г.

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ЭКСПОРТА

ПОСОБИЕ ДЛЯ МАЛЫХ И СРЕДНИХ ЭКСПОРТЕРОВ

ВТОРОЕ ИЗДАНИЕ

Женева 2011

ВЫДЕРЖКА ДЛЯ ТОРГОВО-ИНФОРМАЦИОННЫХ СЛУЖБ

ID=42653 2011 F-09.03 EXP

Международный торговый центр (МТЦ)
Федеральный физико-технический институт Германии / Physikalisch-Technische Bundesanstalt (PTB)
Управление качеством экспорта: Пособие для малых и средних экспортёров. Второе издание.
Женева: МТЦ, 2011. xii, 321 стр.

Данное пособие предназначено для обеспечения малых и средних экспортёров всеобъемлющей информацией по вопросам, связанным с качеством продукции и инфраструктурой качества. Пособие состоит из вопросов и ответов по контролю качества и техническим требованиям (стандартам, техническим регламентам, санитарным и фитосанитарным мерам), по системам менеджмента и оценке соответствия (испытаниям, контролю, сертификации), а также по метрологии, аккредитации и соглашениям ВТО по техническим барьерам в торговле и применению санитарных и фитосанитарных мер. Ответы на вопросы сопровождаются соответствующими библиографическими ссылками и веб-ресурсами.

Ключевые слова: **контроль качества, менеджмент качества, стандарты, оценка соответствия, контроль, испытания и экспорт, сертификация, метрология, аккредитация, санитарные и фитосанитарные меры (СФС), технические барьеры в торговле (ТБТ)**.

Английский, Французский, Испанский (отдельные издания)

МТЦ, Дворец Наций, 1211 Женева 10, Швейцария (www.intracen.org)
ITC, Palais des Nations, 1211 Geneva 10, Switzerland

Используемые обозначения и представление материала в настоящем издании не означают выражения какого-либо мнения со стороны Международного торгового центра и Физико-технического института Германии относительно правового статуса той или иной страны, территории, города или района, их органов управления, определения их границ или территориальных вопросов.
Упоминание фирм, продуктов и товарных марок не означает одобрения со стороны МТЦ и PTB.

Оформление обложки и рисунки: © Международный торговый центр, Кристина Голубик

Перевод: Вераника Грушевская

© Международный торговый центр 2011

Все права сохранены. Перепечатка, хранение в поисковой системе или передача данных материалов в любой форме или любыми средствами, включая электронные, механические, фотокопирующие, воспроизводящие или какие-либо либо другие, возможны только с письменного разрешения Международного торгового центра.

P247.E/DBIS/EC/11-XI

ISBN 978-92-9137-440.3
United Nations Sales No. E.12.III.T.2

Предисловие

Качество является предварительным условием для успешного доступа к рынку и повышения конкурентоспособности экспортеров. Однако выполнение технических требований представляет сложность для многих экспортеров, особенно в свете распространения стандартов. Страны требуют использования всё большего количества стандартов для защиты здоровья и обеспечения безопасности своих граждан и для удовлетворения требований покупателей в их конкретных нуждах. Это было подтверждено исследованием, проведенным Международным Торговым Центром (МТЦ), которое обнаружило, что большинство проблем, с которыми сталкиваются экспортеры, являются результатом нетарифных мер, связанных с применением технических регламентов, процедур оценки соответствия и санитарных и фитосанитарных мер.

Предприятия, которые желают экспортировать свою продукцию, нуждаются в актуальной информации об имеющихся технических требованиях на своих целевых рынках как добровольного, так и обязательного характера. После получения данной информации они должны адаптировать свою продукцию и процессы таким образом, чтобы удовлетворять требованиям экспортных рынков и демонстрировать соответствие этим требованиям. Возможно, при этом, они не смогут сразу получить доступ к услугам по оценке соответствия, которые признаются поставщиками, так как инфраструктура качества в их странах еще не достигла соответствующего уровня развития. Поэтому компаниям, возможно, придется использовать услуги зарубежных органов по сертификации, которые признаны на экспортном рынке, что таким образом повысит их расходы.

Учитывая вышесказанное, МТЦ и Physikalisch-Technische Bundesanstalt (PTB – Национальный Институт Метрологии Германии) пришли к заключению о необходимости пересмотра данного пособия для руководителей малых и средних предприятий (МСП) из развивающихся стран и стран с переходной экономикой, которые сталкиваются с вопросами управления качеством экспорта. Первая версия данного пособия, разработанная в 2001 году, основывалась на глобальном обследовании по определению 100 самых важных вопросов по управлению качеством, которые задают экспортеры. Данная пересмотренная версия пособия принимает во внимание наработки и достижения в области международной торговли за последние десять лет. Кроме того, эта версия является результатом огромного успеха предыдущей версии, которая вышла в 15и специальных изданиях, адаптированных под конкретные потребности 18 стран и опубликованных на 8 языках. Для нового издания был проведён опрос, в ходе которого была определена важность вопросов, включенных в первое издание, и возможность включения дополнительных вопросов.

Данное издание отвечает на вопросы, касающиеся качества, технических требований (стандарты, технические регламенты, санитарные и фитосанитарные меры), систем менеджмента, оценки соответствия (испытание, инспекционный контроль, сертификация), метрологии, аккредитации и Соглашений ВТО по техническим барьерам в торговле и по применению санитарных и фитосанитарных мер.

Мы надеемся, что данная книга, которая является частью серии пособий МТЦ «Секреты торговли», составленной в форме вопросов и ответов, станет полезным подспорьем для малых и средних компаний в их стремлении экспортировать свою продукцию и услуги.

Исполнительный директор
Международный торговый центр

Эрнст Отто Гобель

Президент
Physikalisch-Technische Bundesanstalt

Выражение признательности

Публикация данной обновленной версии пособия была бы невозможна без компетенций, опыта и знаний множества людей и организаций, участвовавших в её подготовке. Мы им выражаем нашу признательность и благодарность.

Партнер

Physikalisch-Technische Bundesanstalt (PTB) – Национальный метрологический институт Германии выступил в качестве партнерской организации для Международного Торгового Центра при выпуске данной, второй, обновленной версии пособия, которое впервые было опубликовано МТЦ в 2001 году. Работа по техническому сотрудничеству PTB, включая участие PTB в разработке данной публикации, осуществлялась при финансовой поддержке Федерального Министерства по экономическому сотрудничеству и развитию Германии (BMZ).

Экспертная команда

Данная книга была разработана командой технических экспертов во главе с Шиямом Кумаром Гуджадхура (Старший советник по стандартам и менеджменту качества) совместно с Людовикой Джиззони (Советник по вопросам управления качеством экспорта), Хэмой Менон, (Специалист МТЦ по обучению вопросам торговли), а также с Уве Мийзнером (Координатор проекта PTB, Техническое сотрудничество) и с привлечением следующих специалистов: Субхаш Чандер Арора, Дигби Гаскоини, Джон Гилмор, Мартин Келлерман и Эберхард Зайлер.
Мы высоко ценим сотрудничество Стефана Валлерата, Мартина Ставенхагена и Мартина Кайзера из PTB.

Техническая редакция

Техническая редакция проводилась специалистами, представляющими DCMAS, STDF, Секретариат Комитетов ВТО по ТБТ и СФС, а также отдельно Навином Дедхиа.

Профессиональный вклад

МТЦ выражает глубокую благодарность многим людям, которые стали респондентами опроса, проведенного для подтверждения плана содержания публикации. Респондентам, представляющим различные организации по содействию развития торговли (включая национальные органы по стандартизации), а также лично экспертам,

Ширин Абрар, младшему сотруднику библиотеки МТЦ, которая внесла свой вклад посредством поиска необходимых источников информации.

Флавии Алвес и Ию Джун Хур, проходивших стажировку в МТЦ, которые помогли в проведении опроса МСП и в поиске необходимых информационных источников.

Натали Домейсн, менеджеру программы публикаций МТЦ, которая координировала подготовку и распространение данной публикации.

Эвелин Джереда, оказавшей административную поддержку со стороны МТЦ.

Редактирование и макет

Редактирование и проверка данной публикации были возложены на Лени Сатклифф. Изабель Дрост и Кармелита Эндая занимались редактированием источников и ссылок, используемых во всех разделах данной публикации. Макет был подготовлен Кармелитой Эндая. Дизайн обложки был подготовлен Кристиной Голубиц.

Содержание

Предисловие iii

Выражение признательности v

Примечание xi

ВВЕДЕНИЕ 1

ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ 5

1. Что такое качество? 7
2. Являются ли качественные продукты и услуги более дорогостоящими? Какие преимущества несет в себе производство качественных продуктов и предоставление качественных услуг? 10
3. Что такое менеджмент качества и его четыре составляющие? 13
4. Как система контроля качества связана с менеджментом качества? Нужно ли начинать с системы контроля качества, прежде чем приступить к внедрению системы менеджмента качества? 16
5. Как с помощью подхода на основе менеджмента качества достигнуть устойчивого успеха организации? 21
6. Национальные премии в области качества - в чём их значение для МСП? 23
7. В чём заключается концепция «тройной роли» в менеджменте качества? 26
8. Что представляют собой "семь инструментов контроля качества" и как они помогают в решении проблем, связанных с качеством? 29
9. Что такое «Шесть сигм»? 33
10. Что представляет собой методология «Японские 5S» и каковы её преимущества? 36
11. Как мотивировать подчинённых улучшать качество? 40
12. Как я могу быть в курсе событий, касающихся качества? 43

ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ 45

13. Что такое стандарт? 47
14. Что такое частные стандарты и как они влияют на торговлю? 50
15. Какие стандарты необходимы для экспорта пищевой и сельскохозяйственной продукции? 53
16. Какие стандарты необходимы для экспорта текстильной продукции? 55
17. Какие стандарты могут требовать покупатели для решения социальных, экологических и этических проблем? 61
18. Что такое технический регламент? 65
19. Что такое санитарные и фитосанитарные меры? 67
20. Как взаимосвязаны стандарты, технические регламенты и СФС меры? 69
21. Являются ли стандарты, технические регламенты и СФС меры барьерами в торговле и как эти барьеры преодолеть? 72

22. В чем разница между обязательными требованиями и коммерческими требованиями покупателей? 75
23. Где я могу найти информацию о технических регламентах для экспорта? 78
24. Как я могу быть в курсе изменений технических регламентов, представляющих для меня интерес? 82
25. Могу ли я повлиять на подготовку стандартов, технических регламентов и санитарных и фитосанитарных мер? 85
26. В чём заключается суть правил ограничения содержания вредных веществ (RoHS) и каковы их последствия для экспортной торговли? 88
27. Что такое правила REACH, и какие последствия они влекут для экспортной торговли? 91
28. Какие существуют требования к упаковке для моей продукции? 94

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА 99

А. СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА 101
29. Что представляет собой серия стандартов ISO 9000 и насколько широко применяются стандарты? Помогают ли они в экспортной торговле? 101
30. Какие версии ISO 9001 характерны для конкретных секторов? 105
31. Какие затраты и какие выгоды даёт получение сертификации в соответствии с ISO 9001? 109
32. Как мне внедрить систему менеджмента качества в соответствии с ISO 9001? 112
33. Что такое цели в области качества и как они помогают организации в достижении обязательств, взятых ею в рамках политики в области качества? 115
34. Какие ресурсы необходимы для внедрения системы менеджмента качества в соответствии с ISO 9001? 117
35. С какими ложными представлениями и проблемами сталкивается МСП при внедрении ISO 9001? 119
36. Как я могу обеспечить, чтобы мое сырье, закупаемые компоненты и факторы производства из аутсорсинговых процессов подходили для использования? 122
37. Как мы можем распространить информацию о наших достижениях в области менеджмента качества? 124

Б. СИСТЕМЫ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА 126
38. Что такое ISO 14001? Является ли он одинаково применимым к сектору производства и к сектору услуг? 126
39. Будет ли способствовать внедрение ISO 14001 демонстрации организацией своего соответствия законодательным требованиям в области экологии? 128
40. Как ISO 14001 помогает МСП улучшить принятие их экспортной продукции и услуг? 130
41. Каковы затраты и выгоды от внедрения стандарта ISO 14001? 132

В. СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ПИЩЕВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ 136
42. Что такое Анализ рисков и критические контрольные точки (HACCP) и почему он важен для МСП в пищевом производстве? 136
43. Как внедряется HACCP? 139
44. В чем разница между HACCP и ISO 22000? 143
45. Какие шаги необходимы для внедрения ISO 22000? 146
46. Позволит ли сертификация в соответствии с HACCP/ISO 22000 организации продемонстрировать соответствие с законодательными требованиями страны в области безопасности пищевой продукции? 150
47. Какие затраты и выгоды несет в себе получение сертификации в соответствии с ISO 22000? 153

Г. ДРУГИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА 156

48. Какие требования необходимо выполнить для соответствия SA 8000, и какие преимущества это дает для экспортной торговли? 156

49. Что такое стандарт OHSAS 18001, и какое отношение он имеет к экспортной торговле? 159

50. Что такое WRAP, и к каким промышленным секторам он применяется? 162

51. Какие другие стандарты систем менеджмента существуют? 165

Д. ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА 170

52. Какие факторы я должен учитывать при выборе стандарта системы менеджмента для своей компании? 170

53. Какую цель преследуют внутренние аудиты систем менеджмента и как они проводятся? 173

54. Как я могу комбинировать разные системы менеджмента в одну интегрированную систему и что для этого нужно делать? 176

ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ 179

А. КОНЦЕПЦИЯ ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ 181

55. Что такое оценка соответствия? 181

56. Какой тип оценки соответствия требуется для того, чтобы доказать соответствие техническим требованиям? 184

57. Что такое декларация поставщика о соответствии (ДПС)? 187

58. Что такое маркировка знака CE и как она помогает в экспорте? 190

В. ИСПЫТАНИЯ 194

59. Что такое испытания и почему этот процесс является важным для международной торговли? 194

60. Как я могу обеспечить принятие протокола испытаний моего продукта иностранным государством? 196

61. Почему программы проверки квалификации являются важными, и где я могу найти провайдеров таких программ проверки квалификациии? 198

62. Должен ли я организовать свою собственную испытательную лабораторию или пользоваться услугами других лабораторий? 201

63. Почему я должен калибровать свое испытательное оборудование и средства измерений и с какими интервалами? 202

64. Что такое метрологическая прослеживаемость и как ее можно продемонстрировать? 204

Б. КОНТРОЛЬ 206

65. Какие различные виды контроля существуют? 206

66. Какое отношение контроль имеет к другим формам оценки соответствия, и какое место он занимает в международной торговле? 210

67. Каким образом я получаю подтверждение на экспорт продуктов, которые подлежат СФС мерам? 212

Г. СЕРТИФИКАЦИЯ 214

68. Что такое сертификация продукции и как ее можно получить? 214

69. Что такое сертификация систем менеджмента? 218

70. Какие критерии используются для выбора органов сертификации продукции? 221

71. Какие критерии используются для выбора органов по сертификации систем менеджмента? 223

72. А мою сертификацию будут принимать в другой стране? 225

73. Существуют ли международные системы сертификации продуктов? 227
74. Где я могу получить информацию об органах сертификации, действующих в разных странах? 230
75. Какие мероприятия проводятся органами сертификации до и после сертификации системы менеджмента? 232
76. Может ли сертификация по частным стандартам гарантировать доступ к рынку? 235
77. Как получить сертификацию в соответствии с частными стандартами, такими как WRAP, Fairtrade, SA 8000, GLOBALG.A.P. и каковы связанные с этим расходы? 236
78. Что такое экологическая маркировка? 238

МЕТРОЛОГИЯ 243

79. Что такое метрология и почему она играет важную роль в международной торговле? 245
80. Важна ли для меня метрология и на что я должен обращать внимание? 248
81. Какое оборудование я должен калибровать и почему? 251
82. Где я могу калибровать свое оборудование и с какой регулярностью? 253
83. Где можно получить совет, если возникли проблемы с измерением? 255
84. Что такое прослеживаемость измерений и неопределенность измерений? 256
85. Как я должен проводить измерения для получения сертификации ISO/ IEC 9001: 2008? 259
86. Каковы требования к продаже фасованных товаров по части мер и весов? 260

АККРЕДИТАЦИЯ 263

87. В чём значимость аккредитации? 265
88. Что может быть аккредитовано? 268
89. В чем разница между сертификацией и аккредитацией? 271
90. Ведёт ли аккредитация автоматически к признанию моих испытаний и сертификации? 274
91. Что такое соглашения о взаимном признании (MRA)? Как они содействуют торговле? 276

СОГЛАШЕНИЯ ВТО ПО ТБТ И СФС 279

92. Что такое Соглашения ВТО по ТБТ и СФС и каковы их основные отличия? 281
93. Какую пользу могут извлечь для себя предприниматели из Соглашения ВТО по техническим барьерам в торговле? 285
94. Какую пользу могут извлечь для себя предприниматели из Соглашения ВТО по применению санитарных и фитосанитарных мер? 288
95. Как разрабатывается стратегия доступа к рынку на основе Соглашения ВТО по СФС? 290

ПРИЛОЖЕНИЯ 293

Приложение I 295
Опрос МТЦ в целях обновления публикации «*Управление качеством экспорта»: Книга ответов для малых и средних экспортеров* 295
Приложение II 306
Полезные веб-ресурсы 306

Примечание

Если иное не указано, то все ссылки на доллары ($) означают в данном документе – доллар Соединенных Штатов Америки. Термин ‘продукт’ (‘продукция’) используется в значении товаров, а также услуг, там, где это необходимо и в частности в разделах данного Пособия, посвященных вопросам сертификации продукции, менеджмента качества и стандарта ISO 9000.

В тексте используются следующие сокращения:

APLAC	Азиатско-Тихоокеанское сотрудничество по аккредитации лабораторий
ASEAN	Ассоциация государств юго-восточной Азии
ASQ	Американское общество качества
ASTM International	ранее известное как: Американское общество специалистов по испытаниям и материалам
AWI	Australian Wool Innovation Limited (частная компания)
BCI	Инициатива – Лучший Хлопок (неправительственная организация)
BIPM (МБМВ)	Международное бюро мер и весов
BIS	Национальное бюро стандартов Индии
BMZ	Федеральное министерство по экономическому сотрудничеству и развитию (Германия)
BQF	Британский фонд качества
BRC	Британский розничный консорциум
CAC (ККА)	Комиссия по Кодексу Алиментариус
CIPM	Международный комитет мер и весов
CLP	Классификация, маркировка и упаковка
CQI	Аккредитованный институт качества
CSA	Канадская ассоциация стандартов
EA	Европейское сотрудничество в области аккредитации
EC (ЕК)	Европейская Комиссия
ECHA	Европейское химическое агентство
EFQM (ЕФМК)	Европейский фонд менеджмента качества
EN	Европейский стандарт
EOQ (ЕОК)	Европейская организация по качеству
EPTIS	Европейская информационная система программ квалификационного тестирования
EU (ЕС)	Европейский Союз
EURAMET	Европейская ассоциация национальных институтов метрологии
FAO (ФАО)	Продовольственная и сельскохозяйственная организация ООН
FDA	Администрация Соединенных Штатов по контролю за продуктами питания и лекарствами
FLO	Международная Организация Маркировки Справедливой Торговли
FSC	Лесной попечительский совет
GEN	Глобальная сеть экомаркировки
GFSI	Глобальная инициатива продовольственной безопасности
GLOBALG.A.P.	Глобальная добросовестная сельскохозяйственная практика
GOTS	Общемировой стандарт органической текстильной продукции
HACCP	Анализ рисков и критические контрольные точки
IAAC	Американская ассоциация по аккредитации
IAF	Международный форум по аккредитации
IATF	Международная целевая группа автомобильной промышленности

IEC	Международная электротехническая комиссия
ILAC (ИЛАК)	Международное сотрудничество по аккредитации лабораторий
IPPC	Международная конвенция о защите растений
IRCA	Международный реестр сертифицированных аудиторов
ISO (ИСО)	Международная организация по стандартизации
ITC (МТЦ)	Международный торговый центр
MLA	Многостороннее соглашение о признании
MRA	Соглашение о взаимном признании
NANDO	Нотифицированные и назначенные организации в рамках нового подхода
NCB (НОС)	Национальный орган по сертификации
NIST (НИСТ)	Национальный институт стандартов и технологий
NLAB	Национальное бюро аккредитации лабораторий
NSB	Национальный орган по стандартизации
OECD (ОЭСР)	Организация по экономическому сотрудничеству и развитию
OIE (МЭБ)	Международное Эпизоотическое Бюро
OIML (МОЗМ)	Международная организация законодательной метрологии
PTB (ПТБ)	Национальный метрологический институт Германии
QI (ИК)	Инфраструктура качества
QMS (СМК)	Система менеджмента качества
REACH	Регистрация, оценка, разрешение и ограничение химических веществ
RoHs	Ограничение использования опасных веществ
SAAS	Служба аккредитации по вопросам социальной ответственности
SABS	Южно-Африканское бюро стандартов
SADCA	Южно-Африканское сообщество по развитию аккредитации
SAI	Международная организация по социальной ответственности
SDoC (ДПС)	Декларация поставщика о соответствии
SMEs (МСП)	Малые и средние предприятия
SPS (СФС)	Санитарные и фитосанитарные меры
STDF	Фонд «Средства развития стандартов и торговли»
TBT (ТБТ)	Технические барьеры в торговле
TPO	Организации оказывающие содействие развитию торговли
UNCTAD	Конференция ООН по торговле и развитию
UNECE (ЕЭК ООН)	Европейская экономическая комиссия ООН
UNIDO (ЮНИДО)	Организация Объединённых Наций по Промышленному Развитию
WRAP	Ответственное аккредитованное производство по всему миру
WTO (ВТО)	Всемирная торговая организация

ВВЕДЕНИЕ

Инфраструктура качества – необходимое предварительное условие для бизнеса

Стандарты и качество были частью человеческого общества с древнейших времен. И они не просто останутся таковыми, но и, как показывает опыт, будут продолжать в значительной степени формировать коммерческие перспективы для развивающихся стран и стран с переходной экономикой.

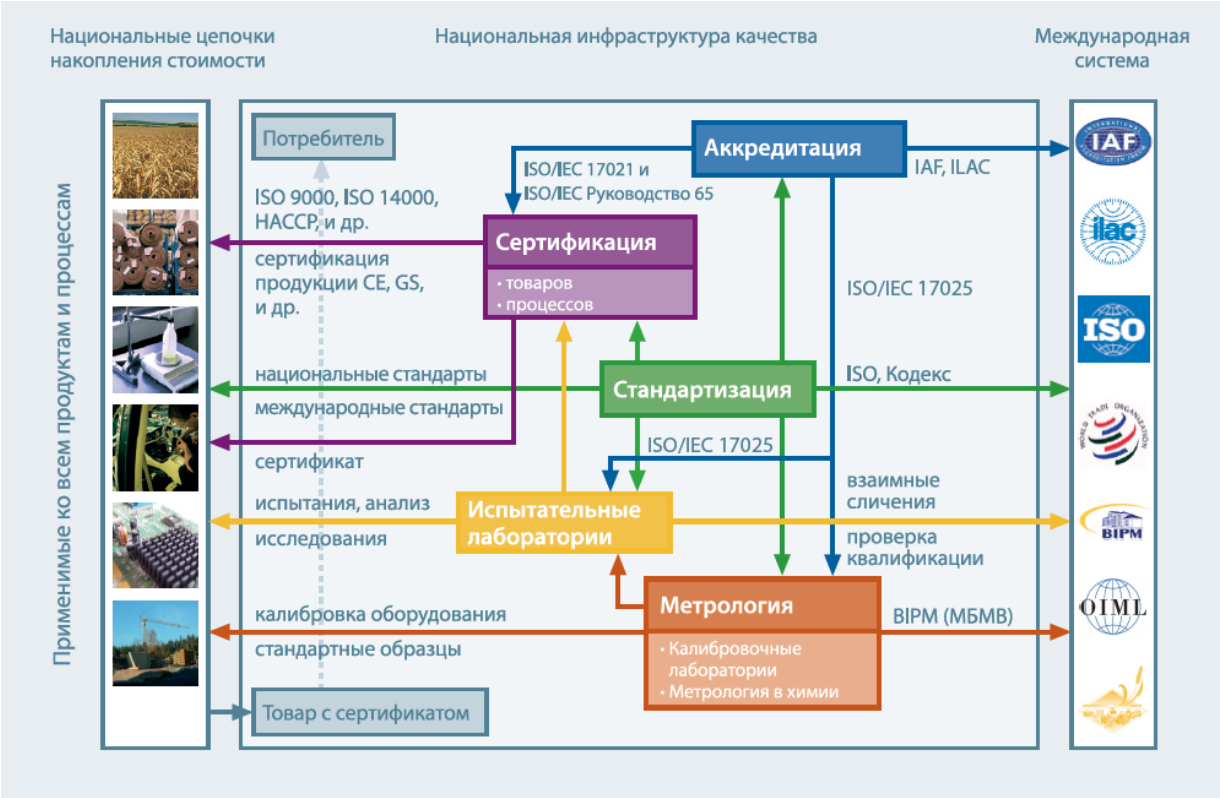
В той или иной форме, они всегда выступали в качестве фундамента для торговли и бизнеса. Стандарты поддерживают совместимость компонентов продукции и требований к качеству и могут снизить затраты за счет использования общих компонентов, спецификаций и методов. Они способствуют созданию новых отраслей промышленности и позволяют использовать новые технологии. Они также имеют решающее значение для реализации и поддержания доступа к рынку.

На протяжении последних десятилетий, стандарты и связанные с ними понятия приобрели высокое значение и стали предметом всесторонних научно-технических исследований и определений. В то же время, деловой мир и общество быстро меняются. Из-за глобальной торговли, многие виды современной продукции производятся с использованием компонентов, привлекаемых со всех частей света, которые должны подходить друг другу и работать в соответствии с ожиданиями. Жизненные циклы продукции становятся более короткими, а скорость технологического развития увеличивается. Потребители требуют всё более высокого качества, производительности, надежности и устойчивости. Для всего этого необходимо содействие со стороны эффективной и действенной сети поставщиков услуг, которые в совокупности известны, как инфраструктура качества (ИК).

Что такое инфраструктура качества?

Под национальной инфраструктурой качества (НИК), понимают совокупность институциональных структур (государственных или частных), которые нужны для создания и оказания услуг по стандартизации, метрологии (научной, промышленной и законодательной), а также услуг по аккредитации и оценке соответствия (контроль, испытание и сертификация продукции и систем), которые необходимы для обеспечения приемлемого доказательства того, что продукция и услуги соответствуют установленным требованиям, независимо от того, установлены ли они регулирующими органами (в технических регламентах и санитарных и фитосанитарных мерах) или самим рынком (т.е. подразумеваемые или предусмотренные контрактом).

Упрощенная модель определяет пять основных компонентов НИК: стандартизация, испытания, метрология, сертификация и аккредитация, которые неразрывно связаны между собой и зависят друг от друга (см. Рисунок)



Национальная инфраструктура качества

Источник: Physikalisch-Technische Bundesanstalt (PTB).

Примечание: Маркировка CE относится к сертификационному знаку Европейского Союза, а маркировка GS - к Германской маркировке «проверено на безопасность».

Предприятиям необходимо производить продукцию в соответствии **со стандартами, техническими регламентами и санитарными и фитосанитарными мерами,** которые признаны на экспортных рынках. Эти лаборатории должны иметь доступ к **услугам метрологии и калибровки** для обеспечения надежности результатов своего контрольного оборудования. Продукция/системы могут быть **сертифицированными третьей стороной** для того, чтобы заверить покупателей и регулирующие органы в том, что соответствующие требования выполняются постоянно. Органы по сертификации и лаборатории **должны быть аккредитованы** для доказательства своих технических компетенций. Производитель может использовать декларацию поставщика о соответствии (ДПС) вместо сертификации третьей стороной

Для чего нужна инфраструктура качества?

Индустриальные страны, а также развивающиеся страны и страны с переходной экономикой могут получить очень много полезного от инфраструктуры качества: международное партнерство, передача знаний и более высокий уровень жизни. Различные преимущества функционирующей инфраструктуры качества приводится ниже:

- **ИК помогает справиться с вызовами свободной торговли и глобализации.** Она является крайне необходимой для разрушения технических барьеров посредством гармонизации требований к импорту и доступу на рынки. Таким образом, она является ключом к более высокой степени интеграции стран в международную систему торговли.
- **ИК способствует доступу к международному рынку и позволяет защитить внутренние рынки.** Соглашения между государствами или регионами о взаимном признании требований, методов оценки и результатов инспекционного контроля или испытаний могут

помочь снизить или устранить технические барьеры в торговле, таким образом, укрепляя внутренние рынки и открывая рынки других стран.

- **ИК способствует инновациям и конкурентоспособности.** Так как производство и оказание услуг укрепляются с точки зрения качества, безопасности и совместимости, что, в конечном счете, приводит к более высокой привлекательности продукции для покупателя; поставщики, которые пользуются услугами ИК, получают возможность стать более инновационными и конкурентоспособными.
- **ИК защищает потребителя.** Потребители извлекают пользу от оценки соответствия, потому что она предоставляет им основу для выбора продукции и услуг: у них будет больше уверенности в продукции или услугах, на которых стоит марка или сертификат соответствия, подтверждающий качество, безопасность или другие положительные характеристики. Технические регламенты, обязательное выполнение которых закреплено в законе, особенно важны в областях, связанных со здоровьем, безопасностью и защитой окружающей среды. Санитарные и фитосанитарные меры, которые являются обязательными, крайне важны для обеспечения безопасности пищевой продукции и защиты здоровья животных и растений.
- **ИК помогает регулирующим органам и поставщикам услуг.** Регулирующие органы, которые несут ответственность за выполнение национального законодательства в области защиты здоровья, безопасности и охраны окружающей среды, и поставщики услуг, такие как национальные институты метрологии, испытательные и калибровочные лаборатории, могут полагаться на существующую инфраструктуру. Таким образом, они могут избежать дублирования учреждений и услуг, особенно в странах с ограниченными ресурсами.
- **ИК способствует экономическому развитию.** Она помогает в вопросах устойчивого развития, давая возможность производить внутреннюю продукцию и оказывать более конкурентоспособные услуги, как на внутреннем рынке, так и на международном. ИК, таким образом, прокладывает путь к интеграции партнерских стран в интересах более справедливого торгового режима во всем мире, помогает учреждению необходимых институтов и созданию благоприятных условий на национальном уровне.
- **ИК способствует региональной интеграции.** Диалог, изначально сфокусированный на технических вопросах, может способствовать укреплению доверия и привести к совместному использованию возможностей ИК – техническая экспертиза, испытательные и калибровочные лаборатории, среди всего прочего – и таким образом сократить расходы.

Для реализации всех этих преимуществ, важно чтобы НИК получила международное признание. Поэтому, в интересах каждой страны активно участвовать в соответствующих международных форумах и платформах, так как это участие содействует международному признанию национальной инфраструктуры качества и позволяет избежать появления множества различных стандартов, регламентов, испытаний и аккредитаций. Нужно стремиться работать во имя достижения конечной цели – а именно к признанию общих стандартов во всём мире: «Пройти только один контроль, только одно испытание и только одну сертификацию, но такие, которые будут приниматься повсеместно».

Санитарные и фитосанитарные меры (СФС)

Одним из важных отраслевых применений НИК является обеспечение безопасности пищевых продуктов и сельскохозяйственной продукции, а также охрана здоровья животных и растений при помощи санитарных и фитосанитарных мер и поддержка экспорта этих продуктов. Доступ животных и растений, в качестве товара на рынки может осуществляться только при условии отсутствия конкретных вредителей и болезней в экспортирующих и импортирующих странах. Поэтому в странах должны быть созданы компетентные органы по вопросам продовольственной и сельскохозяйственной продукции, то есть органы безопасности пищевой продукции, ветеринарная служба и организации по защите растений. Этим организациям вменяется в обязанность сертифицировать экспорт и контролировать импорт для защиты отечественных растений и животных от новых вредителей и болезней, которые также могут угрожать и экспорту.

ИК с точки зрения бизнеса

С точки зрения важности стандартов, технических регламентов и мер санитарного и фитосанитарного контроля, а также оценки соответствия для международной торговли, очевидно, что бизнес, и особенно, малые и средние предприятия – имеют высокий интерес в функционировании ИК. В этом контексте, бизнес сообщество, имеет разные роли для укрепления развития этой инфраструктуры:

- Выступая в качестве потребителя услуг ИК, предприятия могут способствовать лоббированию международно-признанных услуг ИК внутри своей страны. Это особенно актуально для МСП, которые, в отличие от крупных компаний, не стремятся иметь собственные калибровочные или испытательные ресурсы, а полагаются в этих вопросах на национальные институты ИК. Одним из ключевых мотивирующих факторов для продвижения данного вопроса является тот факт, что предприятия могут увеличить продажи своей продукции, если они смогут доказать, что она является качественной.
- В качестве партнера, предприятия призваны к активному сотрудничеству с правительством и организациями гражданского общества, такими как ассоциации потребителей, для развития национальной ИК. Ярким тому примером является стандартизация, которая основывается на общих усилиях и участии различных заинтересованных сторон. Кроме того, бизнес сообщество может оказать правительству содействие в переговорах по международной торговле, к примеру, предоставив информацию о том, что международное признание НИК и соглашения о взаимном признании являются национальными приоритетами.
- В качестве провайдера услуг, бизнес-сообщество может извлечь коммерческую выгоду из услуг по оценке соответствия, к примеру, создавая частные испытательные лаборатории, органы инспекционного контроля и органы сертификации для внешних потребителей. Хотя обычно это применимо к более крупным компаниям, частные услуги ИК являются жизнеспособным вариантом не только для развитых стран, но и для развивающихся стран, где государственный сектор не в состоянии предложить такой уровень услуг ИК, который бы признавался на международных рынках. Таким образом, частный сектор становится ключевым игроком в системе национальной инфраструктуры качества.

Данная публикация нацелена на обеспечение экспортеров из числа малого и среднего бизнеса, всесторонним пониманием критически важных вопросов, относящихся к качеству, которые увязаны в инфраструктуру качества с тем, чтобы они могли непрерывно совершенствовать и всегда преуспевать на международных и региональных экспортных форумах.

Мы надеемся, что данная публикация также внесет вклад в поддержку диалога и обмен опытом между МТЦ, PTB и другими партнерскими институтами, работающими в области управления качеством экспорта – область, которая развивается достаточно быстро и будет продолжать бросать вызовы развитым и развивающимся странам.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Physikalisch-Technische Bundesanstalt (PTB). Инфраструктура качества за 5 минут. 2009.
  http://www.ptb.de/cms/en/ptb/fachabteilungen/abtq/fb-q5/videos.html

  Этот киноролик представляет самые важные институты в области инфраструктуры качества и показывает их важность для общества, экономики и потребителей, используя три ярких примера.

- Санетра, Клеменс и Росио М. Марбан. Решение глобальной проблемы в области качества: Национальная инфраструктура качества. Physikalisch-Technische Bundesanstalt (PTB). 2007
  http://www.ptb.de/cms/fileadmin/internet/fachabteilungen/abteilung_q/q.5_technische_zusammenarbeit/q5_publikationen/102_National_QI/PTB_Q5_National_QI_RU.pdf

  Данная публикация иллюстрирует основные пять компонентов, на которых покоится вся система национальной инфраструктуры качества, а также то какое отношение они имеют друг к другу и как, в свою очередь, национальная инфраструктура связана с международной системой качества.

- International Trade Centre. Innovation in Export Strategy. 2005.
  http://legacy.intracen.org/tdc/Export%20Quality%20Handbooks/32756_InnovationsQualityAssuranceWeb.pdf

  Данная публикация представляет собой практический подход к разработке стратегии для создания подходящей инфраструктуры качества в развивающихся странах.

ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ

1. Что такое качество?

Простой поиск в Интернете предоставит вам интересный взгляд на смысл понятия «качество». *Оксфордский словарь английского языка*, например, определяет качество как «стандарт той или иной вещи, измеряемый относительно других вещей подобного рода; степень совершенства этой вещи». *Деловой словарь* определяет качество как категорию, связанную с производством товаров. В нашем Пособии мы тоже будем опираться на этот подход. А именно, мы будем рассматривать качество как «меру совершенства или добротности товара, отсутствия в нём недостатков и значительных отклонений, достигаемых путём строгого и последовательного соблюдения стандартов, которые подлежат измерению и проверке, с целью обеспечения однородности результата, удовлетворяющего специфическим требованиям заказчиков или пользователей». Наконец, ISO 9000 определяет качество просто как «степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям». Под требованиями здесь понимаются потребности или ожидания заинтересованных сторон, например, заказчиков, поставщиков или общества в целом, которые, по большей части, либо подразумеваются, либо устанавливаются в обязательном порядке.

С нашей точки зрения, качество продукта или услуги зависит от обмена между двумя лицами, лица, предоставляющего продукт или услугу, и лица, получающего этот продукт или услугу. При этом поставщик и заказчик могут иметь различные взгляды на то, что такое качество, а это может привести к недоразумениям и спорам. Поэтому, качество следует понимать как «соответствие товара требованиям заказчиков (покупателей) или пригодность товара для конкретной цели».

Первое, что нужно отметить в этой связи, это тот факт, что заказчик определяет, является ли продукт пригодным для использования или нет. Если характеристики продукта или услуги не соответствуют тем требованиям, которые выдвигает заказчик, то этот продукт не может считаться качественным с точки зрения заказчика. Например, лимузин с высоким потреблением газа не может считаться качественным продуктом для покупателя, которому нужен небольшой автомобиль с низким расходом газа. Поставщик может подготовить спецификации для своего продукта, основанные на предполагаемых требованиях заказчиков, и производить продукцию в соответствии с этими спецификациями. Тем не менее, может случиться так, что пользователи оценят произведённые продукты как непригодные для использования, и тогда эти продукты будут считаться дефектными; в этом случае, принятые спецификации не смогли в полной мере учесть потребности потребителей. Это ситуация выражается в известном высказывании: «Клиент всегда прав». Иначе говоря, качество является не абсолютной, а относительной величиной. Продукт может быть хорошего качества для одного заказчика, но плохого качества – для другого. Например, один человек может чувствовать себя вполне комфортно в обуви на высоких каблуках, а другой предпочтёт плоские туфли. Как отметил Снайдер, качество целиком и полностью зависит от восприятия покупателя и от нашей реакции на это восприятие. Оно измеряется исключительно в зависимости от полезности продукта для тех, кто им пользуется, то есть для покупателей.

Второй факт, который следует отметить, это что требования заказчиков меняются по мере роста покупательной способности или по мере поступления на рынок более инновационных товаров. Покупатель, который в прошлом был удовлетворен покупкой черно-белого телевизора, в настоящее время предпочитает цветной телевизор с плоским экраном.

Качество товара или его пригодность для целей, как правило, определяется двумя параметрами: качеством разработки товара (или его дизайна) и качеством соответствия целям использования (см. раздел 2). Для продуктов с длительным сроком использования, таких как компьютеры и холодильники, для которых предполагается техническое обслуживание после продажи, имеется ещё два параметра качества. Это срок использования продукта (продукт не должен часто ломаться и должен работать в течение достаточно долгого времени до окончательного пришествия в негодность) и наличие технической службы поддержки (услуг по ремонту), которые должны быть оперативными и иметь добросовестный и компетентный персонал.

Когда мы говорим о качестве, приходит на ум понятие «класс (градация)»; это понятие определено в ISO 9000 как «категория или разряд, соответствующий различным требованиям к качеству продукции, процессов или систем, имеющих то же самое функциональное применение».

Примерами использования понятия «класс» могут служить классы авиабилетов и категории отелей, которые обычно приводятся в путеводителях.

Качество имеет много измерений, которые можно определить, согласно Гарвину (1987), следующим образом:

- Производительность продукта, относящаяся к его основным эксплуатационным характеристикам;
- Особенности продукта, которые дополняют его основные характеристики;
- Надежность, которая отражает вероятность сбоев в работе продукта или появление неполадок в течение определенного периода времени;
- Соответствие продукта установленным стандартам или степень, в которой дизайн и эксплуатационные характеристики продукта отвечают установленным стандартам;
- Срок годности продукта или период времени до определённого срока, когда продукт считается испорченным;
- Удобство эксплуатации, которое зависит от того, насколько быстро, вежливо и компетентно сотрудники технических услуг ремонтируют продукт и насколько легко он может быть отремонтирован;
- Эстетика, связанная с внешним видом продукта, с тем, какое он производит впечатление;
- Предполагаемое качество продукта, связанное с репутацией торговой фирмы.

Данное выше определение качества товара в ISO 9000, «степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям», в равной степени применимо и к качеству услуг. При этом определить и измерить характеристики того или иного продукта или устройства довольно легко, а вот определить и измерить характеристики нематериального объекта – какой-либо услуги – достаточно трудно. Согласно Парасураман, Цайтхамл и Берри (1988), следующие пять характеристик могут быть использованы для описания качества услуг. Эти характеристики были объединены в сокращение ОГМЭН, от - Оперативность, Гарантия качества, Материальная сторона услуг, Эмпатия и Надежность (в английском языке сокращение RATER образовано из первых букв от Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy and Reliability):

- Оперативность: желание и готовность сотрудников оказать помощь клиентам и обеспечить быстроту и своевременность обслуживания.
- Гарантия качества предоставляемых услуг: профессиональные знания и вежливость сотрудников по отношению с клиентами, способность вызывать доверие у клиентов и вселить уверенность в предоставлении качественных услуг, иными словами компетентность, надежность и гарантия качества.
- Материальная сторона предоставляемых услуг: наличие необходимых объектов, инструментов, оборудования, персонала и средств связи.
- Эмпатия: внимательное и индивидуальное отношение к клиентам, предоставление клиентам необходимой информации на том языке, который они понимают, понимание конкретных потребностей клиентов.
- Надежность: надежное и корректное обслуживание клиентов и в соответствии с тем, что было обещано; выполнение услуг по первому вызову, предоставление точной информации при предъявлении счёта.

На рынке победителями окажутся те, кто способен предоставить такие продукты или услуги, которые лучше (в плане качества), дешевле (с точки зрения затрат) и более эффективные (с точки зрения времени поставок или своевременного предоставления услуг после продажи).

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Zirek, Mehmet. Qualitopia, the Quest for Perfection Through Quality Management Principles. 6 January 2010. Статья доступна в SSRN (сеть исследований по социальным наукам): http://ssrn.com/abstract=1550639

  Эта статья посвящена поискам всеобщего идеала качества, о том, как принципы качества в целом и управления качеством, в частности, могут указать нам путь к созданию «утопии качества».

ИСТОЧНИКИ

Деловой словарь. www.BusinessDictionary.com

Garvin, David A. Competing on the Eight Dimensions of Quality. Harvard Business Review, November-December 1987.

Международная организация стандартизации. ISO 9000:2005, Quality management systems – Fundamentals and vocabulary. Можно получить из ISO или у членов ISO (список приводится на сайте: www.iso.org)

Juran, J. and F. Gryna. Quality Planning and Analysis. McGraw-Hill, New York. 1980.

Oxford Dictionaries Online. www.oxforddictionaries.com

Parasuraman, Zeithaml and Berry. Studies PBZ90 and PBZ 91. 1990. Cited in George R. Milne, Mark A. McDonald (eds.). Sport marketing: managing the exchange process, 1999, pp. 10-114 (ссылка на сайте: http://en.wikipedia.org/wiki/Service_quality).

Snyder, I. G. The Quality Revolution. *Quality Progress*, vol. 18, No. 10, October 1985, pp. 63-66.

2. Являются ли качественные продукты и услуги более дорогостоящими? Какие преимущества несет в себе производство качественных продуктов и предоставление качественных услуг?

Стоимость качественных продуктов и услуг

Как это ни парадоксально, ответ на первую часть раздела не является ни «да», ни «нет». Как же так? Это зависит от того, о каком аспекте качества идёт речь.

Если вы хотите иметь лимузин со всевозможными приспособлениями, то это будет стоить вам больше, чем маленький автомобиль с самыми простыми удобствами. Точно так же, если вы хотите остановиться в пятизвездочном отеле, то это будет стоить вам больше, чем провести ночь в двух-звездочной гостинце. Здесь речь идёт о «качестве разработки», которое непосредственно связано с особенностями продукта или оказания услуг. Продукты или услуги с дополнительными характеристиками, то есть с более высоким качеством разработки, выше стоимости продуктов или услуг с меньшим количеством характеристик, то есть с более низким качеством разработки. Поэтому, когда производители или поставщики услуг говорят, что «качество больше стоит», они имеют в виду качество разработки или дизайна.

"Качество разработки" нужно отличать от "качества соответствия", которое отражает насколько товары или услуги соответствуют своему дизайну. Более высокое качество соответствия может быть достигнуто путем применения управления качеством (см. раздел 4). В нашем примере с лимузином, после того, как создан дизайн того или иного движущего средства, будь то лимузин или маленький автомобиль, начинается процесс его изготовления и в процессе изготовления применяется контроль качества, который позволяет свести к минимуму возможные поломки и переделывания данного продукта. В случае если вы применяете предупреждающий подход, то продукт будет более соответствовать своему дизайну и будет меньше возврата бракованных продуктов, что снизит расходы. Таким образом, чем выше качество соответствия, тем меньше затрат на переделывание продукта или на замену дефектных деталей.

Затраты на обеспечение качества соответствия делятся на затраты на предотвращение, затраты на оценку и затраты в результате брака. Эти три вида затрат подробно описаны ниже:

- Затраты на предотвращение связаны с деятельностью, направленной на предотвращение появления продукции и услуг плохого качества. Например, автомобильная компания может принять решение улучшить продукцию или услуги или инвестировать в образование и обучение персонала, чтобы избежать недоброкачественного выполнения работ на производственной линии.
- Затраты на оценку связаны с измерением, оценкой или проверкой продуктов или услуг для определения их соответствия установленным требованиям. Например, автомобильная компания осуществляет осмотр автомобильных частей, которые поступают от поставщиков, с целью убедиться в том, что они отвечают требованиям качества, установленным в этой компании.
- Затраты в результате брака или поломки связаны с продуктами или услугами, которые не соответствуют требованиям или потребностям клиента. Они делятся на а) внутризаводские затраты до поставки продукта или услуги покупателю; и б) внешние затраты, которые возникают после того, как продукт или услуга уже доставлены клиенту или в процессе поставки продукта или услуги. В случае с автомобильной компанией, к внутренним издержкам относится, например, издержки по переделыванию автомобильной двери, если она не соответствует нужной форме после того, как весь автомобиль уже собран. К внешним издержкам относятся издержки, связанные с жалобами покупателей на неисправности в коробке передач.

Затраты на обеспечение качества можно измерить. На самом деле, они связаны не с затратами на производство продуктов или услуг, а с плохим качеством последних. Они происходят из-за недостатков в продуктах или услугах, предоставляемых клиентам, а также из-за деятельности,

способствующей их возникновению. Бриско и Грюна (2002) обобщают данные о затратах на обеспечение качества в средних и крупных фирмах следующим образом:

> *Затраты на обеспечение качества гораздо выше, чем показано в бухгалтерской отчетности. Для большинства компаний в промышленности и в секторе услуг, эти затраты обычно составляют от 10 до 30% выручки от продаж или от 25 до 40% операционных расходов. Некоторые из этих затрат очевидны, а некоторые скрыты. Усилия по поиску подобного рода утечек оправданы, так как они приносят значительную выгоду.*

Сосредоточив внимание на профилактической деятельности, вы сможете значительно сократить как затраты на оценку продуктов или услуг, так и затраты в результате брака и отказов; соответственно, общие затраты на обеспечение качества уменьшатся и прибыль повысится.

Преимущества изготовления качественного продукта или предоставления качественных услуг

После разработки вашего продукта для конкретного сегмента рынка, можно улучшить качество соответствия путем применения методов контроля качества (см. раздел 8) и управления качеством (см.раздел 4). Если вы будете стремиться производить продукт или услугу «качественно с первого захода и постоянно», то вы сможете уменьшить количество отходов (недоброкачественного товара) и, следовательно, снизить затраты. Соответственно, у вас будет больше довольных клиентов, у которых будет меньше проблем с вашим продуктом или услугой. Клиенты будут приходить снова и снова, и бизнес будет расти, поскольку ваша фирма получит признание на рынке. Если ваш продукт или услуга находится на гарантии, то затраты будут сведены к минимуму: будет меньше требований произвести ремонт в послепродажный период. Это приведет к росту производительности и снижению затрат.

Затем вы можете использовать часть сэкономленных средств, полученных в результате более высокого качества соответствия, для того, чтобы добавить новые функции к вашему продукту или услуге, не вкладывая в это никаких дополнительных материальных средств и без добавления стоимости для клиента. То есть, вы сможете повысить качество дизайна вашей продукции без повышения цен. Это повлияет на вашу выручку, повысит вашу долю на рынке и ваши клиенты будут более удовлетворены. Таким образом, вы сможете осуществить циклы непрерывного совершенствования вашей продукции за счет повышения качества соответствия, с последующим более высоким качеством дизайна, и снова с помощью повышения качества соответствия, достигается более высокого качества дизайн, и так далее.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Dhawan, Sanjeev. Cost of Quality (COQ). http://www.tqmschool.com/articles/TQM%20-%20Cost%20of%20Quality.pdf

  В этом документе, на четырёх страницах, подробно излагается деловой подход к стоимости качества. Кратко обсуждается суть этого подхода, для чего он нужен и когда он применяется, а также каковы его преимущества.

- Kajiwara, Takehisa. Factors Influencing the Use of Quality Costs in TQM Environments: Evidence from Japan. December 2009. AAA 2010 Management Accounting Section (MAS) Meeting Paper. Доступен в SSRN (Сеть исследований по социальным наукам): http://ssrn.com/abstract=1444763

  Эта статья рассматривает некоторые факторы, влияющие на затраты на обеспечение качества в ситуации комплексного и системного управления качеством (TQM); она основана на данных, собранных в результате исследования японских фирм-производителей.

- Keogh, William and others. Data Collection and the Economics of Quality: Identifying Problems, 2006. http://mams.rmit.edu.au/kh85606qs2qn.pdf

  Эта статья иллюстрирует проблемы, возникающие при сборе данных о стоимости осуществления управления качеством и оценки экономической стоимости качества.

- Ryan, John. Making the Economic Case for Quality. An ASQ white paper. 2004. Можно скачать на сайте: http://faculty.mercer.edu/burtner_j/documents/ASQWhitePaperEconCaseQuality.pdf

  Это обзор современных знаний об экономическом эффекте, который достигается в результате того, что компания сосредотачивает внимание на качестве или улучшении качества продукции. Статья показывает,

какое влияние оказывает практика управления качеством на эффективность каждого элемента организации производства, включая конечные меры, рыночные меры и внутренние операционные меры.

ИСТОЧНИКИ

American Society for Quality. Basic Concepts – Cost of Quality (COQ). Документ доступен для скачивания на сайте: http://asq.org/learn-about-quality/cost-of-quality/overview/overview.html

Briscoe, Nat and Frank M. Gryna. Assessing the Cost of Poor Quality in a Small Business. Документ доступен для скачивания на сайте: www.qimpro.com

Brust, Peter J. and Frank M. Gryna. Quality and Economics: Five Key Issues. October 2002. Документ доступен для скачивания на сайте: http://asq.org/qualityprogress/, бесплатно для членов Американского общества качества и платно для всех остальных.

3. Что такое менеджмент качества и его четыре составляющие?

Термин «менеджмент качества» (МК) определяется в ISO 9000 как «Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству».

Для того чтобы направлять деятельность организации и осуществлять контроль, её руководство должно установить политику в области качества и определить цели, которые необходимо достичь в области качества, а затем определить виды деятельности, связанные с планированием, контролем, обеспечением и улучшением качества.

Целью МК в масштабе всей компании является осуществление эффективных и результативных мероприятий, необходимых для повышения удовлетворения клиентов и других заинтересованных сторон. МК ориентируется не только на качество продукта или услуг, но и на средства его достижения.

Ниже кратко описаны четыре составляющие МК:

1. Планирование качества (ПК)

ПК – это «часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества» (ISO 9000: 2005 3.2.9).

ПК – это систематический процесс, который переводит политику качества в измеримые цели и требования и устанавливает последовательность шагов для их реализации в течение определенного периода времени. Результаты ПК используются всеми заинтересованными сторонами. Эти результаты представлены в Плане улучшения качества – документе, определяющем процедуры, которые будут применяться, ресурсы, которые связаны с указанными процедурами, кем эти процедуры будут выполняться и когда. Планы улучшения качества должны быть подготовлены отдельно для производственных процессов, для производимых продуктов и для контрактов.

2. Контроль качества (КК)

КК – это «часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству» (ISO 9000:2005 3.2.10).

КК нужен для оценки фактических эксплуатационных характеристик процесса и продукта. После сравнения фактических показателей с плановыми показателями, КК указывает на то или иное мероприятие, которое необходимо совершить для устранения отклонений, если таковые имеются.

КК применяется как непосредственно на производстве (в цеху), так и онлайн, и требует адекватных ресурсов, в том числе квалифицированных специалистов для контролирования процессов и осуществления своевременных корректировок в случае, если процесс или продукты выходят за рамки установленных параметров.

3. Обеспечение качества (ОК)

ОК – это «часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены» (ISO 9000:2005 3.2.11).

Не только заказчики, но и менеджеры нуждаются в ОК, так как они не в состоянии сами осуществлять контроль над всеми производственными операциями.

Деятельность по ОК призвана установить, в какой степени качество было, есть и будет достигнуто. В процесс ОК должны быть включены сопутствующие средства, такие как документальное оформление планов контроля и спецификаций, определение обязанностей, предоставление ресурсов, осуществление проверки качества, ведение записей и предоставление отзывов. ОК является более широким, чем КК, поскольку КК – это часть ОК.

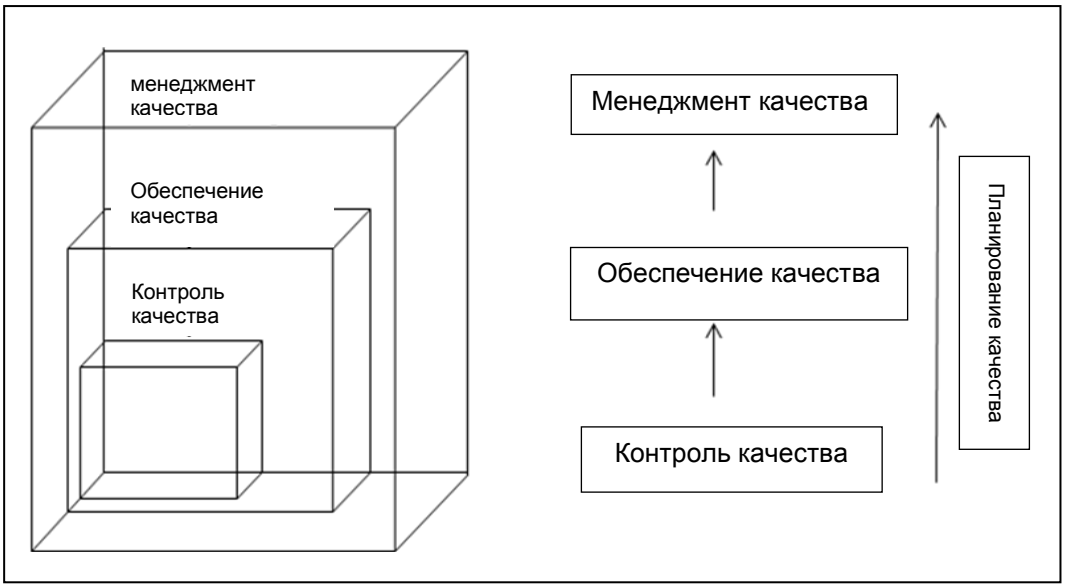
4. Улучшение качества (УК)

УК – это «часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству» (ISO 9000:2005 3.2.12).

Если вы будете оставаться на одном и том же – даже самом высоком – уровне развития вашей организации, то это ещё не означает, что ваша организация способна выжить. Для поддержания производительности и укрепления вашей позиции на рынке, вам придется постоянно выполнять мероприятия по улучшению качества. Эти мероприятия включают в себя улучшение существующих методов, преобразование процессов для того, чтобы снизить отклонения от нормы и получить больше прибыли, потребляя при этом меньше ресурсов. Если вы хотите достичь прорыва в производительности, то вам потребуется довольно часто вводить новые методы, методики, технологии и процессы.

На рисунке ниже показан процесс перехода от контроля качества к управлению качеством.

Концептуализация менеджмента качества согласно определению ISO 9000: 2005



Источник: С.Ч. Арора, Индия.

На рисунке показано, что контроль качества (КК) является базовой составляющей в менеджменте качества (МК) определенной системы. После того как был выполнен КК, осуществляется переход к обеспечению качества (ОК). Затем проводятся дальнейшие мероприятия по улучшению качества на основе анализа данных, полученных в результате оценки процессов и продукции, а также на основе информации, полученной в результате обратной связи с клиентами и, таким образом, осуществляется переход к МК. При этом планирование качества остается неотъемлемой частью всех этапов менеджмента качества.

Говоря проще, четыре составляющие МК имеют дело со следующими основными разделами:

- Планирование качества – правильно ли мы планируем качество?
- Контроль качества – правильно ли мы контролируем качество?
- Обеспечение качества – сможем ли мы обеспечить качество?
- Повышение качества – можем ли мы улучшить качество?

Контроль качества, будучи основой менеджмента качества, должен осуществляться в рамках самой организации. А это требует соответствующего оборудования и техники, способных контролировать качество на надлежащем уровне, квалифицированных специалистов, точных измерительных приборов и наличия основных услуг для поддержки КК. Иначе, надлежащий контроль качества невозможен и, соответственно, невозможно двигаться в направлении обеспечения качества и менеджмента качества.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Dale, Barrie and Jim Plunkett. Managing Quality. Blackwell's Publishing. Blackwell's Online Bookshop, Blackwell's Extra, 50 Broad Street, Oxford OX1 3BQ, United Kingdom. Электронная почта: bob.online@blackwell.co.uk Интернет: http://blackwell.co.uk

  Эта работа помогает понять концепцию и принципы общего менеджмента качеством (ОМК).

- Международная организация стандартизации. Quality management principles. (Международная организация по стандартизации. Принципы управления качеством). Брошюра доступна в формате PDF на сайте ISO http://www.iso.org

  В этом документе объясняются восемь принципов управления качеством, на которых основаны стандарты системы управления качеством ISO 9000. Менеджеры высокого ранга могут использовать эти принципы для управления своей организацией в целях повышения её производительности.

- Lakhal, Lassâad and others. Quality management practices and their impact on performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, vol. 23, Issue 6, 2006, pp. 625–646. http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1562387&show=html

  Эта статья направлена на изучение взаимосвязи между различными подходами к управлению качеством и их влиянием на производительность.

- Office of the Secretary of Defence. Small Business Guidebook to Quality Management. Quality Management Office. Washington, D.C. 20301-3016. Пособие можно бесплатно скачать на сайте: http://dodreports.com/pdf/ada310869.pdf

  Это руководство ориентировано та то, чтобы помочь малому бизнесу осуществить переход к культуре качества. Руководство было разработано при поддержке Правительства США и Министерством обороны США с целью оказания помощи малому бизнесу для присоединения к быстро развивающемуся движению за улучшение качества.

ИСТОЧНИКИ

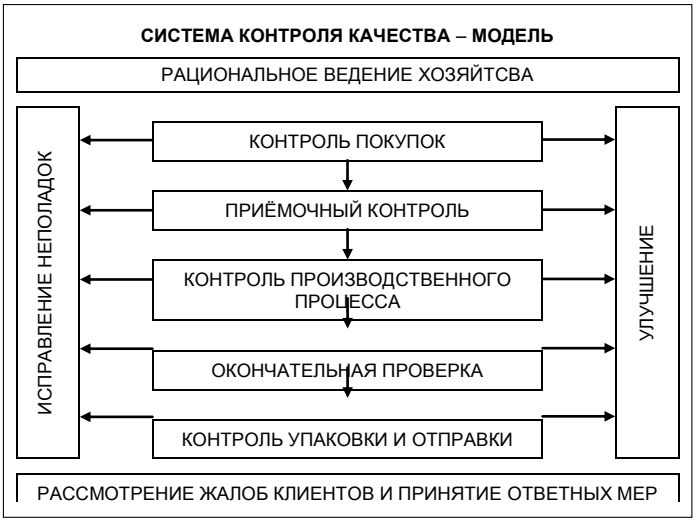
Международная организация стандартизации. ISO 9000:2005, Quality management systems – Fundamentals and vocabulary. Можно получить в ISO или у членов ISO (список представлен на http://www.iso.org).

Price, Frank. Right First Time – Using quality control for profit. Gower Publishing (Customer Service). 1986. Публикация за определённую цену может быть заказана по адресу: Book Point Limited, 130 Milton Park, Abingdon, Oxon OX14 4SB, United Kingdom. Электронная почта: orders@bookpoint.co.uk, Интернет: www.gowerpub.com

4. Как система контроля качества связана с менеджментом качества? Нужно ли начинать с системы контроля качества, прежде чем приступить к внедрению системы менеджмента качества?

Система контроля качества (СКК) связана со всеми производственными процессами, которые необходимы для выпуска продукции в соответствии с установленными требованиями. К ним относятся следующие процессы: создание адекватной инфраструктуры и рабочей среды, определение спецификаций для сырья и готовой продукции, разработка инструкций для персонала, приобретение сырья и необходимых элементов, контроль производственных процессов, правильное использование и хранение материалов и продуктов, проведение поэтапного и конечного контроля выпускаемой продукции, своевременное техническое обслуживание приборов и испытательного оборудования. Взаимосвязи между различными процессами в СКК приведены в модели СКК на рисунке ниже.

Модель СКК



Источник: С.Ч. Арора, Индия.

Контроль качества является одним из самых важных компонентов управления качеством (см. раздел 5). Если контроль качества не осуществлён должным образом, то менеджмент качества не будет эффективным. Поэтому, прежде чем создавать систему менеджмента качеством (СМК), необходимо внедрить эффективную систему контроля качества (СКК). Как только СКК стабилизируется, вы можете внедрить дополнительные требования СМК (см. раздел 3). Желательно еще до внедрения СКК ввести рациональные правила ведения внутреннего хозяйства вашей организации, например с помощью методологии японских 5S (см. раздел 1).

Вам следует пересмотреть текущее состояние вашей СКК и, как минимум, осуществить следующие действия, если они ещё не были сделаны:

а **Обеспечьте надлежащую инфраструктуру.** Это включает в себя обеспечение вашего предприятия необходимым строительным оборудованием и техникой, системой коммунального хозяйства, оборудованием и вспомогательной техникой. Поддерживайте оборудование и технику в рабочем состоянии. Например, завод по переработке и доставке продуктов должен иметь асфальтированные проходы внутри помещений, эффективную систему очистки, стены высотой до 1,3 м с гладкой поверхностью (покрытой кафелем), самозакрывающиеся двери, туалеты, средства для мытья рук и раздевалки для персонала и средства для борьбы с вредителями.

б **Установите надлежащие рабочие и гигиенические условия.** Это означает: обеспечение

адекватного освещения, надлежащей вентиляции, температуры и влажности воздуха, а также уровня шума и вибраций. Это также означает внедрение соответствующей практики личной гигиены сотрудников (например, на предприятии по переработке пищевых продуктов требуется, чтобы работники носили соответствующий головной убор или маску, воздерживались от жевательной резинки и снимали украшения, которые могут упасть в процессе производства).

в **Убедитесь в том, что работники информированы о правилах обеспечения качества**. Например, убедитесь, что работники понимают свои рабочие задачи, прежде чем они начнут работать. Работники должны обрабатывать продукты таким образом, чтобы продукты не повреждались, а продукты с дефектами не смешивались с неповреждёнными продуктами.

г **Убедитесь в легкодоступности спецификаций по производственным материалам и сырью**. Как бы часто не проводились проверки, они не помогут, если нет четких и понятных спецификаций для всех тех, кто в них нуждается. Например, типы возможных дефектов должны быть хорошо известны как рабочим, так и контролёрам.

д **Убедитесь в легкодоступности инструкций для рабочих заданий**. Если уровень компетентности ваших сотрудников является недостаточным, то нужно провести устное инструктирование или предоставить письменные инструкции (предпочтительно на местном языке), в которых помимо текста должно быть много изображений и рисунков. Во многих случаях (например, при производстве одежды или изделий из кожи), чем проще инструкции, тем они более эффективны.

е **Закупайте у поставщиков сырьё приемлемого качества**. Не стоит покупать сырьё и материалы просто по низкой цене, не обращая внимания на их качество. Следует работать с теми поставщиками, с которыми у вас уже есть хороший опыт работы, вместо того, чтобы постоянно искать новых поставщиков. Также следует удостовериться в профессиональной квалификации поставщиков, например, путём посещения их на рабочем месте или путём сбора сведений о них от других компаний. Для получения продуктов приемлемого качества, необходимо предоставить поставщикам чёткие и заблаговременные разъяснения спецификаций продуктов и процедур принятия поставок.

ж **Храните сырье и другие материалы так, чтобы исключить порчу и чтобы не происходило нежелательного смешения продуктов**. Для успешного бизнеса нужно проводить инвентаризацию сырья и других расходных материалов. Некоторые материалы и продукты нуждаются в особом хранении и использовании. Например, на предприятии пищевой промышленности, пищевые и непищевые товары (например, масло, смазочные материалы, моющие средства, химикаты, запчасти для машин) должны быть изолированы друг от друга. Опасные материалы требуют дополнительных мер предосторожности при хранении. Для предотвращения порчи продуктов питания требуется правильное регулирование температуры (например, путём использования морозильников и холодильных установок).

з **Проверяйте или инспектируйте сырьё и другие материалы перед их использованием.** При получении сырья от поставщиков вы должны проверять его на соответствие вашим требованиям. Когда сырьё поступает с фермы на перерабатывающее предприятие для дальнейшей сортировки или обработки, нельзя принимать сырье плохого качества или содержащее посторонние вещества.

и **Содержите технику, постройки и производственные помещения в рабочем состоянии.** Планируйте и осуществляйте регулярный профилактический осмотр техники, чтобы убедиться, что она находятся в рабочем состоянии и готова к работе к тому моменту, когда начнется производство. Профилактическое обслуживание снижает вероятность поломок. Например, в случае предприятия по обработке пищевых продуктов, нужно составлять и соблюдать инструкции по очистке и дезинфекции всех частей производственного процесса. Отверстия, дренажи и другие места, где могут появиться вредные насекомые или бактерии, должны регулярно обследоваться, чтобы обеспечить герметичность.

к **Содержите измерительные приборы в рабочем состоянии и проверяйте их точность (калибровку).** Если вы используете такие приборы, как термометры, манометры, измерители

вязкости и микрометры, то они должны периодически проверяться, и должны проводиться ремонтно-профилактические работы по мере необходимости. По истечении некоторого периода времени точность этих приборов может ухудшиться, поэтому может потребоваться проводить калибровку этих приборов путем сравнения их с другими приборами известной точности.

л **Следите за правильностью выполнения действий в ходе производственного процесса**. Вам следует проанализировать производственный процесс и задокументировать каждый шаг этого процесса в виде технологической схемы. Это поможет вашим работникам правильно выполнять рабочие задачи, совершая при этом меньше ошибок и снижая необходимость переделывать работу.

м **Контролируйте выполнение спецификаций продукции.** Некоторые шаги в производственном процессе требуют контроля: контроль веса, температуры и времени, а также регулирование величины pH, контроль значений по шкале Брикса, регулирование цвета, визуальный контроль и т.д. Вы должны определить предельные значения контролируемых процессов и установить наблюдение за ними.

н **Следите за тем, чтобы не выпускать бракованную продукцию**. Для этого необходимо осуществлять надлежащий контроль производственного процесса и периодические проверки выпускаемой продукции. Если обнаруживается какое-либо отклонение от нормы, нужно принять своевременные меры. Таким образом, вы сможете повысить вероятность выпуска бездефектной продукции. Это также означает, что вы близки к выполнению вышеупомянутого принципа выпуска качественной продукции без переделывания, то есть «с первого захода».

о **Используйте статистические методы, такие как план выборки и контрольные карты для управления технологическим процессом, и другие инструменты КК**. Существуют различные инструменты контроля качества, которые помогут вам систематически собирать и записывать данные, полученные в ходе контроля и проверок, а затем анализировать полученные данные для того, чтобы правильно воздействовать на ситуации, приведшие к возникновению тех или иных проблем (см. раздел 8). Контрольный перечень разделов по выполнению производственного процесса – это простой, но полезный инструмент для отслеживания наиболее распространенных дефектов.

п **Проводите осмотр-контроль в процессе производства.** Помимо проведения проверок продукции, осуществляемой вашими операторами либо визуально или с помощью простых инструментов, необходимо проводить осмотр-контроль в процессе производства (100% или на основе выборки). Осмотр-контроль может осуществляться вашим руководителем или контролером качества после завершения каждого шага или группы шагов производственного процесса. Такого рода контроль сможет гарантировать, что бракованная продукция, если таковая обнаружится, будет исправлена или удалена в кратчайшие сроки.

р **Проводите заключительный контроль готовой продукции и упаковки на соответствие установленным спецификациям.** Это ваша последняя возможность проверить свой продукт. После заключительного контроля, продукт покидает предприятие и, если заказчики или пользователи обнаружат дефекты, вам понадобится много времени и денег, чтобы исправить ситуацию. Поэтому, заключительная проверка должна быть выполнена со всей тщательностью. Для этого может потребоваться проведение некоторых проверок в лаборатории. Вы также должны определить работника, который будет принимать решение о выпуске продукции заказчику. Если, во время заключительного контроля, вы столкнётесь с отклонением от спецификации, вы можете либо повторно обработать изделие или продукт, и, если переработка невозможна, то приостановить выпуск. В качестве альтернативы, можно выпускать продукт с отклонениями, но в этом случае вы должны сначала проинформировать об этом клиента и получить его или её одобрение перед отправкой товара.

с **Обращайтесь с продуктом со всей осторожностью, как в ходе внутренней обработки, так и в процессе поставки продукта заказчику**. Хороший продукт может быть поврежден в результате небрежного обращения с ним в процессе производства, в результате неправильного хранения (например, при неправильной температуре), из-за небрежной упаковки или во время транспортировки заказчику. Поэтому совершенно необходимо

проявлять должную заботу о продукте на всех этапах.

т **Получите результаты заключительного контроля и примите соответствующие меры**. Результаты заключительного контроля, в том числе данные об отклонениях, если таковые имеются (например, как указано выше), должны быть доведены до сведения работников для принятия мер, предотвращающих появление подобных отклонений в будущем.

у **Анализируйте жалобы клиентов или их отзывы и примите меры для устранения причин, приведших к жалобам**. Если вы получаете жалобы клиентов или заказчиков, то первое, что вам следует сделать, это признать и принять эти жалобы, а также оказать помощь, например, путем бесплатного ремонта товара или его замены. Ваши действия будут зависеть от характера жалобы и от ваших договорных обязательств. Но дело на этом не должно заканчиваться. Вы должны попытаться найти причину недовольства клиентов на производстве и, при необходимости, внести изменения в процесс производства продукции, чтобы исключить подобного рода жалобы в будущем. Некоторые клиенты дают положительные отзывы или вносят предложения об улучшении вашей продукции. Вы должны поблагодарить их за это и выяснить, могут ли их предложения быть использованы для совершенствования того или иного производственного процесса (или нескольких процессов). Если есть возможность для улучшения, то примите соответствующие меры.

ф **Примите меры по исправлению несоответствий, если таковые имеются.** Возможности для принятия соответствующих корректирующих действий могут быть найдены в случае, если отклонения были обнаружены в сырье, которое вы получаете от поставщиков, или же в случае, если были выявлены отклонения в ходе управления технологическим процессом, или во время заключительного контроля продукции. В любом случае, следует внимательно проанализировать жалобу, найти ее первопричину и определить возможности её устранения таким образом, чтобы предотвратить её появление в дальнейшем.

Для достижения успеха в области контроля качества, работники на всех уровнях должны активно сотрудничать. Это означает, что необходимо постоянное профессиональное развитие ваших работников. Японская «революция качества» стала возможной во многом благодаря усилиям в области образования и профессиональной подготовки персонала, работающего на всех уровнях и выполняющего самые разнообразные функции, от высшего руководства до обычных рабочих.

В самом начале, в процессе введения системы контроля качества, вы можете понести дополнительные расходы. При этом расходы по переработке, ремонту и отказу от продукции значительно уменьшатся, когда система будет запущена и начнёт хорошо работать. Кроме того, расходы, связанные с представлением продукта на рынке, анализом жалоб и заменой некачественных продуктов, также будут снижены, в результате чего вы достигните общей экономии.

Рассмотренная выше модель системы контроля качества была внедрена на некоторых малых и средних предприятиях (МСП) по производству светотехнической продукции в Бангладеш (2009-2010) в рамках совместного проекта по поддержке качества Организацией Объединённых Наций по промышленному развитию (ЮНИДО) и МТЦ Бангладеш. Избранные МСП сначала ввели методологию японских 5S и, после достижения очень хороших результатов (например, одно предприятие увеличило производительность труда на 30%), разработали и внедрили СМК. Предприятия по производству кожаных изделий смогли реализовать методологию 5S (см. раздел 10) и достигли хороших результатов после того, как они провели обучение по системе менеджмента качества ISO 9001, внедрили эту систему и прошли аудит.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Caplen, R.H. A Practical Approach to Quality Control. 5th ed. 1998. Книга за определённую цену может быть заказана по адресу: Random House Business Books Ltd, 20 Vauxhall Bridge Road, London SW1V 2SA, United Kingdom, Электронная почта: enquiries@randomhouse.co.uk, Интернет: http://randomhouse.co.uk/

  Эта книга представляет собой введение в практические аспекты контроля качества и показывает, как найти подобающие методы контроля и как их интегрировать в производственную систему с учётом необходимых затрат.

- Office of the Secretary of Defense. Small Business Guidebook to Quality Management. Quality Management Office. Washington, D.C. 20301-3016. Документ бесплатно доступен для скачивания на сайте: http://dodreports.com/pdf/ada310869.pdf

  Цель данного руководства – помочь малому бизнесу осуществить переход к культуре качественного производства. Руководство было разработано при поддержке Правительства США и Министерства обороны США с целью оказания помощи малому бизнесу в присоединении к быстро развивающемуся движению за улучшение качества.

- Webber, Larry and Michael Wallace. Quality Control for Dummies. Publisher for Dummies ISBN 0470069090. Можно купить на сайте: www.amazon.com

  В этой книге предоставлены экспертные подходы к внедрению методов улучшения качества в организации, обсуждаются различные способы сбора данных, разработки процессов, нацеленных на улучшение качества, и многое другое. Это практическое руководство предоставит в ваше распоряжение набор инструментов, необходимых для улучшения качества вашей организации.

ИСТОЧНИКИ

Международная организация стандартизации. ISO 9001:2008, Quality management systems – Requirements. Можно получить из ISO или у членов ISO (список представлен на www.iso.org).

5. Как с помощью подхода на основе менеджмента качества достигнуть устойчивого успеха организации?

Как определено в стандарте ISO 9004, устойчивый успех – это результат способности организации достигать целей и поддерживать такое состояние в течение длительного периода.

Непосредственной целью любой организации является удовлетворение клиентов путем непрерывного предоставления им продуктов и услуг, отвечающих их требованиям. Эффективное внедрение стандарта ISO 9001 поможет вам достичь этой цели. Однако если вы стремитесь к достижению долгосрочных целей, связанных с экономическим выживанием вашей организации, вам следует использовать стандарт ISO 9004, который поддерживает организации, стремящиеся к достижению неуклонного и продолжительного успеха. Стандарт ISO 9004 может быть использован для любой организации независимо от ее размера, типа или вида деятельности.

Стандарт ISO 9004 предлагает более широкий взгляд на менеджмент качества, чем ISO 9001. А именно, стандарт ISO 9001 направлен на удовлетворение потребностей и ожиданий клиентов, а стандарт ISO 9004 учитывает потребности и ожидания всех заинтересованных сторон, имеющих отношение к данной продукции. Клиенты требуют и ожидают качественную продукцию, приемлемую цену и качественную поставку; сотрудники хотят хороших условий труда и гарантии занятости; общество ожидает от компании ориентацию на этичное поведение и охрану окружающей среды; а собственники и акционеры - устойчивой прибыли. Удовлетворение всех этих потребностей и ожиданий поможет вам достичь неуклонного и продолжительного успеха.

К важным элементам ISO 9004 относятся:

- *Управление, нацеленное на достижение устойчивого успеха в результатах работы организации* – сюда входят процессы, необходимые для достижения неуклонного и продолжительного успеха, условия организационной среды, потребности и ожидания заинтересованных сторон.
- *Стратегии и политика* – в том числе формирование стратегий и политики, их внедрение и система связи.
- *Менеджмент ресурсов* – в том числе финансовыми ресурсами, людьми, поставщиками и партнерами, инфраструктурой, условиями труда, знаниями, информационными технологиями и природными ресурсами.
- *Менеджмент процессов* – включая процесс планирования и управления, ответственности и полномочий.
- *Мониторинг, измерение, анализ и изучение* – в том числе ключевые показатели эффективности, внутренний аудит, самооценку и бенчмаркинг.
- *Улучшения, инновации и обучение* – включая непрерывное улучшение небольшими шагами и значительные улучшения во всей организации; инновации в целях удовлетворения потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, и поощрение улучшений и инноваций посредством обучения.

ISO 9004:2009 дополняет ISO 9001:2008 и наоборот. Если вы ещё не внедрили ISO 9001 и хотите сразу внедрить ISO 9004, это возможно. ISO 9004 является руководящим стандартом, он не предназначен для сертификации, нормативного или контрактного использования, или в качестве руководства по внедрению стандарта ISO 9001. Приложение С к стандарту ISO 9004 обеспечивает соответствие каждой статьи ISO 9001:2008 с соответствующими статьями ISO 9004:2009.

Инструмент самооценки, предоставленный в приложении к стандарту ISO 9004:2009, может помочь вам оценить эффективность вашей организации и степень развитости ее системы управления. Результаты самооценки могут также помочь вам определить области, нуждающиеся в улучшении или нововведении, и определить приоритеты для последующих действий.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Al-Dabal, Jamal K. Is Total Quality Management Enough for Competitive Advantage? Realities in Organizations Implementing Change Initiatives: with examples from the United States and the Developing World. 15 March 1999. ISBN 1-58112/126/1. http://www.bookpump.com/dps/pdf-b/1121261b.pdf

  Обсуждается реальная ситуация в организации, когда дело доходит до реализации масштабных инициатив в области преобразований. Общее управление качеством (ОУК) представлено для сектора услуг и обсуждается с акцентом на удовлетворение клиентов.

- From Certification to Excellence, Quality Management to Sustained Success. http://www.cii-iq.in/events/QS_09/ppts/Mark%20Fraser.pdf

  Дидактическая презентация PowerPoint Марка Фрейзера, руководителя команды и менеджера по устойчивости продукции, Британский институт стандартов (BSI). Хороший визуальный обзор стандарта ISO 9004:2009.

- IRCA INform. Issue 23, 2009. http://www.irca.org/inform/issue23/DHoyle.html

  В этом документе есть статья Д. Хойле (David Hoyle 'ISO 9004:2009 – Towards sustained success'), автор которой объясняет изменения, введённые в ISO 9004, и что эти изменения означают для ISO 9001.

- Powell, Thomas C. Total Quality Management as Competitive Advantage: A Review and Empirical Study. *Strategic Management Journal*, vol. 16, pp. 15-37, 1995. http://www.business.uzh.ch/professorships/som/stu/Teaching/FS10/MA/som/Powell_1995_TQM_practices.pdf

  В данной статье рассматриваются концепции TQM как возможный источник, на котором может основываться устойчивое получение выгоды в условиях конкуренции, дан обзор существующих эмпирических доказательств и приведены результаты нового эмпирического исследования последствий введения TQM.

ИСТОЧНИКИ

Международная организация стандартизации

- ISO 9004:2009, Managing for sustained success of an organization – A quality management approach. Можно получить из ISO или у членов ISO (список на сайте http://www.iso.org).
- ISO 9001:2008, Quality Management Systems – Requirements. Можно получить из ISO или от членов ISO (список на сайте http://www.iso.org
- Новое издание ISO 9004 раскрывает путь к 'стабильному успеху'. ISO пресс-релиз (Ref. 1263 of 2009) может быть загружен с сайта http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1263

6. Национальные премии в области качества - в чём их значение для МСП?

Национальные премии в области качества (НПК) играют важную роль в стимулировании и поощрении передового опыта в организационной деятельности. В течение краткой истории своего развития, три НПК сыграли ключевую роль. Это премия Деминга (Япония, 1951 г.), Национальная премия за достижения в области качества Малкольма Болдриджа (США, 1987 г.) и награда за выдающиеся достижения, присваиваемая ЕФМК (Европейским Фондом Менеджмента Качеством) (Европа, 1992 г.). Во многих странах мира присуждаются сходные премии.

Премии за качество стали популярны во всех частях мира. Например, такие премии есть в Австралии и почти во всех странах Латинской Америки и Карибского бассейна, а также на Ближнем Востоке (Египет и Израиль), в Азии (Гонконг, Индия, Малайзия, Сингапур и Шри-Ланка) и в Африке (Маврикий и Южная Африка).

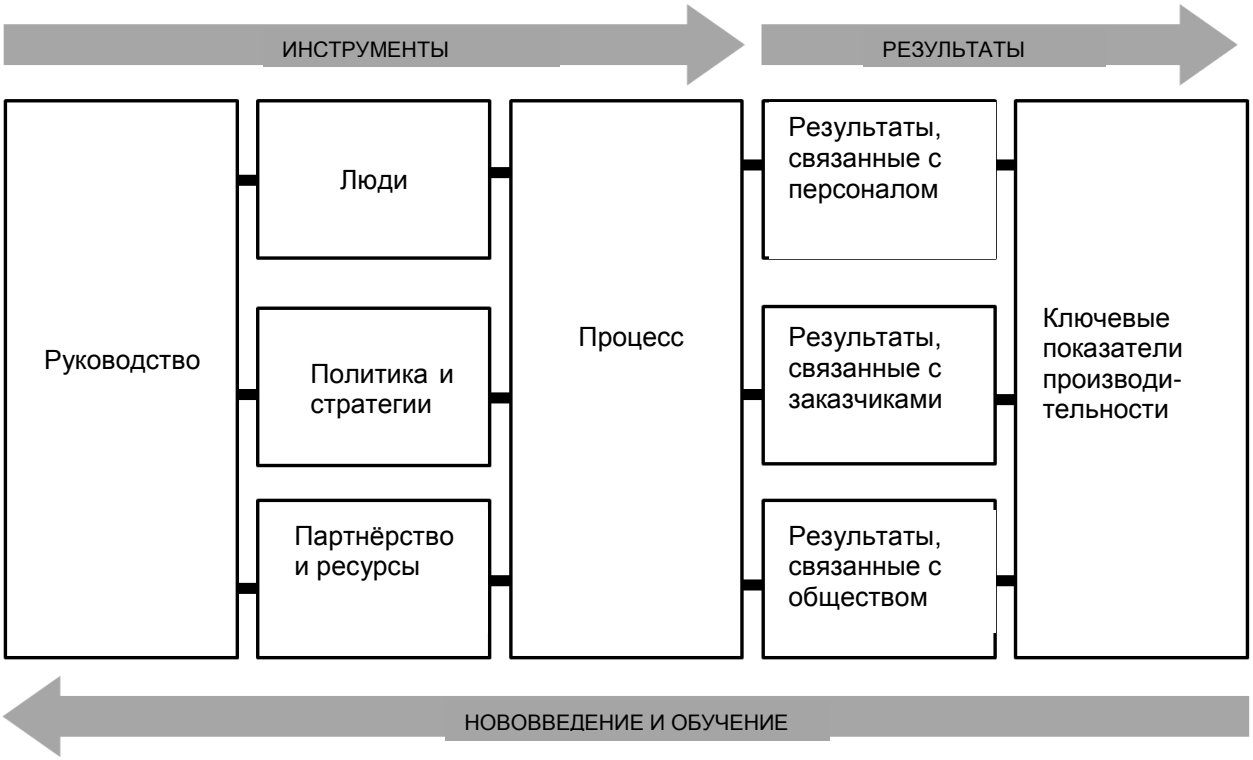
Правительства некоторых стран проявили твердую волю по обеспечению успешного внедрения НПК. Например, национальная премия за качество Малкольма Болдриджа и связанные с ней награды были учреждены Постановлением об улучшении качества Малкольма Болдриджа, принятом в 1987 году, и награды вручаются Президентом Соединенных Штатов. Другим примером является Национальная премия качества Аргентины, которая также закреплена законом и поддерживается из государственных средств.

НПК призваны повысить осведомленность населения о важности качества, улучшить понимание требований к достижениям в области качества и обмену информацией об успешных стратегиях в области качества и их преимуществах. НПК обычно содержат от 7 до 10 основных критериев достижений в области качества (и от 20 до 30 под-критериев). Ниже представлены 10 основных критериев:

- Руководство
- Стратегическое планирование
- Ориентация на потребителя и рынок
- Информация и анализ
- Ориентация на кадровую политику
- Управления процессами
- Бизнес-результаты
- Влияние на общество
- Ресурсы
- Производительность и управление поставщиками/партнерами

Например, Европейский Фонд Менеджмента Качества установил девять критериев, которые делятся на две категории: инструменты и результаты (см. рисунок ниже). Критерии, касающиеся инструментов, указывают на то, как организация управляет своим персоналом и ресурсами, как она осуществляет стратегическое планирование и как анализирует и контролирует основные процессы. Критерии, касающиеся результатов деятельности организации, указывают на то, что достигла организация. К ним относятся: уровень удовлетворенности сотрудников организации и клиентов и влияние организации на более широкие слои сообщества.

Европейский Фонд Менеджмента Качества – модель оценки мастерства в области качества



Источник: Британский Фонд Качества.

Британский Фонд Качества (BQF) также разработал компьютерную программу «BQF snapshot», которая может быть установлена на большинстве компьютеров с программным управлением Windows. Эта программа, подобно «мгновенной фотографии», позволяет сделать быстрое и простое отображение достижений вашей организации в области качества.

В целом процесс оценки кандидатов для отбора победителей НПК предполагает предварительный анализ и оценку данных о кандидатах для предварительного отбора с последующим посещением места работы и заключительным отбором, который осуществляется членами жюри. Заявители получают отчеты о результатах всего процесса, включая, помимо прочего, анализ сильных сторон компании и сторон, которые нуждаются в улучшении. Имена победителей выставляются на интернет-сайте управляющей организации НПК и победителям вручаются награды в ходе торжественной церемонии, которая получает большой общественный резонанс.

Кроме этого, в большинстве стран мира присуждаются отдельные награды организациям самых разных размеров и отраслей промышленности. Например, премия Малкольма Болдриджа присуждается в ряде номинаций: для организаций в области промышленного производства, малого бизнеса, здравоохранения, некоммерческой деятельности и образования.

МСП приобретают всё большее значение для развития национальной конкурентоспособности и рынка труда (в США, МСП вносят более половины объема стоимости производимой в стране продукции, в то время как эта пропорция в Сингапуре и Гонконге составляет 91% и 98%, соответственно).

В некоторых странах и в некоторых областях были изменены критерии присуждения премии для МСП; например, национальные организации по присуждению премии качества в Австралии, Чили, Индии и Гонконге упростили критерии НПК для МСП.

МСП могут также подать заявку на НПК. Такое решение будет способствовать росту имиджа малого и среднего предпринимательства на внутреннем и международном рынках.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Австралийские премии за выдающиеся достижения в бизнесе http://www.businessawards.com.au/

  Премии могут быть присуждены любой организации, действующей на территории Австралии, включая любые частные или государственные компании, филиалы транснациональных компаний, государственные и негосударственные организации.

- Европейский Фонд Управления Качеством (ЕФУК). Премия за выдающиеся достижения в области качества (European Foundation for Quality Management. EFQM Excellence Award): www.efqm.org/en/tabid/132/default.aspx

  На портале ЕФУК представлена модель для оценки достижений в области качества ЕФУК; эта модель помогает более чем 30 000 организациям во всем мире стремиться к устойчивому совершенствованию.

- Национальная премия качества Малкольма Болдриджа. http://www.nist.gov/baldrige/

  Здесь представлено подробное объяснение Национальной премии качества Малкольма Болдриджа, её суть и условия получения в различных секторах экономики.

- Премии за качество и за выдающиеся достижения в бизнесе в разных странах. http://www.nist.gov/baldrige/community/upload/National_Quality_Business_Excellence_Awards_in_Different_Countries.xls

  На этом сайте предлагается список 103 национальных премий за качество и за выдающиеся достижения в бизнесе в разных странах (с соответствующими официальными сайтами, где таковые имеются); этот список основан на научных исследованиях, предпринятых по заказу Национального института стандартов и технологий США (NIST). Авторы исследования - Мюсли Мохаммад m.mohammad@massey.ac.nz и Робин Манн (r.s.mann@massey.ac.nz), Центр исследования выдающихся достижений в организационной деятельности, www.coer.org.nz.

- Национальная премия качества Раджива Ганди (Индия). http://www.bis.org.in/other/rgnqa_geninfo.htm

  Национальная премия качества Раджива Ганди была учреждена по инициативе Бюро стандартов Индии в 1991 году с целью поощрения индийской обрабатывающей промышленности и организаций, занятых в области услуг, в их стремлении к совершенствованию своей деятельности. Эта премия уделяет особое внимание лидерам движения за качество в Индии. Целями этой премии являются: повышение заинтересованности и расширение участия индийской промышленности в программах по улучшению качества индийских продуктов и услуг, а также укрепление способности индийской промышленности решать проблемы на внутреннем и международном рынках.

- Премия качества Сингапура. http://www.spring.gov.sg/QualityStandards/be/bea/Pages/singapore-quality-award.aspx#what

  Эта премия была учреждена в 1994 году премьер-министром Сингапура, который также является меценатом этой премии. Премия качества Сингапура, присуждается организациям, которые достигли высокого уровня ведения бизнеса.

- Национальная премия качества Шри-Ланки. http://www.slsi.lk/national-quality-awards.php

  Национальная премия качества Шри-Ланки - это ежегодно присуждаемая премия организациям Шри-Ланки, которые демонстрируют высокие достижения качества и управления качеством. Программа премий за качество организуется и осуществляется Отделом маркетинга и рекламы Института стандартов Шри-Ланки (SLSI).

ИСТОЧНИКИ

British Quality Foundation (Британский Фонд Качества). http://www.bqf.org.uk/ex_framework.htm

Tan, Kay C. A comparative study of 16 national quality awards. *The TQM Magazine*, vol. 14, Issue 3, pp. 165–171. Документ бесплатно доступен на сайте: http://pessoas.feb.unesp.br/vagner/files/2010/03/Quality-Awards_comparative-study.pdf

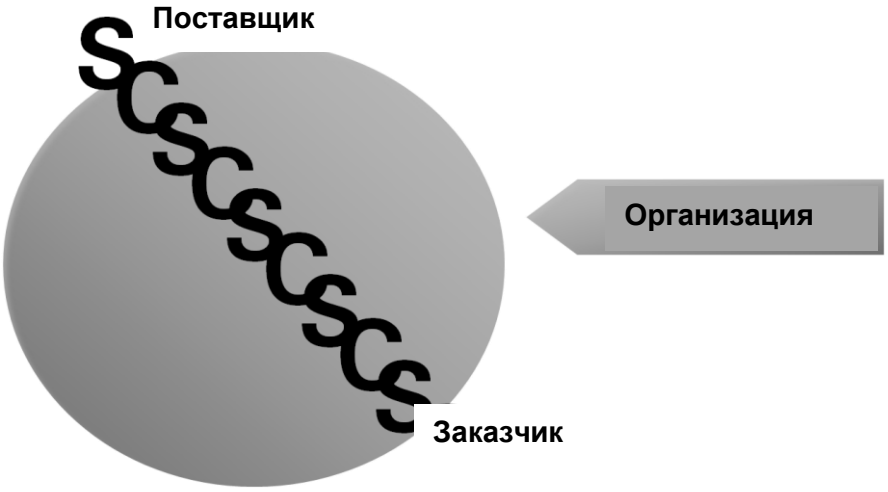
7. В чём заключается концепция «тройной роли» в менеджменте качества?

Каждый участник той или иной организации может выполнять тройную роль, т. е. выступать в роли заказчика, производителя и поставщика.

Качество – это удовлетворение ожиданий (см. раздел 1), которое достигается путем координации и управления множеством взаимосвязанных действий, включая проведение маркетинговых исследований, проектирования, закупки, производства товара, проведения испытаний, проверок, упаковки и доставки. Как отметил Джон Рескин (1819-1900): «Качество никогда не бывает случайным, это всегда результат интеллектуальных усилий». Чтобы оправдать ожидания наших заказчиков, мы должны получить спецификации продукта от заказчиков, чтобы изготовить и поставить товар в соответствии с этими спецификациями. Управление цепочкой связей между поставщиком и заказчиком является ключевым элементом в менеджменте качества.

Мы склонны относиться к поставщикам и заказчикам только как к чему-то внешнему для нашей организации: поставщики обеспечивают нас сырьем, запасными частями и информацией, а заказчики покупают наши продукты и услуги. Мы склонны забывать, что на самом деле мы имеем поставщиков и заказчиков внутри нашей организации. Например, отдел маркетинга определяет характеристики продукта, которые являются востребованными у пользователей. В этом контексте отдел маркетинга выступает в роли внутреннего поставщика информации для конструкторского отдела, который, соответственно, является внутренним заказчиком. Конструкторский отдел, взяв на себя роль обработчика полученной информации, подготавливает соответствующие спецификации, а затем, взяв на себя роль поставщика, передает готовые спецификации в производственный отдел, который, в данном контексте, является внутренним заказчиком. В этом примере конструкторский отдел выполняет троичную роль, выступая в качестве заказчика, обработчика и поставщика. Этот пример иллюстрирует тот факт, что цепочка связей между поставщиком и заказчиком является ключевым элементом в процессе менеджмента качества.

Концепция «тройной связи» становится очевидной в так-называемом «процессном подходе» к управлению качеством. Этот подход основан на понятии деятельности, рассматриваемой как процесс, если в этой деятельности используются ресурсы и если этой деятельностью можно управлять с целью преобразования «входов» (поставок) в «выходы» (производимую продукцию). В этом смысле, «входы» – это то, что предоставляется заказчику от поставщика, и заказчик превращает эти «входы» в «выходы», чтобы затем передать их другому заказчику. Преобразование «входов» в «выходы» осуществляется посредством заказчика, который меняет свою роль и действует как переработчик. Рисунок ниже наглядно иллюстрирует эту цепочку:



Цепочка поставок и заказов

Источник: Oakland (2003), рисунок адаптирован.

Все организации имеют так называемую цепочку качества, соединяющую заказчиков и поставщиков. Важно, чтобы эта цепочка никогда не разрывалась: ведь только так можно удовлетворить ожидания заказчика. В противном случае организации придется столкнуться с заказчиками, недовольными поставками дефектного товара или услуг, возникших из-за сбоя в одном из звеньев цепочки качества. Например, если вы заказали через вашего туристического агента, чтобы вам во время полёта принести вегетарианскую еду, но он не сообщил об этом в авиакомпанию, тогда вы не получите нужное вам питание, и стюардессе придется потратить дополнительную энергию на то, чтобы смягчить ваше неудовольствие.

Для каждого звена цепочки, связывающей поставщика и заказчика в той или иной организации, важно договориться о требованиях к получаемым и поставляемым продуктам, так как нет смысла получать продукты, которые не годны для использования. Такого рода договорённость гарантирует, что для переработки получены надлежащие входные продукты, и что их переработка будет осуществляться таким образом, чтобы свести до минимума вероятность отклонений. Продукты, получаемые на выходе, должны соответствовать техническим требованиям, согласованным с очередным заказчиком. На каждом звене цепочки, заказчики должны отказаться принимать несоответствующие продукты, и если таковые были предоставлены, то они должны быть отправлены обратно поставщикам. Договорённость о том, что приниматься будут только продукты соответствующего качества, позволит сократить отходы и минимизировать претензии клиентов и необходимость делать замену. В результате внедрения концепции «тройной роли» получает развитие культура производства, которая способствует производству продукта или услуги без необходимости их исправления, «с первого раза и постоянно».

В идеале, каждый человек, работающий в данной организации, должен осознавать свою «тройную роль», то есть определить своих поставщиков и заказчиков, своё производство, и снизить до минимума какие-либо отклонения в процессе производства.

Представив себя в качестве заказчика, каждый сотрудник данной организации, должен поставить перед собой следующие вопросы:

- Кто мои непосредственные поставщики?
- Знают ли они о моих требованиях к поставкам?
- Договорился ли я с ними о том, каков должен быть порядок проверки соответствия их поставок?

Представив себя в качестве поставщика, каждый сотрудник данной организации, должен поставить перед собой следующие вопросы:

- Кто мои непосредственные заказчики?
- Сообщили ли они мне о своих требованиях?
- Договорились ли они со мной о том, каков должен быть порядок проверки соответствия моих поставок?

Представив себя в качестве производителя, каждый сотрудник данной организации, должен поставить перед собой следующие вопросы:

- Удовлетворяет ли мой производственный процесс требованиям моих непосредственных заказчиков?
- Если нет, то каким образом можно улучшить мой производственный процесс, чтобы он лучше соответствовал их требованиям?

Организация должна сделать всё возможное для того, чтобы сначала привести в порядок внутреннее хозяйство путем укрепления цепочки качества своих внутренних поставщиков и заказчиков, прежде чем привлекать внешних поставщиков и заказчиков к принятию «тройной роли». Путём создания культуры «троичных ролей», вы сможете создать атмосферу доверия между внутренними поставщиками и заказчиками. Соответственно, успешное внутреннее взаимодействие между поставщиками и заказчиками приведёт к успешному взаимодействию с внешними поставщиками и заказчиками. В таких условиях будет создана благоприятная возможность для непрерывной и непосредственной обратной связи с поставщиками и

заказчиками, что приведёт к уменьшению отходов, повышению удовлетворенности заказчиков и постоянному улучшению производственных процессов.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Department of Trade and Industry, United Kingdom. Total Quality Management in the series on 'From Quality to Excellence'. http://dti.gov.uk/quality

  Этот документ объясняет суть взаимодействия внешних и внутренних заказчиков и поставщиков в контексте общего менеджмента качества. А также в этом документе освещаются процессы этого взаимодействия, и объясняется, почему необходимо придерживаться принципов качества, почему нужно распространять качество и зачем нужно менять культуру организации в отношении к качеству.

- Gašparík, Josef and Sylvia Szalayová. Quality Management System in Construction Firm. http://huog.hr/sesta/Gasparik.pdf

  Объясняет «троичную роль» в строительном секторе.

ИСТОЧНИКИ

Hutchins, David C. Just in Time. Gower Publishing Ltd., 1999. www.gowerpub.com

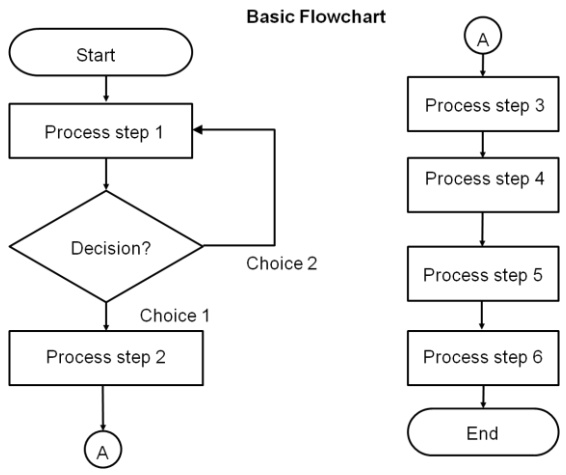
Oakland, John S. Total quality management: Text with cases. Butterworth-Heinemann, 2003. www.elsevierdirect.com

8. Что представляют собой "семь инструментов контроля качества" и как они помогают в решении проблем, связанных с качеством?

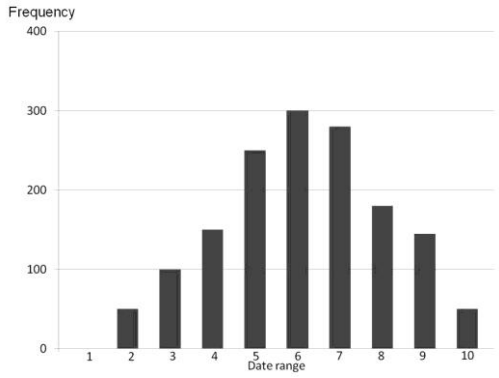
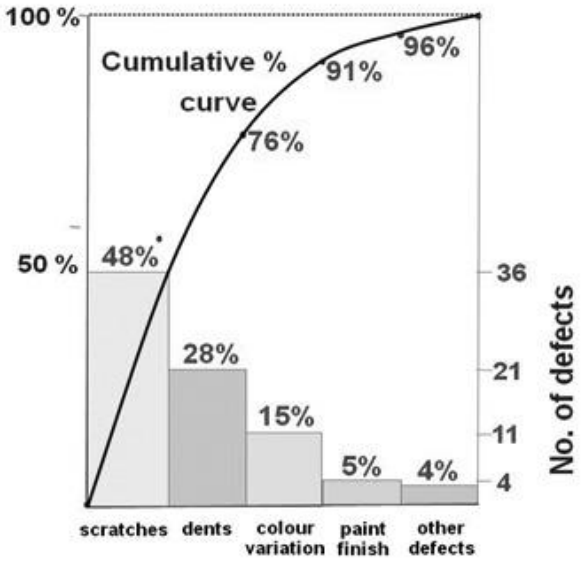
"Семь инструментов контроля качества" представляют собой набор графических или изобразительных методов, призванных помочь вам в устранении неполадок, связанных с проблемами качества

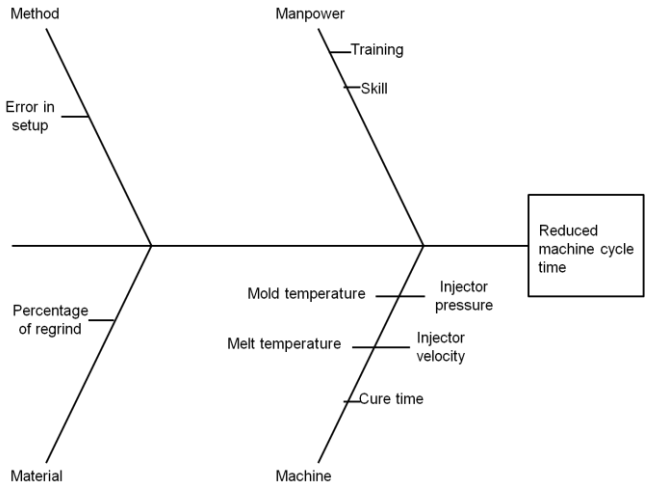
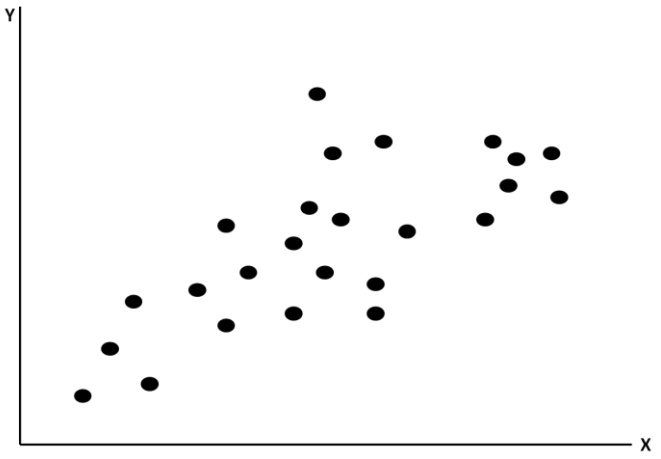
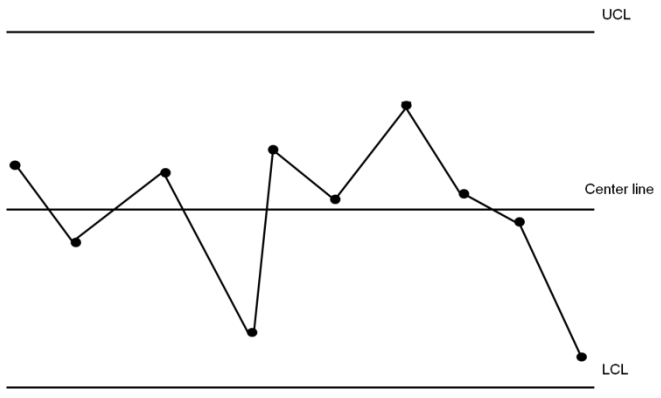
Каору Исикава, известный как основоположник японского подхода к качеству, формализовал семь основных инструментов контроля качества. Ишикава считает, что 95% проблем, возникающих в организациях, можно решить с помощью этих семи инструментов. Любого члена организации, согласно Исикава, можно легко научить применению всех этих инструментов, за исключением контрольных карт. Лёгкость использования этих инструментов, в сочетании с наглядным графическим изображением, упрощает понимание и применение методов статистического анализа, лежащих в их основе.

Ниже представлено краткое описание семи инструментов контроля качества.

Инструмент	Пример графического изображения
1. Технологическая схема. В легкой и понятной форме представляет последовательность событий и мероприятий, этапов работы и решения. Может быть доведена до сведения всех заинтересованных сторон (см. рисунок). На этом рисунке: • Прямоугольники обозначают этапы производственного процесса. • Четырёхугольники в форме ромба обозначают пункты принятия решений или ответвления в производственном процессе. • Круги обозначают элементы соединения или смычки, которые связывают одну часть процесса с другим. • Овалы обозначают границы процесса, показывая, где процесс начинается и заканчивается. • Стрелки указывают на направление процесса.	
Контрольный список или таблица, содержащая перечень вопросов или пунктов для проверки – это простой инструмент представления данных путем проставления отметок против заданной единицы измерения. Цель, для которой собираются данные, должна быть четко определена. Контрольный список может быть использован для отслеживания событий, согласно тому или иному фактору, например, своевременности их появления (вовремя, с опозданием на сутки, с опозданием на два дня и т.д.). Или причин неисправностей продукта (например, дефекты во фруктах вызваны вредителями, влажностью, несоответствующим размером и т.д.), или же для отслеживания количества жалоб со стороны клиентов на каждый день (см. рисунок).	

	9:00 AM	12:00 AM	3:00 PM	6:00 PM
Item A	✓	✓	✓	
Item B	✓	✓	✓	
Item C	✓	✓	✓	
Item D	✓	✓	✓	
Item E	✓	✓		
Item F	✓	✓	✓	

Инструмент	Пример графического изображения
3. Графики. Это хороший способ систематизации, обобщения и отображения данных для последующего анализа. Среди них наиболее распространенными графиками являются гистограммы и круговые диаграммы (см. рис. пример гистограммы).	
4. Диаграмма Парето. Исследователь Юран указал на универсальное правило, применимое ко многим жизненным областям. Это правило отражено в диаграмме Парето и означает, что всегда имеется только несколько жизненно важных факторов, которые влияют на появление конкретной проблемы, и много малозначимых факторов, которые решающего значения для появления этой проблемы не имеют. Он применил это правило к решению проблемы качества и назвал его «принцип Парето», по имени итальянского экономиста Вильфредо Парето. Другое название этого инструмента – это «правило 80-20», что означает, что 80% проблем появляются в результате 20% причин. Это правило помогает выявить наиболее важные направления деятельности («жизненно важные» причины), на которых необходимо сконцентрироваться, чтобы решать проблемы. Анализ Парето представляет собой столбчатую диаграмму и линейный график, которые показывают, какие причины являются более значимыми, а какие - менее. Столбики в столбчатой диаграмме представлены в нисходящем порядке по убыванию частоты появления той или иной причины, выявленной при появлении проблемы. На линейном графике отображаются накопленные проценты или суммарное значение процентов всех причин, выявленных при появлении проблемы. Для того, чтобы найти наиболее важные причины, нужно провести горизонтальную линию от точки на оси Y, которая равна 80%, до пересечения с линией графика. Затем нужно опустить эту линию до пересечения с осью X. Точка, в которой эта линия соприкоснётся с осью X, отделит наиболее существенные причины (то есть несколько «жизненно важных» причин) от многих маловажных (см. рис.).	

Инструмент	Пример графического изображения
5. Причинно-следственная диаграмма. Эта диаграмма отражает связь между проблемой и ее возможными причинами. Она также известна под названием «елочка Исикавы». Она отражает только факторы, а не их количество. Чтобы подготовить диаграмму причинно-следственных связей, нужно определить все причины, связанные с данной проблемой. Их можно выявить в ходе "мозгового штурма" со всеми заинтересованными лицами. Затем все причины записываются вдоль горизонтальной стрелки и классифицируются по темам (человек, материал, машина, методы и др.). Каждая тема представлена в виде диагональной линии, прикреплённой к стволу диаграммы. Все соответствующие причины записываются вдоль той или иной диагонали. Затем отмечаются причины, которые наиболее часто повторялись в ходе «мозгового штурма». На этих причинах могут быть сконцентрированы ваши дальнейшие действия (см. рисунок).	
6. Диаграмма разброса. Скаттер-диаграмма или диаграмма разброса используется для изучения возможной связи между двумя переменными. Такого рода анализ может понадобиться для того, чтобы проверить возможность причинно-следственной связи между переменными. При этом диаграмма разброса ещё не доказывает, что одна переменная вызывает появление другой, но она наглядно отвечает на раздел о том, есть ли вообще какая-либо связь между ними и насколько сильна эта связь. На рисунке справа показана диаграмма, в которой видно, что между двумя переменными есть положительная связь. На этой диаграмме ось x может представлять, например, содержание внешней влаги в свежих плодах, а ось Y может соответствовать количеству испорченных фруктов по истечении определенного срока.	
7. Контрольные карты. Контрольные карты - это графическое представление отклонений, обнаруженных в ходе измерений или наблюдений, которые нанесены на графики по времени. Контрольные карты состоят из двух линий, ВКП (верхний контрольный предел) и НКП (нижний контрольный предел). Эти линии не совпадают со спецификацией допусков. Если результаты измерений превышают пределы ВКП и НКП, то «причина» должна быть специально расследована и меры по её устранению должны быть приняты немедленно. Для того, чтобы уменьшить отклонения, которые были обнаружены в ходе измерений, необходимо внести фундаментальные изменения в методы, технику, материалы или другие составляющие производственного процесса. Контрольные	

Инструмент	Пример графического изображения
карты могут быть построены для переменных или непрерывных данных (например, для веса упаковки, температуры холодного хранения, время выпечки, скорости конвейера и проч.). Контрольные карты составляются по средней величине переменных или по диапазонам переменных. Контрольные диаграммы могут быть построены для отдельных численных данных или характеристик (например, количество дефектных изделий в партии, число трещин в куске, количество отсутствующих стежков в кожаном кошельке, процент задержки в поставках или процент задержки в реагировании на жалобы клиентов). Два самых популярных типа контрольных карт для качественных данных – это «np-диаграмма» (для числа дефектных изделий в партии) и «p-диаграмма» (для доли дефектных изделий). Контрольные карты помогают осуществлять мониторинг и контроль качества, действуя как «светофор». Они применимы во всех видах деятельности.	

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Ishikawa, Kaoru. Guide to Quality Control (Industrial Engineering & Technology). Asian Productivity Organization. ISBN-9283310357.

  В книге рассматриваются основные инструменты менеджмента качества, включая сбор данных, контрольные карты, гистограммы, диаграммы разброса, причинно-следственные диаграммы, исследования вероятности, контрольные списки, создание выборки, диаграммы Парето и графики. Просто написано и удобно для самообразования и для применения в конкретной рабочей ситуации. Подобраны специальные упражнения для решения проблем.

- Office of the Secretary of Defence. Small Business Guidebook to Quality Management. Quality Management Office. Washington, D.C. 20301-3016. Пособие можно бесплатно скачать на сайте: http://dodreports.com/pdf/ada310869.pdf

  Цель данного руководства - помочь малому бизнесу осуществить переход к культуре качественного производства. Руководство было разработано при поддержке Правительства США и Министерства обороны США с целью оказания помощи малому бизнесу в присоединении к быстро развивающемуся движению за улучшение качества.

ИСТОЧНИКИ

BreezeTree Software. http://www.breezetree.com/flow-charts/flowchart.htm – руководство для построения графических изображений и схем.

Хороший источник для построения причинно-следственных диаграмм: http://thequalityweb.com/cause.html

Ho, Samuel K. TQM: An Integrated approach. ISBN 0749415614. Книга за определённую цену может быть заказана по адресу: Dr. Samuel Ho, Leicester Business School, De Montfort University, Leicester LE1 9BH, United Kingdom. Электронный адрес: SKHCOR@dmu.ac.uk

Seven QC Tools: Q-BPM. http://en.q-bpm.org/mediawiki/index.php/Seven_QC_Tools – хорошее руководство для построения графических изображений, кроме схем, таблиц и причинно-следственных диаграмм.

9. Что такое «Шесть сигм»?

Шесть сигм – это основанная на статистике методология структурированного решения проблем, связанных с регулярными (хроническими) отклонениями в производстве, путем минимизации дефектов в производственных процессах.

Методология «Шесть сигм» была разработана в корпорации Моторола в 1987 в США году и затем приобрела широкую популярность. Эта методология предоставляет методы и инструменты для повышения технологических возможностей и уменьшения дефектов в любом процессе. «Шесть сигм» имеет два элемента: «голос клиента» и «голос процесса». Применение этой методологии призвано обеспечить сокращение разрыва между двумя голосами и их слияние. «Шесть сигм» направлены на достижение трех основных целей:

- Повысить удовлетворенность клиентов
- Уменьшить продолжительность цикла
- Минимизировать дефекты

Методология «Шесть сигм» нацелена на достижение практически бездефектного производства. Она не преследует целью достичь каких-либо незначительных, локальных, постепенных улучшений в производстве, но требует настоящего прорыва в каждой области производства.

Сигма – это буква греческого алфавита ‘σ’. В статистике она обозначает стандартное отклонение от нормы в том или ином процессе. Иными словами, сигма – это измерение, которое используется, чтобы определить, насколько удовлетворительной является производительность процесса, т. е. сколько ошибок совершается в ходе процесса. «Шесть сигм» означает «шесть стандартных отклонений» от стандартного процесса. В таблице ниже представлена доходность производства на различных уровнях сигмы.

Доходность производства на различных уровнях сигмы.

Уровень сигмы	Продукт отвечает требованиям на %	Количество дефектов на миллион возможностей*
1	68.26	697,672.15
2	95.45	308,770.21
3	99.73	66,810.63
4	99.9937	6,209.70
5	99.999943	232.67
6	99.9999998	3.40

Источник: David Hoyle, ISO 9000 Quality Systems Handbook, 6th ed. 2009.

*сдвиг 1,5 сигмы.

«Количество дефектов на миллион возможностей» – это результат умножения «Количества дефектов на единицу продукции» на 1 000 000 и деления полученного результата на число возможных ошибок в единице продукции. Например, если заказ на поставку какой-либо продукции предполагает 50 возможных ошибок и если оператор делает в среднем 1 ошибку при оформлении заказов, тогда «Количество дефектов на миллион возможностей» будет вычисляться путём умножения 1 на 1 000 000 и делением на 50, то есть будет равно 20 000.

Предположим, что ваше производство заключается в том, что вы печёте пиццу и доставляете её в близлежащие офисы. У вашего производства хорошая репутация и у вас есть много клиентов. Согласно договору с клиентами, свежая и горячая пицца доставляется им в обеденное время между 11.45 утра и 12.15 дня. Требования клиентов, таким образом, заключаются в своевременном получении их обеденных заказов. Вы также договорились о том, что если пицца доставлена до 11: 45 утра или после 12.15 дня (то есть произошёл «дефект» производства), ваши клиенты получают 50% скидку на следующий заказ. Кроме того, ваши работники получают бонус

за своевременную доставку пиццы, поэтому у них есть мотивация доставлять пиццу в течение получаса.

Вот как измеряется качество производства в методологии «Шесть сигм» в этом простом процессе: Если вы поставляете около 68% пицц вовремя, то ваш производственный процесс находится всего лишь на уровне производительности 1 сигмы. Если вы доставляете 99.73% пицц вовремя, что практически выглядит очень неплохо, то вы работаете только на уровне производительности 3 сигмы. Для того, чтобы повысить уровень вашей производительности до 6 сигмы, вам нужно доставлять пиццу вовремя в 99.9999998% случаев. То есть процесс должен быть практически идеальным: на каждый миллион пицц вы можете совершить только 3 три 4 несвоевременные поставки.

Первый шаг в вычислении сигмы и в понимании значения этого инструмента – это выяснить, что именно ожидает от вас ваш клиент. На языке методологии «Шесть сигм», требования и ожидания клиентов обозначены в виде сокращения КВК, что означает «Критически Важные для Качества» (CTQ – critical to quality).

В примере с пиццей, одним из основных требований заказчика является своевременная доставка. Остальные требования, скорее всего, будут связаны с температурой пиццы, с точностью выполнения заказа, с вкусовыми качествами пиццы и так далее. Одним из ключевых аспектов методологии «Шесть сигм» является стремление понять и оценить, насколько хорошо выполняется производственный процесс не только на одном или двух уровнях, а на всех «Критически Важных для Качества» уровнях.

Компании, работающие на третьем или четвёртом уровне сигмы, обычно тратят от 25 до 40 процентов своих доходов на то, чтобы исправить дефекты. Иными словами, таковы их затраты на качество, или, более точно, их затраты на плохое качество. Компании, работающие на шестом уровне сигмы, как правило, тратят менее пяти процентов своих доходов на исправление дефектов. В зависимости от размера компании и объема ее производства, денежный эквивалент разницы в затратах между различными уровнями сигмы может быть огромным. Например, разрыв между третьим или четвёртым уровнями и уровнем шесть в методологии «Шесть сигм» составлял для компании Дженерал Электрик от 8 до 12 млрд. долларов США в год.

Методология «Шесть сигм» опирается на несколько хорошо проверенных методов и инструментов. Инструменты применяются в рамках модели простого улучшения производительности, которая известна под сокращённым названием ОИАСК от Определение-Измерение-Анализ-Совершенствование-Контроль (DMAIC - Define-Measure-Analyse-Improve-Control).

Важная особенность методологии «Шесть сигм» заключается в создании инфраструктуры для обеспечения улучшения показателей деятельности с необходимыми для этого ресурсами. Из всех менеджеров компании выбираются несколько человек, которые назначаются на полную ставку для определения и осуществления мероприятий по улучшению качества в соответствии с методологией «Шесть сигм». Создаётся специальная система присвоения руководителям производства определённых званий — «Чёрный пояс», «Зелёный пояс» и «Чемпион», что ведёт к лучшему усвоению концепции качества среди работников компании. «Шесть сигм» была первой инициативой качества, нацеленной на то, чтобы привлечь руководителей производства к мероприятиям по улучшению качества наряду с менеджерами по качеству, инженерами по качеству и аудиторами. Требования для получения какого-либо звания довольно высокие. Например, специалист со званием «Черный пояс» должен иметь высшее образование по математике, знать основные методы количественного анализа и пройти 160 часов аудиторных занятий, а также осуществить проект под личным руководством мастера «Черного пояса».

Чтобы обеспечить доступ к необходимой информации для внедрения проектов по улучшению качества, мероприятия по методологии «Шесть сигм» должны быть тесно интегрированы в деятельность информационной системы данной организации. Соответственно, приобретение необходимых навыков по методологии «Шесть сигм» и обучение мастеров «Черного пояса» должны поддерживаться инвестициями в программное обеспечение и аппаратуру предприятия.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- De Mast, Jeroen. Six Sigma and Competitive Advantage. Total *Quality Management*, vol. 17, No. 4, May 2006, pp. 455-464. http://hera.ugr.es/doi/1651967x.pdf

  Эта статья посвящена изучению раздела о том, позволяет ли методология «Шесть сигм» достичь какого-либо преимущества в плане конкурентоспособности в контексте парадигм, предоставляемых в литературе по стратегиям конкуренции.

- Международная организация стандартизации. ISO 13053:2011, Quantitative methods in process improvement – Six Sigma. Документ доступен для скачивания членами ISO на сайте ISO (список представлен на www.iso.org).

  Новый стандарт опирается исключительно на применение «Шести сигм» для улучшения существующих процессов. Он опубликован в двух частях: ISO 13053-1:2011, Количественные методы в процессе улучшения – «Шесть сигм» – Часть 1: методология «Определение-Измерение-Анализ-Совершенствование-Контроль» и ISO 13053-2:2011, Количественные методы в процессе улучшения – «Шесть сигм» – Часть 2: Инструменты и методы.

- Pande, P. and others. The six sigma way: How GE, Motorola and other top companies are honing their performance. McGraw-Hill Companies, 2 Penn Plaza, New York, NY 10121-2298. ISBN 0-07-135806-4.

  Эта книга написана для читателей разного уровня подготовки, от новичков, впервые использующих методологию «Шесть сигм», так и для специалистов, непосредственно вовлечённых в процесс улучшения качества. Первая часть книги дает краткое изложение основных понятий «Шесть сигм»; Вторая часть посвящена подготовке и внедрению «Шесть сигм»; и Третья часть посвящена осуществлению «Шести сигм», для этого в распоряжение читателям предоставляется дорожная карта и необходимые инструменты.

- Pande, P. and L. Hollp. What is Six Sigma? McGraw-Hill Companies, 2 Penn Plaza, New York, NY 10121-2298. ISBN 0-07-138185-6.

  Эта книга представляет собой написанное простым языком введение в «Шесть сигм».

ИСТОЧНИКИ

Chowdhury, Subir. The Power of Six Sigma. Pearson Education (Singapore) Pte Ltd, Indian branch 482, FIE, Patparganj, Delhi 110092. ISBN 81-7808-437-6. Документ доступен на сайте: www.pearsonapac.com/

Hoyle, David. ISO 9000 Quality Systems Handbook, 6th ed. 2009. ISBN 978-1-85617-684-2. Книга за определённую цену может быть заказана: Butterworth-Heinemann, Linacre House, Jordan Hill, Oxford 0X2 8DP, United Kingdom. Документ доступен на сайте www.amazon.com.

Pyzdek, Thomas. The six sigma revolution. Статья находится в свободном доступе на сайте журнала «Quality America» www.qualityamerica.com/knowledgecente/articles/PYZDEKSixSigRev.htm

10. Что представляет собой методология «Японские 5S» и каковы её преимущества?

Японская методология 5S – это инструмент, предназначенный для организации рабочего места и управления внутренним хозяйством предприятия. Название этой методологии содержит в себе первые буквы пяти японских слов, *Seiri*, *Seiton*, *Seiso*, *Seiketsu* и *Shitsuke*.

Практическое применение этого инструмента началось в 1972 году в Соединенных Штатах Америки по инициативе Генри Форд в виде программы CANDO, название которой с английского образовано от начальных букв пяти терминов: *Cleaning up*, *Arranging*, *Neatness*, *Discipline* and *Ongoing improvement*, означающих *Сортировка, Соблюдение порядка, Содержание в чистоте, Стандартизация и Совершенствование*. В 1980 году, благодаря Хироюки Хирано, методология 5S приобрела широкую популярность под названием «Японские 5S».

Может быть, с вашей точки зрения, организация рабочего пространства – это, как домоводство – работа простая и уже хорошо вам известная. Да, действительно, работа эта не сложная, но если её делать систематически, то в долгосрочной перспективе она даст важные результаты и, возможно, позволит вам сэкономить немалые средства.

Методология «Японские 5S» состоят из следующих этапов:

Этапы методологии «Японских 5S»

Seiri *Сортировка*	*Проведите сортировку,* очистив рабочее пространство от всего ненужного, предварительно отделив то, что нужно, от того, что не нужно.
Seiton *Соблюдение порядка*	*Соблюдайте порядок* на вашем рабочем месте согласно правилу: должно найтись место для всего и всё должно находиться на своем месте.
Seiso *Содержание в чистоте*	*Содержите в чистоте* всё, что с чем вы имеете дело на вашем рабочем месте: прибирайте своё рабочее место.
Seiketsu *Стандартизация*	Стандартизация рабочего места, в данном контексте означает поддержание порядка и соблюдение первых три S, а также осуществление контроля.
Shitsuke *Совершенствование*	Воспитывайте привычку к постоянному совершенствованию, стремитесь точно выполнять установленные правила.

Источник: S.C. Arora, Индия.

Каждый этап кратко объяснён ниже, включая методы, примеры действий и объяснения преимуществ каждого шага.

1. *SEIRI* – СОРТИРОВКА

Это означает очистить рабочее пространство от всего ненужного, предварительно отделив то, что нужно, от того, что не нужно.

Предлагаемые методы и примеры:

- Сначала определите, что вам нужно, а что лишнее (ненужные предметы могут быть найдены на полу, на полках, в шкафчиках, в складских помещениях, на лестнице, в подвале, на доске объявлений и т. д.).
- Поставить красную метку на ненужные предметы и держите их в отдельном месте.
- Вы можете определить отложить в сторону или выбросить те вещи, которые не использовались в прошлом году. Вещи, которые используются не чаще, чем раз в полгода или год можно хранить подальше от вашего рабочего места, а вещи, используемые чаще, чем раз в месяц, должны быть расположены поближе.

- Полезно держать под рукой те вещи, которые используются каждый час или повседневно, или раз в неделю; некоторые вещи или инструменты можно носить, прицепив к одежде, или держать в кармане – у вас или у ваших работников, которые работают в непосредственной близости от вашего рабочего места.

Преимущества SEIRI:

- Экономично используется полезная площадь вашего помещения; снижается время поиска нужных инструментов, материалов или бумаг; улучшается общий процесс работы; уменьшаются затраты на хранение ненужных запасов.

2. SEITON – СОБЛЮДЕНИЕ ПОРЯДКА

Если на предыдущем этапе (Seiri) вы определили, какие предметы и вещи вам необходимы, то на данном этапе (Seito) вы должны решить, как они должны храниться. Расставляйте предметы и вещи таким образом, чтобы их было легко использовать. Можно использовать маркировку предметов и вещей для того, чтобы их было легко найти и правильно положить обратно. В сущности, Seiton требует, чтобы у вас было место для всего необходимого и чтобы все находилось на своем месте. Seiton призывает вас покончить с «бездомными» вещами на вашем рабочем месте.

Предлагаемые методы и примеры:

- Сначала определите правильные места для всех вещей и поставьте все материалы и оборудование на места, специально выделенные для них, приклеив соответствующие этикетки или номера. Например, можно нарисовать контуры инструментов, которые должны располагаться на соответствующей полке, чтобы было легче увидеть, где должен лежать или стоять тот или иной инструмент.
- Краской различных цветов можно отметить места для специальных рабочих зон, дорожек, входов, выходов, места расположения оборудования по технике безопасности, места, где находятся тележки или вагончики. Цветом можно отметить трубопроводы для пара, воды, газа и отходов.
- Письменные предупреждения, сообщения и инструкции должны быть чёткими и находиться в нужных местах и на нужной высоте. Вы можете также использовать предупреждающие знаки для предотвращения ситуации, когда тот или иной нужный вам материал или предмет отсутствует в наличии.

Преимущества SEITON:

- Вещи легко содержать и вносить/выносить; меньше ошибок; меньше времени уходит на поиск; рабочая среда становится безопаснее.

3. SEISO – СОДЕРЖАНИЕ В ЧИСТОТЕ

Это означает удаление грязи, пятен, мусора, копоти и пыли из рабочей зоны, включая уборку и уход за оборудованием и помещениями, и проведение проверок на наличие нарушений.

Предлагаемые методы и примеры:

- Примите решение относительно того, где нужно проводить уборку, об очередности уборки, тип уборки, какие нужны чистящие средства; разместите на видном месте график уборки; во время проведения уборки обращайте внимание на недостатки в состоянии вещей и оборудования (ослабленные болты, вибрации, чрезмерный шум, высокая температура, упавшие инструменты) и исправьте найденные недостатки.

Преимущества SEISO:

- Рабочее место освобождается от грязи и пятен, что является отправной точкой для улучшения качества; срок службы оборудования продлевается; количество аварий снижается и можно лучше предотвратить возникновение несчастных случаев.

4. SEIKETSU – СТАНДАРТИЗАЦИЯ

- Этапы Seiri, Seiton и Seiso легко проделать один раз, но их очень трудно поддерживать постоянно, потому что они требуют систематизации. Это означает, что достигнутый вами уровень чистоты и порядка нужно сохранить. Это требует введения рабочей структуры для поддержания вновь введённых правил. Вновь введённые правила нужно сделать стандартными, то есть превратить их в привычки.
- Предлагаемые методы и примеры:
- Все работники вашей компании должны использовать одни и те же названия для приборов и их элементов и использовать одни и те же знаки и сигналы для их обозначения, например, для маркировки на полу. Следите за тем, чтобы использовались одинаковые размеры знаков, чтобы у них была одинаковая форма и цвет и т.д. Чтобы достичь этого, можно написать рекомендации для выполнения первых трёх S и проводить периодические проверки их выполнения с использованием контрольных листов.

Преимущества SEIKETSU:

- Рабочие действия упрощаются; появляется большая согласованность в работе; меньше ошибок.

5. *SHITSUKE* – СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ

Совершенствование связано с дисциплиной, которая демонстрирует ваше стремление к поддержанию порядка и желание сделать правила 3S нормой жизни. Нужно, чтобы у работников вашего предприятия возник настоящий интерес к этим правилам; интерес поможет преодолеть сопротивление новому и повысить готовность к изменениям. Для этого необходимо, чтобы ваши работники были достаточно осведомлены о методологии 3S в целом и о преимуществах первых трёх этапов.

Предлагаемые методы и примеры:

- Используйте пресс-релизы, плакаты, лозунги и прочую рекламную информацию 5S. Убедитесь в том, что ваше руководство поддерживает *Shitsuke* путем предоставления ресурсов и участия в мероприятиях. Не забудьте официально признать лучших участников и наградить их за хорошую работу.

Преимущества SHITSUKE:

- Способствует развитию привычки соблюдать правила и процедуры на рабочих местах, создает здоровую атмосферу и хорошо организованное рабочее место.
- Перед тем, как начать проводить мероприятия по контролю качества (см. раздел 4), крайне важно сначала привести ваше рабочее место в порядок. Систематически осуществляемая уборка и приведение рабочего места в порядок – это основа контроля качества.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Harper-Franks, Kathy. The 5S for the Office User's Guide. Published by MCS Media Inc., 888 Ridge Road, Chelsea MI 48118, United States (info@theleanstore.com). ISBN 978-0-9799665-4-5. Можно купить на сайте: www.amazon.com

  Эта книга предоставляет различные варианты бланков, таблиц и контрольных списков, необходимых для обеспечения хорошо спланированной работы 5S в вашей организации, как для начала введения методологии 5S, так и для обеспечения её устойчивости с течением времени. Руководство предприятия должно обратить особое внимание на то, как применяются принципы 5S на физическом рабочем столе (организация работы с документами, расположение рабочего стола, организация ящиков в столе) и на виртуальном рабочем столе вашего компьютера (папки, файлы, электронные письма, ярлыки).

- Детальное описание процесса внедрения 5S.
  www.tpmonline.com/articles_on_total_productive_maintenance/leanmfg/the5sindetail.htm

  Статья по 5S доступна для бесплатного скачивания на сайте Lean Expertise.

ИСТОЧНИКИ

Hirano, Hiroyuki. 5S for Operators: 5 Pillars of the Visual Workplace. Created by The Productivity Press Development Team, Productivity Press, Portland, Oregon (service@productivityinc.com). ISBN 1-56327-123-0.

Ho, Samuel K. TQM: An Integrated approach. ISBN 07494 1561 4. Книгу по определённой цене можно заказать по адресу: Dr. Samuel Ho, Leicester Business School, De Montfort University, Leicester LE1 9BH, United Kingdom. Электронный адрес: SKHCOR@dmu.ac.uk

11. Как мотивировать подчинённых улучшать качество?

Даже если у вас есть хорошо разработанная система качества, вам не удастся достичь желаемого уровня качества, если ваши работники не мотивированы к тому, чтобы прилагать усилия в этой области. Один из восьми принципов менеджмента качества ISO 9000 указывает на необходимость вовлечения работников: «работники всех уровней составляют основу организации, поэтому их полное вовлечение в решение задач дает возможность организации с выгодой использовать их способности». Чтобы мотивировать своих работников, вам могут помочь некоторые указания ISO 9001 (см. раздел 29):

- Убедитесь в том, что политика в области качества доведена до сведения работников организации и что они хорошо поняли её;
- Определите измеряемые и непротиворечивые цели в области качества в соответствии с требованиями вашего производства;
- Определите сферы ответственности и полномочий работников внутри организации и информируйте их об этом;
- Развивайте профессиональные компетенции ваших работников;
- Заботьтесь о наличии необходимой инфраструктуры и рабочей среды;
- Поддерживайте улучшения, например, путем внедрения предложений ваших работников.

Недавние исследования в области мотивации, изложенные в статье Нория и соавторов (2008), предлагают новый практический подход к разделу о мотивации. В соответствии с этим подходом, люди склонны руководствоваться четырьмя основными эмоциональными потребностями или стимулами: Это стимул к приобретению (например, социального статуса), стимул к установлению связей (например, хороших отношений с сослуживцами), стимул к пониманию (например, желание удовлетворить любопытство) и стимул к защите (например, себя, своих идей и убеждений от внешних угроз).

Эмоциональная **потребность в приобретении** может быть удовлетворена путём введения системы вознаграждения на основе достигнутых успехов в производительности труда. Высокий уровень производительности отличался бы в этой системе от среднего и слабого уровней, и выплачивалась бы соответствующая зарплата, принимая во внимание зарплаты работникам на конкурирующих предприятиях. Эта мера будет способствовать созданию на вашем предприятии рабочей среды, в которой труд оплачивается на справедливой и равноправной основе. Производительность труда работников возрастает, когда они убеждены в постоянном внимательном отношении к ним со стороны руководства вне зависимости от того, происходят ли какие-либо конкретные положительные изменения в их рабочей ситуации.

Корпоративная культура (или культура организации), поощряющая доверие и дружбу среди коллег, ценности сотрудничества и командной работы, а также поддерживающая обмен передовым опытом, может удовлетворить эмоциональную **потребность в установлении связей**. Хорошим средством для развития этой культуры могут быть кружки качества, небольшие группы работников, которые периодически собираются вместе, чтобы решить проблемы, ведущие к улучшению качества, увеличению производительности труда и сокращению затрат. Они дают возможность работникам удовлетворить свои социальные потребности, а также потребности в самоуважения и самореализации, которые глубоко присущи человеку, согласно иерархии потребностей человека, разработанной Абрахамом Маслоу.

Эмоциональная **потребность в понимании** может быть удовлетворена путём выполнения работ, которые имеет смысл для работника и приносят пользу организации. Рабочие задания могут быть спроектированы таким образом, что решения будут приниматься на соответствующем уровне (например, стратегические решения принимают руководители, а подчиненные имеют возможность решать вопросы на оперативном уровне и без постоянного вмешательства руководителей). В качестве примера можно привести рабочую инициативу, внедрённую на одном перерабатывающем предприятии, в котором были установлены партнерские отношения менеджеров с работниками; последние при этом стали называться «союзниками», и им были даны

полномочия останавливать производство, когда выпускалась бракованная продукция, если это было необходимо, чтобы разобраться в возникшей проблеме и принять решение.

Одним из способов удовлетворения эмоциональной **потребности в защите** является установление справедливых, надежных и прозрачных процессов, например, в области эффективности управления и распределения ресурсов. Люди предпочитают работать в организации, которая содействует правосудию, имеет четкие цели и позволяет работникам свободно выражать свои идеи и мнения. Работники, таким образом, будут более мотивированы к работе, когда у них не будет боязни говорить правду, и когда им не нужно скрывать проблемы. Этот подход соответствует одному важному элементу философии управления У. Э. Деминга, который указывает на необходимость «прогнать страх» с рабочего места. В добавлении к этому, можно повысить мотивацию работников и укрепить их чувство защищенности путём введения фактического подхода к принятию решений; этот подход должен быть основан на анализе данных с использованием статистических методов. Тогда доля ответственности за проблемы ляжет на плечи руководителей; работников не будут ругать за проблемы, которые могут быть решены только руководством.

Некоторые модели мотивации сотрудников делают акцент на способе мышления руководителей предприятия. Например, вы можете мотивировать своих работников, веря в их способность производить качественную продукцию. Дуглас Макгрегор выдвинул две теории управления. Согласно теории X, среднестатистический работник не любит работать, не хочет брать на себя никакой ответственности и нуждается в «кнуте и прянике». Теория Y гласит, что среднестатистический работник любит работать так же сильно, как и играть, и стремится принять на себя ответственность за результаты работы. Если вы – приверженец теории Y, то у вас есть возможность различными способами мотивировать своих работников. Если же вы предпочитаете теорию X, то вам следует остерегаться эффекта Пигмалиона (то есть эффекта оправдывающихся ожиданий). А именно, если вы считаете, что ваши рабочие будут в любом случае плохо работать и производить много некачественной продукции, то именно так и произойдёт - они произведут много некачественной продукции в ответ на ваше негативное мнение о них, которое вы им незримо посылаете.

В перерабатывающей промышленности и в сфере услуг всегда есть возможность для улучшений. Ведь ваши работники лучше всех знают, где и как можно улучшить производственные процессы, потому что они находятся в непосредственной близости к работе и к клиентам. Вы можете их мотивировать путём предоставления инструментов, поддержки, обучения и прочих поощрений.

Кроме того вы можете мотивировать своих работников путём воплощения в жизнь концепции «тройной роли», в которой каждый может быть и заказчиком, и производителем, и поставщиком (см. раздел 7). Это позволит вам и вашим работникам относиться к поставщикам и заказчикам не как к чему-то внешнему, а как части вашей организации. Работники будут более удовлетворены своей работой, если они будут получать хорошие материалы от своих непосредственных поставщиков и производить удовлетворительные товары для своих непосредственных заказчиков. Принятие концепции «тройной роли» создаст атмосферу доверия в вашей организации.

Даниил Фриман и Фриман Джейсон, в своей книге с названием *Use Your Head* (буквальный перевод - *Думайте головой*) использовали данные исследований, проводимых в течение, как минимум, ста лет, и, на основе этих данных, предложили вниманию читателей восемь наиболее важных стимулов, способных мотивировать работников. Эти стимулы перечислены ниже:

- Работа должна удовлетворять эмоциональным, практическим, социальным и интеллектуальным потребностям ваших работников.
- Работа должна соответствовать личности вашего работника и соответствовать его/её ценностям.
- Рабочая среда должна помогать работникам, профессионально расти и развиваться.
- Цели должны быть достижимыми, но они должны достигаться трудом, требовать усилий.
- Награды за достижение этих целей должны быть такими, которые ваши работники действительно хотели бы получить.

- Должно быть ощущение заслуженно полученной награды по отношению к коллегам.
- Рабочая среда должна укреплять уверенность работников в собственных силах.
- Работники должны видеть в своих руководителях людей честных, справедливых и заслуживающих доверия.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Lester, John. ISO 9001 and Personal Quality Development. Chartered Quality Institute (CQI). http://www.thecqi.org/Knowledge-Hub/QW-express/archives/Quality-updates/ISO-9001-and-personal-quality-development-/

  Эта книга посвящена вопросам применения ISO 9001 к развитию персонала; в неё входит интересная эннеаграмма, особой формы фигура, которая соответствует различным типам личности, потребностям, верованиям, знаниям и типам лидерства.

- Thareja, P. Each One is Capable (A Total Quality Organisation Thru' People). (14 October 2009). *FOUNDRY*, Journal For Progressive Metal Casters, vol. 20, No. 4, July/August 2008.Имеется на сайте SSRN: http://ssrn.com/abstract=1488690

  В данной работе люди рассматриваются как основа организации. Предлагается описание того, как организации могут объединить компетенции всех своих сотрудников, чтобы покрыть недостаток компетенций отдельных людей.

- Thomas, Kenneth and Walter Tyman Jr. Bridging the Motivation Gap in Total Quality. *Quality Management Journal*, vol. 4, No. 2, January 1997, pp. 80-96. www.asq.org

  Эта статья указывает на то, что общее управление качеством требует изменения мотивации работников: авторы утверждают, что акцент нужно поставить не на внешних поощрениях и наказаниях, а на развитии внутренней мотивации. Внутренняя мотивация основана на положительном (полезном) опыте, который работники получают непосредственно от выполнения своих рабочих задач. Статья содержит целостную модель внутренней мотивации и рассматривает практические последствия ее измерения и повышения.

ИСТОЧНИКИ

Feigenbaum, A.V. Spring into Action. *Quality Progress*, November 2009. www.qualityprogress.org

Freeman, Daniel and Jason Freeman. Use Your Head: A Guided Tour of the Human Mind 2010. John Murray, 2010. ISBN 978-1-84854-325-6.

Heller, Robert. Motivating People. Essential Managers Collection. Dorling Kindersley, 1998.

Международная организация по стандартизации

- ISO 9000 Системы менеджмента качества. Документ можно получить у ISO. Для членов ISO документ доступен на сайте (список представлен на www.iso.org).
- ISO 9001:2008, Системы менеджмента качества – Требования. Документ можно получить из ISO. Для членов ISO документ доступен на сайте (www.iso.org).
- Nohria, Nitin and others. Employee Motivation: A Powerful New Model. *Harvard Business Review*, July-August 2008, www.hbr.org

12. Как я могу быть в курсе событий, касающихся качества?

Ниже перечислены некоторые возможные способы, которые помогут вам быть в курсе событий, касающихся качества. Большинство организаций, членами которых мы предлагаем вам стать, собирают небольшие ежегодные сборы. Членство в этих организациях предоставит вам возможность общения с людьми со схожими интересами, и получать информацию о событиях, которые помогут вам улучшить ваш бизнес.

- Ваша организация может стать членом ассоциации качества или института качества в вашей стране. В больших странах может быть несколько ассоциаций качества, и вы можете выбрать, к какой из них вам лучше присоединиться. Контактные данные ассоциации качества могут быть получены в национальном органе по стандартизации, в торгово-промышленной палате, в ассоциации экспортеров или в организации по поощрению торговли. Контактные данные различных организаций качества предоставлены на веб-сайтах Американского общества качества, Европейской организации качества и Азиатско-Тихоокеанской организацией качества.
- Вы можете участвовать в ежегодных конференциях, проводимых различными организациями качества, например, Американским обществом качества и Европейской организацией качества.
- Вы можете подписаться на журналы, такие как *Quality World* (Королевский институт качества Великобритании), *Quality Progress* (Американское общество качества), *ISO Focus* (Международная организация по стандартизации; PDF-версия этого журнала свободно доступна на сайте ISO) и информационные бюллетени, публикуемые вашим национальным органом по стандартизации.
- Вы также можете просматривать веб-страницы журналов, таких как *Quality Progress*, который предоставляет бесплатный доступ к некоторым статьям. Веб-страницы других организаций, таких как Юран Институт также дают свободный доступ к новостям, некоторым статьям и тематическим исследованиям.
- На сайте ISO имеется раздел «News and Media» («Новости и СМИ»), в котором приводится информация о событиях в области качества, в особенности связанных с международными стандартами, и публикуются новые стандарты. Статьи и тематические исследования из журналов ISO, например, *ISO focus* (с 2004 г.) и *ISO Management Systems* (Системы управления ISO) (с 2001 по 2009 гг.) могут также быть в свободном доступе в разделе «Новости и СМИ». Помимо этих источников, есть различные брошюры ISO, видео материалы и руководства, которые также находятся в свободном доступе.
- Регулярное участие в семинарах и учебных мероприятиях по качеству, которые организуются ассоциацией качества, национальным органом по стандартизации, торгово-промышленной палатой, ассоциацией экспортеров или организацией по содействию торговле в вашей стране поможет вам быть в курсе событий, происходящих в области качества.
- Вы можете приобрести *Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance Excellence* (Справочник качества Юран: полное руководство по совершенствованию деятельности). Шестое издание этого справочника уже более чем 50 лет является настольной книгой по вопросам качества. В нем представлены современные методы и исследования качества, а также инструменты для улучшения качества. Пятое издание этого справочника, опубликованное в 1999 году, теперь доступно в интернете (см. дополнительную информацию ниже).
- Для получения информации о качестве конкретных продуктов или систем, см. разделы 23, 24, 74 и 77.
- Информацию по другим вопросам, связанным с качеством, такие как стандартизация, аккредитация и метрология, можно получить на сайте, Международного бюро мер и весов (МБМВ), который предоставляет ссылки на сайты метрологических институтов, органов по аккредитации, органов по стандартизации, испытательных лабораторий и проч.

- Вы можете воспользоваться сайтом DCMAS, Сообщества по метрологии, аккредитации и стандартизации развивающихся стран. DCMAS был учрежден основными международными организациями с целью улучшения технической инфраструктуры и наращивания потенциала в области метрологии, стандартизации и оценки соответствия (в том числе аккредитации). Ссылки эти организации можно найти на сайте DCMAS.
- Вы можете воспользоваться сайтом STDF (Фонд «Средства развития стандартов и торговли»), совместной инициативы в области укрепления потенциала и технического сотрудничества. Деятельность Фонда направлена на повышение осведомленности о важности санитарных и фитосанитарных мер (СФС); на повышение сотрудничества в оказании мер помощи в области СФС; и мобилизации ресурсов для содействия развивающимся странам в укреплении их потенциала в целях соответствия стандартам СФС. Сайт Фонда содержит ссылки на сайты партнерских организаций.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Juran, Joseph and Blanton Godfrey. Juran's Quality Handbook, 5th ed. McGraw-Hill, 1999. www.pqm-online.com/assets/files/lib/juran.pdf

  Справочник по качеству инженерных и управленческих работ, включая методы планирования и контроля, а также анализа результатов деятельности в области качества.
- Quality Magazines. http://thequalityportal.com/q_mags.htm

  Содержит ссылки на другие ресурсы по управлению качеством.

ИСТОЧНИКИ

Американское общество качества. www.asq.org

Азиатско-Тихоокеанская организация качества. www.apqo.org

Королевский институт качества. www.thecqi.org

Европейская организация качества. www.eoq.org

Международное бюро мер и весов. Полезные ссылки: www.bipm.org/en/practical_info/useful_links/

Международная организация по стандартизации. www.iso.org

Юран Институт. www.juran.com

Juran, Joseph and Joseph De Feo. Juran's Quality Handbook: The Complete Guide to Performance, 6th ed. McGraw-Hill Professional. 2010.

Сообщество по метрологии, аккредитации и стандартизации развивающихся стран (DCMAS), www.dcmas.net.

Журнал Quality Progress (Прогресс качества). www.qualityprogress.org

Фонда стандартов и развития торговли (STDF). www.standardsfacility.org

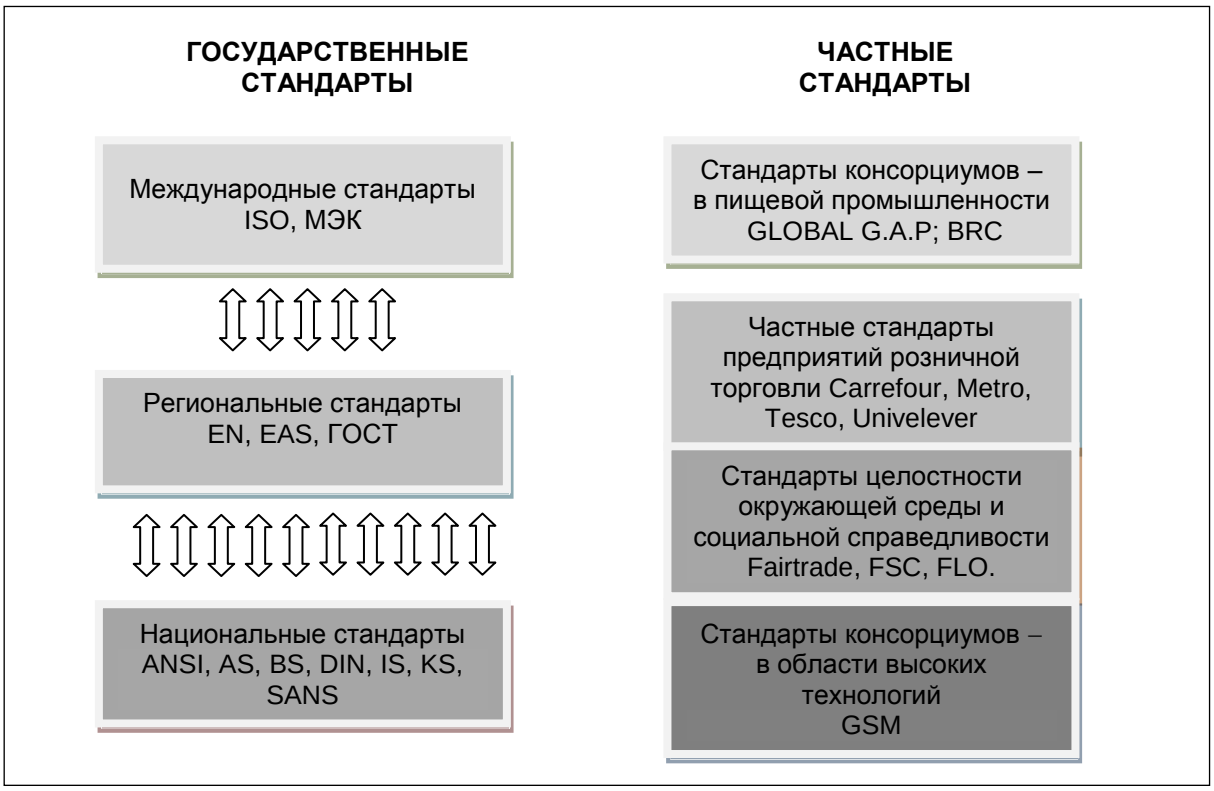
ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

13. Что такое стандарт?

Стандарт – это документ, устанавливающий набор характеристик того или иного товара или услуги. Эти характеристики могут включать в себя дизайн, вес или размер товара; определять экологические требования и требования к производительности и операционной совместимости товара, к материалам, производственному процессу или процессу предоставления услуг, а также определять протоколы, например, для соединения компьютеров или мобильных телефонов. Стандарт может включать в себя терминологию или определять требования по использованию терминов, символов, упаковок, маркировок и этикеток, применимых к тому или иному товару, процессу или методу производства. Существуют и другие виды стандартов, например, стандарты измерений, которые обсуждаются в разделе 1.

Стандарты обычно делятся на государственные и частные. Государственные стандарты разрабатываются и публикуются авторитетными организациями, обычно организациями по стандартизации. Стандарты могут быть международного, регионального и национального уровней. На рисунке ниже приводятся примеры государственных и частных стандартов различных уровней.

Разнообразие стандартов



Источник: Мартин Келлерманн, Южно-Африканская Республика.

Примечание: Полные названия стандартов и органов по стандартизации, перечисленные на этом рисунке, даны ниже, а также в разделе 14, в котором обсуждаются частные стандарты.

При разработке государственных стандартов учитываются потребности и пожелания многих заинтересованных сторон, иными словами разработка стандартов происходит по принципу достижения единого мнения - консенсуса. Также предполагается, что стандарты предъявляют одинаковые требования для всех поставщиков и потребителей, и что в них учитываются внешние факторы, связанные, например, с безопасностью, охраной здоровья и окружающей среды.

Примерами типичных международных стандартов могут служить стандарты, публикуемые Международной организацией по стандартизации (ISO), Международной электротехнической комиссией (МЭК), Международным союзом электросвязи (ITU), Комиссией «Кодекс Алиментариус», Всемирной организацией по охране здоровья животных (OIE), Международной

Конвенцией по защите растений (IPPC) и другими. Пожалуй, самыми известными региональными стандартами являются гармонизированные стандарты Европейского Союза, но есть и другие региональные стандарты, например, государственные стандарты государств бывшего Советского Союза (ГОСТ) и стандарты государств восточноафриканского сообщества (EAS).

Национальные стандарты публикуются в более чем 150 странах мира и их так много, что перечислить все просто невозможно. Типичными национальными стандартами являются стандарты Американского национального института стандартов (ANSI), Австралийские стандарты (AS), Британские стандарты (BS), стандарты Немецкого института стандартизации (DIN), Индийские стандарты (IS), Корейские промышленные стандарты (KS) и Южноафриканские национальные стандарты (SANS). Подсчитать количество всех государственных стандартов во всём мире очень трудно. В библиографической базе данных *Perinorm*, например, имеется список более чем 700 000 стандартов, который охватывает лишь наиболее важные государственные стандарты. Можно сказать, что в современном мире государственные стандарты присутствуют повсеместно, определяя пути и способы взаимодействия людей, продуктов и процессов друг с другом и с окружающей средой.

Стандарты разрабатываются техническими комитетами, которые учреждены национальными органами по стандартизации, региональными и международными организациями по стандартизации, и они представляют интересы всех заинтересованных сторон. При разработке стандартов технические комитеты руководствуются директивами ISO/МЭК и требованиями приложения 3 Соглашения ВТО по ТБТ (см. раздел 93). Национальные технические комитеты являются важным средством, обеспечивающим учёт интересов поставщиков, но это также означает, что поставщики должны стать членами технических комитетов и активно участвовать в их работе. То же относится и к региональным и международным техническим комитетам.

Стандарты могут быть получены от национальных органов по стандартизации или непосредственно от упомянутых выше международных организаций. Они выполнены в виде печатных копий или в электронном виде, например, в виде CD или в виде файлов в формате PDF, и доступны в Интернет. Стандарты, разработанные ISO и МЭК, защищены авторскими правами и должны быть приобретены за определённую плату. Это верно и в отношении большинства национальных стандартов, даже тех, которые приняты на основе международных или региональных стандартов. Другие международные стандарты, например, стандарты ККА, OIML и стандарты аналогичных межправительственных организаций, доступны для свободного скачивания с соответствующих веб-сайтов.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Gausch, Luis and others. Quality Systems and Standards for a Competitive Edge. 2007. The World Bank. http://publications.worldbank.org/index.php?main_page=product_info&cPath=0&products_id=22561

  Это издание содержит много примеров, раскрывающих суть стандартов и систем качества, их значение в торговле и в контексте текущей ситуации в Южной Америке.

- Международная организация стандартизации and United Nations Industrial Development Organization. Fast Forward: National Standards Bodies in Developing Economies.
  2008. www.iso.org/iso/fast_forward.pdf/

  Эта публикация предоставляет полезную информацию о том, какие имеются стандарты, насколько они развиты и каково их место в иерархии стандартов.

- Международная организация стандартизации and International Electrotechnical Commission. ISO/IEC Directives – Parts 1 and 2, ISO, 2009.
  www.iso.org/iso/standards_development/processes_and_procedures/iso_iec_directives_and_iso_supplement.htm

  Эти директивы охватывают принципы и методологию разработки международных стандартов. Многие национальные органы по стандартизации используют их как основу в процессе разработки своих стандартов.

- Международная организация стандартизации. 10 good things ISO standards do for SMEs. Этот документ можно получить от ISO или у членов ISO (список на сайте: www.iso.org).

  В этой новой брошюре ISO собраны разъяснения руководителей малых предприятий из 10 стран мира о том, как стандарты ISO способствовали успешному развитию их бизнеса.

- Maur, Jean-Christophe and Ben Shepherd. 'Product standards'. *In* Jean-Pierre Chauffour and Jean-Christophe Maur (eds.), Preferential Trade Agreement Policies for Development. A Handbook. The World Bank. 2011.
  http://siteresources.worldbank.org/INTRANETTRADE/Resources/C10.pdf

  В этой публикации представлен обзор взаимосвязей между стандартами продуктов и торговлей, и рассмотрены политические меры для решения вопросов, связанных с принятием стандартов в преференциальных торговых соглашениях, а также рассматривается широкий круг вопросов институциональной координации и регионального сотрудничества.

- United Nations Industrial Development Organization. Role of standards: A guide for small and medium-sized enterprises. Working Paper. Vienna, 2006.
  http://www.unido.org/fileadmin/media/documents/pdf/tcb_role_standards.pdf

ИСТОЧНИКИ

Международная организация по стандартизации

- Международные стандарты и "частные стандарты". Свободно скачиваемые брошюры, опубликованные на сайте ISO. http://www.iso.org/iso/private_standards.pdf
- ISO 9000:2005, Системы менеджмента качества – основные положения и словарь. Можно получить от ISO или у членов ISO (список на сайте: www.iso.org).

Международная организация по стандартизации и международная электротехническая комиссия. Руководство ISO/IEC 2:2004 Стандартизация и смежные виды деятельности – Общий словарь. Можно получить от ISO или у членов ISO (список на сайте: www.iso.org), от МЭК или национальных комитетов МЭК (список на сайте: www.iec.ch).

Perinorm. *www.perinorm.com*

Всемирная торговая организация. Соглашение по техническим барьерам в торговле, Приложение 1: Термины и их определения для данного Соглашения, и Приложение 3. Кодекс добросовестной практики по подготовке, принятию и применению стандартов, 1994. www.wto.org/english/res_e/booksp_e/analytic_index_e/tbt_02_e.htm#article15

14. Что такое частные стандарты и как они влияют на торговлю?

Стандарты разрабатываются не только в рамках национальных, региональных и международных органов по стандартизации (см. раздел 13). Есть также много самых разнообразных причин для разработки частных стандартов. Некоторые организации, например крупные торговые сети, устанавливают детальные требования к продукции, которой они торгуют; а также в нефтяной промышленности в разных странах по всему миру установлены аналогичные технические требования; производители автомобилей в США разработали общие нормы поставки некоторых автомобильных частей – стандарты Общества автомобильных инженеров (SAE). Поставщики объединиться с целью получения рыночных преимуществ в поставках продуктов со схожей технологией. Например, музыкальный диск (CD) был произведён по совместному стандарту Филипс и Сони, а о стандартах для мобильных телефонов GSM (Глобальная система мобильной связи) договорились сразу несколько производителей. Такого рода стандарты известны как частные стандарты. Некоторые частные стандарты затем становятся государственными стандартами, если их актуальность поддерживается растущим рынком продаж или если преимущество на рынке больше не является проблемой для изобретателей.

Частные стандарты разрабатываются негосударственными объединениями, например отраслевыми организациями, включая неправительственные организации, консорциумами, органами по сертификации или крупными ритейл-предприятиями. Частные стандарты, как правило, направлены на удовлетворение потребностей тех, кто их разрабатывает, и опубликование этих стандартов не предполагает, что правительство введёт их обязательное применение. Частные стандарты обычно требуют, чтобы поставщики получили сертификацию (см. раздел 75), потому что самостоятельное представление деклараций о соблюдении стандартов (см. раздел 57), как правило, не принимается на рынке. С другой стороны, государство не может потребовать соблюдения ни одного из частных стандартов как обязательного в рамках закона. Следовательно, если поставщик решил получить сертификат, то это решение всегда основано на соображениях бизнеса. Иными словами, принятие этого решения зависит от того, является ли оно выгодным.

Частные стандарты можно условно разделить на четыре группы:

- **Стандарты консорциумов в пищевой промышленности и садоводстве.** Примерами являются стандарты по надлежащей сельскохозяйственной практике Европейской группы ритейл-предприятий сельского хозяйства (GLOBAL G.A.P.) и Британского ритейл-консорциума (BRC) (см. также раздел 15). Эти стандарты очень важны, потому что Европейский Союз является одним из крупнейших импортеров продовольствия в мире. Эти стандарты разработаны европейским и британским ритейл-консорциумами для того, чтобы обеспечить выполнение поставщиками всех нормативных требований безопасности к пищевой продукции, а также выполнения дополнительных требований, установленных самими ритейл-организациями, в том числе в плане социальной ответственности. Для этих стандартов были созданы сложные системы сертификации: если вы хотите экспортировать продукты питания и плодоовощной продукции в ЕС, то сертификация может помочь вам получить долю на рынке или увеличить доходность вашего предприятия. Однако сертификация – это не дешёвое мероприятие, и она не является обязательной. Решение получить сертификацию – это чисто деловое решение, основанное на уровне конкурентоспособности, который экспортер желает достичь.
- **Частные стандарты ритейл-компаний.** Хотя эти стандарты иногда называют стандартам «рыночной ниши», они оказывают огромное влияние на поставщиков крупных транснациональных розничных сетей, таких как Carrefour, Metro, Tesco, Unilever и Wal-Mart. Ритейл-компании разработали свои собственные стандарты для сельскохозяйственной продукции и в производстве продуктов питания с целью конкурентоспособности или защиты; при этом в будущем они могут расширить свои стандарты на другие области.
- Есть ряд причин, почему эти компании используют очень детальные стандарты для закупок продукции. Вот некоторые из этих причин: обеспечить, чтобы продукция, поступающая от поставщиков, позволяла компании минимизировать затраты и максимизировать прибыль; чтобы гарантировать, что компании продают только такие продукты, которые соответствуют

официальным требованиям (например, требованиям государственных стандартов, технических регламентов, санитарных и фитосанитарных мер); чтобы свести к минимуму юридическую ответственность компаний перед недовольными клиентами; чтобы гарантировать, что продукты соответствуют определённым этическим взглядам клиентов по таким вопросам, как защита животных и защита окружающей среды; чтобы убедить клиентов в том, что предлагаемые им товары являются наиболее предпочтительными, так как они являются более безопасными или более высокого качества на основе использования частных стандартов.

- Если поставщик желает поставлять продукцию для крупных ритейл-организаций, то его продукты должны соответствовать требованиям стандартов рыночной ниши. Поэтому влияние стандартов рыночных ниш может быть огромным. К счастью, ритейл-организации часто предоставляют существенную поддержку малому и среднему бизнесу в соблюдении их стандартов. Однако, следует иметь в виду, что если какая-то компания хорошо выполняет требования одного конкретного покупателя, то нельзя гарантировать, что требования других покупателей будут также удовлетворены.

- **Стандарты, связанные с экологической целостностью и социальной справедливостью.** Частные стандарты важны на развитых рынках, то есть там, где значительное количество потребителей обеспокоено такими вопросами, как детский труд, охрана окружающей среды, справедливая торговля, генетически модифицированные продукты и проч. (см. раздел 17). Покупатели на развитых рынках могут настаивать на том, чтобы продукты, предназначенные для продажи, были произведены без социальных и экологических нарушений. Соответствующие рекомендации могут быть предоставлены от таких организаций, как Международная организация по социальной ответственности (SAI), которая предлагает стандарт SA 8000 по надлежащему социальному поведению в промышленности, Совет по рациональному пользованию лесным фондом (FSC) для стандартов в целлюлозно-бумажной промышленности и Международная ассоциация справедливой торговли (FLO). Сертификация даёт возможность продемонстрировать соответствие тем или иным частным стандартам для получения конкурентного преимущества на рынке.

- **Стандарты консорциумов в областях высоких технологий.** Четвертая группа частных стандартов важна в конкретных отраслях экономики, как правило, в области высоких технологий: примером тому могут служить стандарты GSM для мобильных телефонов. Требования соблюдения соответствия и сертификационные требования частных отраслевых стандартов столь же разнообразны, как и сами сектора; следовательно, прежде чем принять решение, нужно хорошо знать требования сектора.

Закупщики, такие как ритейл-сети, предпочитают специфицировать наиболее важные характеристики товара, который они закупают. Они утверждают, что, зная эти характеристики, можно лучше удовлетворить требования клиентов. При этом возникают проблемы в международной торговле, особенно когда крупные розничные сети в развитых странах приобретают огромную рыночную силу в сравнении с мелкими поставщиками в развивающихся странах. Особенно остро эти проблемы проявляются в ситуации, когда различные закупочные организации применяют различные частные стандарты на товары одних и тех же поставщиков, или в ситуации, когда поставщикам приходится нести существенные затраты для того, чтобы продемонстрировать, что они способны соответствовать стандартам закупщиков.

Развивающиеся страны подняли раздел о том, что наличие многих частных стандартов значительно увеличивают их затраты на соответствие. В связи с этим, помимо других причин, частные ритейл-организации пришли к необходимости объединить нормы отдельных предприятий в общеотраслевые нормы во избежание неблагоприятных ситуаций в международной торговле.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международный торговый центр (МТЦ)
  - Карта стандартов: www.standardsmap.org

  Карта стандартов – это Интернет-портал Программы Торговли для Устойчивого Развития МТЦ (T4SD); эта Программа объединяет партнёрские усилия с целью повышения прозрачности в принятии добровольных стандартов и повышения возможностей устойчивого производства и торговли.

  - *Export Quality Management Bulletin* (Бюллетень менеджмента качества экспорта) No. 86, Каталог знаков и надписей, связанных с обеспечением продовольственной безопасности, экологической целостности и социальной справедливости. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

ИСТОЧНИКИ

Британский ритейл-консорциум (BRC). www.brcglobalstandards.com

Международная ассоциация справедливой торговли (FLO). www.fairtrade.net

Совет по рациональному пользованию лесным фондом (FSC). www.fsc.org

Европейская группа ритейл-предприятий сельского хозяйства (GLOBAL G.A.P.). www.globalgap.org

Международная организация по стандартизации ISO. Международные стандарты и «частные стандарты». Свободно скачиваемые брошюры. www.iso.org/iso/private_standards.pdf

Международная организация по социальной ответственности (SAI). www.sa-intl.org

Организация Объединённых Наций по Промышленному Развитию (UNIDO). Как сделать частные стандарты полезными: справочник частных стандартов в секторах одежды, обуви и мебели, Вена, 2010. www.unido.org/fileadmin/user_media/Uploads/Documents/UNIDO_%20Guidelines_web.pdf

Всемирная торговая организация. Отчет о международной торговле за 2005 г.: Исследование взаимоотношений между торговлей, стандартами и ВТО. www.wto.org/english/res_e/booksp_e/anrep_e/world_trade_report05_e.pdf

15. Какие стандарты необходимы для экспорта пищевой и сельскохозяйственной продукции?

Экспорт всегда должен соответствовать официальным требованиям, предъявляемым правительством страны-импортера (обязательные требования) и коммерческими требованиями импортера (требованиям покупателя).

Ввиду широкого ассортимента пищевой и сельскохозяйственной продукции очень трудно представить исчерпывающую информацию по всем конкретным стандартам. Пищевая и сельскохозяйственная продукция подлежит санитарному и фитосанитарному контролю, техническим регламентам и стандартам, которые варьируются от страны к стране и от одного сектора к другому.

В соответствии с Соглашением ВТО по СФС мерам, странам рекомендуется определять свои требования, основываясь на международных стандартах, например на стандартах Комиссии «Кодекс Алиментариус», Всемирной организации по охране здоровья животных, Международной конвенции по защите растений.

Комиссия «Кодекс Алиментариус» была создана Продовольственной и сельскохозяйственной организацией Объединённых Наций (FAO/ФАО) и Всемирной Организацией Здравоохранения (WHO/ВОЗ) по разработке продовольственных стандартов, руководящих принципов и связанных с ними текстов, таких как принципы надлежащей практики в рамках Совместной программы FAO / WHO по пищевым стандартам. «Кодекс Алиментариус» направлен на защиту здоровья потребителей, обеспечение справедливой торговой практики в торговле пищевыми продуктами, а также на содействие в координации работы по всем стандартам пищевых продуктов, проводимой международными правительственными и неправительственными организациями. Среди наиболее важных комитетов Кодекса следует отметить: Комитет Кодекса по загрязняющим примесям в пищевых продуктах; Комитет Кодекса по рыбе и рыбным продуктам; Комитет Кодекса по пищевым добавкам; Комитета Кодекса по гигиене пищевых продуктов; Комитет Кодекса по контролю импорта и экспорта пищевых продуктов и по системам сертификации; Комитет Кодекса по маркировке пищевых продуктов и Комитет Кодекса по свежим фруктам и овощам.

Многие страны приняли Анализ Рисков и Критические Контрольные Точки (HACCP) в качестве обязательного требования при изготовлении различных пищевых продуктов. Раздел 42 объясняет суть анализа рисков и критических контрольных точек и почему он важен для малых и средних предприятий пищевой промышленности.

Всемирная организация по охране здоровья животных (OIE) – это межправительственная организация, ответственная за улучшение здоровья животных во всем мире. Её миссия заключается, в частности, в том, чтобы содействовать мировой торговле путем публикации стандартов здоровья в области международной торговли животными и продуктами животного происхождения для обеспечения прозрачности в глобальной ситуации, связанной с болезнями животных, и собирать, анализировать и распространять ветеринарную научную информацию.

Международная конвенция по защите растений (IPPC) – это международное соглашение о здоровье растений, направленное на защиту культурных и диких растений путем предотвращения введения и распространения вредителей. Эта конвенция позволяет ответственным органам различных стран анализировать опасности, угрожающие их национальным растительным ресурсам, и использовать научно-обоснованные меры для защиты своих культурных и диких растений.

Технический комитет по пищевым продуктам, ТК 34, Международной организации по стандартизации (ISO) занимается стандартизацией пищевых продуктов для людей и животных. Он охватывает пищевую цепочку от первичного производства до потребления, а также занимается вопросами распространения материалов по размножению животных и растений. Этот ТК работает, помимо прочего, с вопросами, связанными с терминологией, отбором проб, методами испытаний и анализа, спецификациями продуктов, безопасностью пищевых продуктов и кормов для животных, а также управлением качеством и требованиями, предъявляемыми к упаковке, хранению и транспортировке.

ISO 22000, разработанный Техническим Комитетом 34 ISO (ISO/ТК 34), согласовывает требования к системам менеджмента безопасности пищевых продуктов. Раздел 44 объясняет разницу между АРККТ (HACCP) и ISO 22000. Раздел 45 подробно раскрывает этапы осуществления ISO 22000.

Введя распространения частных стандартов в производстве продуктов питания и сельскохозяйственной продукции, была создана Глобальная инициатива по безопасности пищевых продуктов (GFSI). Это не коммерческая организация, созданная в соответствии с бельгийским законодательством. Она устанавливает контрольные показатели (или признает в качестве эталона) существующие пищевые стандарты относительно критериев безопасности пищевых продуктов. Эта организация также стремится разработать механизмы для обмена информацией в цепочке поставок, чтобы повысить осведомленность потребителей о безопасности пищевых продуктов и использовать передовой опыт в ритейл-практике. Под бенч-маркингом в GFSI понимается «процедура, посредством которой схема безопасности пищевых продуктов сравнивается с Руководящим документом GFSI».

Ответ на раздел 22 рассматривает взаимосвязь между обязательными законодательными требованиями, которые предъявляются правительством стран-импортёров, и частными стандартами, которые могут потребовать покупатели. Только покупатели могут предоставить всеобъемлющую информацию о частных стандартах, которые будут применяться к тому или иному продукту. Как правило, покупатели также хотят увериться в том, что продукция соответствует обязательным государственным стандартам, иначе эта продукция не может быть приобретена для продажи в импортирующей стране.

В ответе на раздел 23 есть указания о том, где получить информацию об официальных требованиях страны-импортера. Эти требования могут включать в себя стандарты на пищевые продукты, например, правила гигиены и ограничения на остатки сельскохозяйственных химикатов в продуктах. Они также могут налагать специальные ограничения, связанные с охраной здоровья животных и растений (например, продукты должны быть свободны от определённых вредителей и болезней в стране-экспортере или должен быть установлен карантин в пункте въезда в импортирующую страну, и прочие требования). Количество требований, установленных для того или иного продукта, зависит от характера продукта и конкретных обстоятельств стран-импортеров и стран-экспортеров.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международный торговый центр. Бюллетень по вопросам управления качеством экспорта № 86, Справочник марок и этикеток по безопасности пищевых продуктов, целостности окружающей среды и социальной справедливости: www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index.
- Will, Margret and Doris Guenther. Food Quality and Safety Standards, as required by EU Law and the Private Industry: A Practitioners' Reference Book. 2nd ed. 2007. GTZ. (Вилл, Маргрет и Гюнтер, Дорис. Качество пищевых продуктов и стандарты безопасности, в соответствии с требованиями Закона ЕС и частного сектора в промышленности: Справочник для практиков,. 2-е изд. 2007. ГТЦ): http://www2.gtz.de/dokumente/bib/07-0800.pdf

  Справочник по системам менеджмента качества пищевых продуктов, охватывающий законодательные и частные требования данной отрасли на рынке Европейского Союза для отдельных групп продуктов, таких как свежие и переработанные фрукты и овощи.

ИСТОЧНИКИ

Комиссия «Кодекс Алиментариус» www.codexalimentarius.net

Færgemand, Jacob and Dorte Jespersen. ISO 22000 to ensure integrity of food supply chain. ISO. 2004. (Фергеманд, Иаков и Дорте, Йесперсен. ISO 22000 для обеспечения целостности цепи поставок продуктов питания. ISO. 2004). www.iso.org/iso/tool_5-04.pdf

Глобальная инициатива по безопасности пищевых продуктов (GFSI). www.mygfsi.com

Международная организация по стандартизации (ISO). www.iso.org

Международная конвенция по защите растений (IPPC). www.ippc.int

Всемирная организация по охране здоровья животных. www.oie.int

16. Какие стандарты необходимы для экспорта текстильной продукции?

Учитывая широкий спектр текстильного производства и мануфактуры, полезно различать производства, которые могут быть легко осуществлены малыми и средними предприятиями, и производства, которые требуют большого объёма финансовых ресурсов и технологий. Деятельность в области натуральных волокон включает в себя: (а) выращивание и сбор продукта (например, хлопка); (б) отделение волокон (очистка хлопка) или другой способ подготовки волокон к прядению; (в) прядение волокон в нити; (г) сплетение нитей в ткани; (д) производство конечного продукта (например, блузки, скатерти); и (е) маркировка и упаковка продукта. Деятельность в области синтетических (искусственных) волокон схожа с деятельностью в области натуральных волокон, за исключением того, что синтетические волокна производятся не из растений, которые нужно выращивать и собирать. Многие текстильные изделия представляют собой комбинации натуральных и искусственных волокон.

Начальные стадии текстильного производства - производство волокон, прядение, ткачество и крашение (текстиля) - являются капиталоемкими, поэтому они, как правило, осуществляются крупномасштабными производствами и крупными предприятиями. Также, на начальных стадиях производства, имеется больше обязательных технических требований, чем на более поздних стадиях. С другой стороны, конечные продукты, например одежда, скатерти, салфетки, подушки, являются более трудоемкими, и довольно часто они производятся крупными производителями, но, в то же время, в производстве одежды и других текстильных изделий во многих странах занято огромное количество предприятий малого и среднего типа.

Обычно, результаты (или выходы) каждого этапа производственного процесса должны соответствовать определённым техническим требованиям и должны быть испытаны и сертифицированы. Многие государственные и частные стандарты в текстильной и швейной промышленности (см. разделы 13 и 14) развивались в течение многих лет, но лишь немногие, в основном текстильные, были объявлены обязательными. Раздел о том, какие именно стандарты должны применяться производителями одежды и других изделий из текстиля – решается, в значительной степени в зависимости от рынка.

Международные и другие технические требования

Международная организация по стандартизации (ISO) разработала и опубликовала сотни международных стандартов на текстильные изделия. Их можно найти в онлайн-каталоге ISO. Список может быть очень полезным. Ссылки на четыре основных комитета ISO, участвующих в разработке этих стандартов, может также облегчить поиск. Это ТК 38 Текстиль, ТК 94 / SC 13 Защитная одежда, ТК 219 Покрытия для пола и ТК 221 Гео-синтетика. Несмотря на существование этих международных стандартов, только несколько из них, если вообще какие-либо, были приняты всеми странами мира. Применяются многие национальные и региональные стандарты.

Национальные и частные органы по стандартизации публикуют обширные коллекции стандартов для текстиля и текстильной продукции. Ниже приведены два примера:

- В Китае в 2008 году был опубликован целый ряд новых стандартов по текстилю для замены устаревших стандартов.
- Американское общество по испытанию материалов (ASTM) опубликовало два справочника с набором более 350 методов испытания ASTM, связанных с текстильным производством, а также методов и спецификаций, охватывающих вопросы использования текстильных изделий, номенклатуры, характеристик и свойств текстильной продукции.

Некоторые из обязательных технических требований для текстильной и швейной промышленности в Европейском Союзе содержатся в Директиве REACH (см раздел 27 для более детального обсуждения этой темы). Директива REACH, в частности, запрещает использование определенных продуктов в производстве текстильных изделий и одежды, таких как азокрасители, оловоорганические соединения и диметилфумаратные вещества. В Соединенных Штатах, Комиссия США по безопасности потребительских товаров установила определённые требования

безопасности текстильных изделий, например, огнестойкость и запрещение определенных видов детской верхней одежды, например, одежды с завязками, так как они считаются опасными.

Поэтому, получение правильной информации о стандартах или технических правилах целевого рынка чрезвычайно важно для поставщиков. Национальный орган по сертификации или Организация по содействию торговле могут вам в этом помочь (см. также раздел 23).

Требования покупателей

Изготовление одежды и других текстильных товаров является крупным бизнесом, а крупные торговые организации и специализированные торговые компании могут иметь свои собственные идеи относительно стандартов для этих товаров. Эти стандарты могут относиться к дизайну одежды, техническим требованиям, предъявляемым к ткани и производственным процессам, маркировке и упаковке и к другим аспектам. И в то же время практически во всех странах отсутствуют какие-либо общие обязательные технические требования, предъявляемые к одежде, в отличие от текстиля, в производстве которого должны соблюдаться ряд технических регламентов.

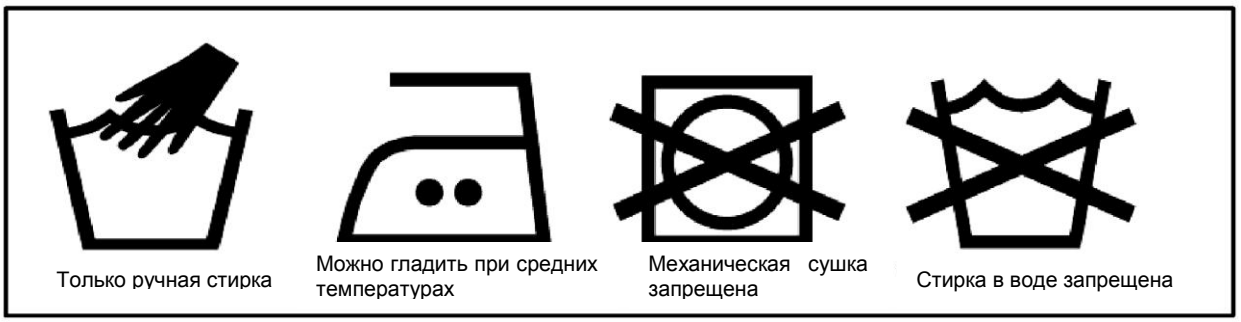
Поэтому экспортер должен выяснить специфические требования покупателей, например, какие требуются испытания и каков порядок сертификации. Производители одежды также не могут проигнорировать обязательные технические требования к текстильной продукции, так как они должны гарантировать, что ткань, пряжа и другие материалы, используемые для производства одежды, произведены с соблюдением обязательных требований, в противном случае одежда, сшитая из этих материалов, не может быть выпушена на рынок.

Что касается оценки соответствия, некоторые крупные торговые организации имеют свои собственные лаборатории для тестирования текстиля, в то время как другие полагаются на независимые аккредитованные лаборатории и сертификационные организации, созданные для предоставления этих услуг. Многие национальные органы по стандартизации в странах, производящих текстиль, имеют свои собственные текстильные лаборатории.

Маркировка

В некоторых странах существуют технические требования по надлежащей маркировке текстильных изделий. Например, в Соединенных Штатах любой продукт, который состоит исключительно из текстильных волокон, или материала, содержащего текстильные волокна как минимум на 80% своего веса, должны иметь соответствующую этикетку, указывающую на содержание того или иного волокна. Например, хлопок 80%, полиэстер 15%, нейлон 5%. Типы названий, которые должны быть использованы в этих маркировках, также предписаны. Некоторые материалы, содержащие текстильные волокна, освобождаются от выполнения этих требований, в том числе кисеты для табака, обувь, паруса и кухонные прихватки для духовки. Европейский Союз имеет аналогичные требования к содержанию волокна в текстильных продуктах.

Другая информация, которая должна быть представлена на этикетках, связана с тем, как следует заботиться о текстильных изделиях. Примерами могут служить указания о температуре стирки, следует ли изделия чистить только методом химчистки; можно ли их механически сушить или гладить, и если да, то при каких температурах. Подобного рода этикетки, выпускаемые в различных странах, незначительно отличаются друг от друга. Для каждого рынка должны быть созданы соответствующие пиктограммы. Типичные примеры пиктограмм показаны на рисунке ниже. В некоторых странах (например, в Китае, Египте, Индонезии, Малайзии, Пакистане и Швейцарии) нет никаких общенациональных требований к маркировке изделий. В этих странах нужно с должным вниманием отнестись к требованиям самих покупателей.



Размеры одежды

До настоящего времени не создано ни одной общепризнанной международной системы размеров одежды, поэтому размеры изготавливаемой одежды должны быть маркированы специально для того рынка, для которого предназначена данная одежда. Мужская рубашка с размером 15 в Соединенных Штатах будет эквивалентна размеру 38 мужской рубашки на европейском рынке. Для женщин, размер 12 в Соединенных Штатах будет примерно равен размеру 14 в Великобритании и размеру 42 во Франции.

С 2006 года в Европейском Союзе были введены в эксплуатацию два обязательных стандарта с целью замены множества национальных стандартов, а именно: EN 13402-1: Термины, определения и процедуры измерения размеров тела и EN 13402-2: Первичные и вторичные размеры. В отличие от Европейского Союза, в Соединенных Штатах нет никакого обязательного стандарта размеров, но есть целый ряд традиций и привычных способов определения размеров, применяемых на протяжении многих лет, начиная со стандартных размеров одежды США, которые постепенно заменяются Каталогом размеров одежды США.

Некоторые страны используют стандарты ISO для определения размеров одежды: стандарт ISO 3635: 1981 Обозначение размеров одежды - Определения и процедура измерения тела, стандарт ISO 8559: 1989 Раскрой одежды и антропометрические обследования - Размеры тела, и стандарт ISO/TR 10652: 1991 Стандартные системы размеров одежды.

Упаковка

Упаковка отдельных продуктов, а также основная часть упаковки текстильных изделий и одежды должны соответствовать многим стандартам и техническим нормам. См. раздел 28 для более подробного ответа.

Частные стандарты сертификации

Можно сказать, что ни один продукт потребления не является более подверженным влиянию социальных, этических и экологических требований, чем текстиль и одежда. По этой причине, для получения признания на рынке может потребоваться сертификация по разделам социальной (SA 8000) и этической (Fairtrade) ответственности по охране окружающей среды (WRAP) (для более подробного обсуждения см. разделы 17 и 77). Существует всего несколько систем эко-маркировки, применимых к текстильной и швейной промышленности (см. также раздел 78); они являются важными параметрами для достижения успеха на некоторых рынках. Есть несколько дополнительных систем и программ, приспособленных для текстильных изделий и одежды – они показаны ниже. Существует довольно много такого рода систем и программ. Поставщик должен внимательно определить для себя ту, которая наиболее приемлема для продажи его товара на том или ином экспортном рынке.

Woolmark

Woolmark является одной из самых узнаваемых текстильных марок в мире. Она принадлежит австралийской компании Australian Wool Innovation Limited (AWI). Эта компания осуществляет деятельность по глобальной программе лицензирования для обеспечения того, чтобы

любой продукт с логотипом Woolmark отвечал строгим требованиям качества шерсти и эксплуатационным критериям. Для того чтобы получить лицензию, вы должны обратиться в местный офис AWI (список отделений можно найти на веб-сайте AWI). Нужно оплатить взнос и провести испытание продукции в лабораториях AWI, чтобы гарантировать, что они соответствуют установленным стандартам. В случае успешного выполнения этих шагов, вы получаете лицензию на использование логотипа Woolmark. Лицензиатам предоставляются этикетки и поддержка в продвижении продукта на рынке.

Глобальный стандарт органической текстильной продукции (GOTS)

Глобальный стандарт органической текстильной продукции (GOTS) является результатом совместных усилий Ассоциации органической торговли Соединенных Штатов, Ассоциации почв, Международной ассоциации естественной текстильной промышленности (IVN) и Японской органической хлопковой ассоциации (JOCA). GOTS устанавливает критерии для всей цепочки поставок от заготовки сырья, до экологически и социально ответственного производства, до маркировки, как волоконной продукции, так и пряжи, тканей и одежды, и включает в себя такие процессы, как выращивание, переработка, производство, упаковка, маркировка, экспорт, импорт и распространение всех продуктов из натуральных волокон. Таким образом, осуществляется непрерывный контроль качества и система сертификации «от поля до полки».

Стандарт GOTS акцентирует внимание на социальных аспектах производства товаров. А именно, не должно быть никакого принудительного или подневольного труда; работодатели не имеют права отбирать у сотрудников удостоверения личности или удерживать средства с их вкладов; не должно быть никакого детского труда; работники должны быть вправе оставить работу после обоснованного уведомления об уходе; и условия труда должны быть безопасными и гигиеничными. Требования, предъявляемые к обработке сточных вод, включают в себя требования по измерению и мониторингу осадков, температуры и pH сточных вод. Сертификация GOTS присуждается только для натуральных волокон и не применима к синтетическим волокнам.

Более подробную информацию о GOTS, а также перечень организаций по сертификации, которые аккредитованы для предоставления сертификации GOTS, можно найти на веб-сайте GOTS с соответствующими ссылками на эти организации.

Textile Exchange

Textile Exchange (ранее *Organic Exchange*) является некоммерческой организацией с глобальным подходом к развивающимся рынкам в цепочке создания текстильного продукта с привлечением многих заинтересованных сторон. Эта организация насчитывает более 230 членов, в числе которых многие известные мировые бренды и предприятия розничной торговли, объемы продаж которых составил на 2009 год свыше 755 миллиардов долларов США.

Textile Exchange охватывает всю цепочку добавленной стоимости, от фермы или производителя до производства и розничной торговли. Таким образом, она касается одновременно и спроса, и предложения. Ее усилия направлены как на продвижение бренда, так и на развитие розничной торговли. Продвижение бренда дает поставщикам стимулы для увеличения производства и помогает стабилизировать как краткосрочные, так и долгосрочные графики производства. *Textile Exchange* предоставляет модели и инструменты для совместного планирования, решения проблем, разработки продуктов и источников снабжения, а также проведение разъяснительной работы среди потребителей.

Более детальную информацию о деятельности *Textile Exchange*, можно получить с веб-сайта организации.

Better Cotton Initiative (BCI)

Хлопковая инициатива «За лучший хлопок» (*Better Cotton Initiative*/ BCI) является достаточно новой инициативой, направленной на то, чтобы сделать производство хлопка лучше для тех, кто его производит, а также для окружающей среды, где он растёт, и в целом для сектора. Начальный этап осуществления этой инициативы географически ориентирован на четыре региона: Бразилия, Индия, Пакистан, Западная и Центральная Африка (Бенин, Буркина-Фасо, Камерун, Мали, Сенегал и Того). Эти регионы имеют разнообразные климатические условия, размеры хозяйств, способы ведения сельского хозяйства, подходы к охране окружающей среды и к решению социальных вопросов. BCI будет предоставлять материалы, инструменты и руководящие принципы любой стране с целью лучшего производства хлопка.

Система BCI опирается на данные цепочки поставок и использует действенные механизмы мониторинга, оценки и обучения. Внешняя оценка системы была произведена в конце 2012 года с целью определения её влияния и достижения запланированных результатов. BCI стремится внести необходимые коррективы для улучшения системы и способа своей работы.

Oeko-Tex

Oeko-Tex (также пишется как *Őko-Tex*) - еще одна система сертификации текстиля и одежды, основанная на каталоге веществ, которые могут быть вредными для здоровья человека. Этот каталог часто обновляется в соответствии с последними научными результатами. Ответственность за стандарт 100 *Oeko-Tex* берут на себя 17 испытательных институтов, которые составляют Международную ассоциацию *Oeko-Tex*. Ассоциация имеет филиалы в более чем 40 странах мира. В общей сложности более 51 000 сертификатов, выданных для миллионов самых разных продуктов и более чем 6 500 компаний, работающих во всем мире, сделали стандарт 100 *Oeko-Tex* одним из наиболее известных стандартов в мире для проверки текстиля на содержание вредных веществ.

Образцы для испытаний тестируются независимым институтом *Oeko-Tex* на значения pH, содержание формальдегида и наличие пестицидов, экстрагируемых тяжелых металлов, хлорированных органических носителей и консервантов, таких как пентахлорфенол и тетрахлорфенол, и проч. Испытания также включают в себя проверку на наличие каких-либо аминов MAC в азо-красителях и красителях, вызывающих аллергию.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Центр по содействию импорту из развивающихся стран (Centre for the Promotion of Imports from developing countries / CBI). Веб-сайт www.cbi.nl

  Содержит информацию о текстильной и швейной промышленности в контексте рынков Европейского Союза; предлагает информацию о состоянии рынка и информацию о секторах, поставщиках, поддерживающих сторонах и покупателях.

- Комиссия США по безопасности потребительских товаров (United States Consumer Product Safety Commission). www.cpsc.gov

  Предоставляет информацию и публикации о производстве и продукции, имеющих отношение к огню и связанным с ним опасностям, а также об опасностях электрического, химического или механического характера и с опасностями, могущими травмировать детей.

- Закон о повышении безопасности потребительских товаров США. Руководство для мелких производителей, импортеров и ремесленников, производящих детские товары.
  http://www.cpsc.gov/about/cpsia/smbus/manufacturers.html

  Объясняет, как требования к сертификации влияют на мелких производителей, импортеров и ремесленников, производящих детские товары.

ИСТОЧНИКИ

Международное Американское общество по испытанию материалов (ASTM International) www.astm.org

Австралийская организация «Australian Wool Innovation Limited» (AWI). www.wool.com

Инициатива за лучший хлопок «Better Cotton Initiative» (BCI). www.bettercotton.org

Глобальный стандарт органической текстильной продукции (GOTS) - сертификация. www.global-standard.org

Совет Гонконга по развитию торговли (HKTDC). Информация по безопасности текстильных изделий, 2008.
www.hktdc.com/info/mi/a/psls/en/1X0014YQ/1/Product-Safety-Laws-And-Standards/Textile-Standard-Update-China-Market.htm

Международная организация по стандартизации (ISO). www.iso.org.

Oeko-Tex. www.oeko-tex.com/OekoTex100_PUBLIC/index_portal.asp

Textile Exchange. www.textileexchange.org/

Информация о стандарте «Oeko-Tex» в Wikipedia. http://en.wikipedia.org/wiki/Oeko-tex_standard

17. Какие стандарты могут требовать покупатели для решения социальных, экологических и этических проблем?

Этические, экологические и социальные проблемы, возникающие в связи с разработкой, производством и поставкой продукции, резко возросли за последние несколько десятилетий. Поставщики больше не могут игнорировать эти проблемы, и на многих рынках продукты должны соответствовать техническим требованиям, относящимся к этическим, экологическим и социальным аспектам производства. Соответствующие технические требования могут быть предусмотрены в национальных и частных стандартах. В некоторых случаях подход к решению этических, экологических и социальных проблем содержится в технических регламентах и в санитарных и фитосанитарных мерах. Несколько примеров будут рассмотрены ниже.

Социальная ответственность

Социальная ответственность рассматривается в стандарте SA 8000:2008. Это частный стандарт, опубликованный нью-йоркской организацией по социальной отчётности «Social Accountability International». В настоящее время имеется третий выпуск стандарта SA 8000 – это проверяемый стандарт для системы сертификации. В нём излагаются требования, которые работодатели принимают на добровольной основе по соблюдению прав работников, условий труда и системе управления. Нормативные элементы этого стандарта основаны на национальном законодательстве и правах человека, определённых Организацией Объединенных Наций и Конвенцией Международной Организации Труда. Стандарт SA 8000 может быть использован вместе с «Руководством по SA 8000» для оценки соответствия рабочего места. Руководство предназначено для того, чтобы объяснить суть стандарта SA 8000; в нём изложены подходы к осуществлению требований стандарта. В нём также приводятся примеры методов проверки соответствия. Этот документ может быть использован аудиторами и компаниями, желающими получить сертификат соответствия SA 8000. Стандарт SA 8000 можно загрузить с веб-сайта бесплатно, а за Руководство нужно заплатить установленную плату.

ISO разработал документ «ISO 26000:2010, Руководство по социальной ответственности» для применения на международном уровне. ISO 26000 служит руководством для всех типов организаций, независимо от их размера или местоположения, по следующим вопросам:

- Основные понятия, термины и определения, относящиеся к социальной ответственности;
- Историческая и общая информация о социальной ответственности, тенденции и характеристики социальной ответственности;
- Принципы и практика социальной ответственности;
- Основные темы и проблемы социальной ответственности;
- Введение, внедрение и продвижение социально ответственного поведения в организации посредством политических и практических мер в рамках сферы влияния данной организации;
- Выявление и привлечение заинтересованных сторон; а также
- Сообщения о взятых обязательствах, их исполнении и другой информации о социальной ответственности.

ISO 26000 является добровольным стандартом с целью предоставления руководства. В отличие от ISO 9001:2008 (менеджмент качества) и ISO 14001:2004 (экологический менеджмент), которые могут быть использованы для сертификации, ISO 26000 не используется для сертификации.

Этические аспекты

Серия стандартов *Fairtrade* касается этических аспектов торговли. Он предоставляет фермерам, работающим в начале производственной цепочки в развивающихся странах, руководство для решения торговых проблем на рынках развитых стран.

Есть две различные серии стандартов *Fairtrade*, которые относятся к различным типам производителей, работающих в неблагоприятных условиях. Одна серия стандартов применима к владельцам малых предприятий, которые работают вместе с кооперативами или другими организациями с демократической структурой. Другая серия относится к компаниям с наемными работниками, которым выплачивается достойная зарплата и гарантируется право вступать в профсоюзы.

Стандарты *Fairtrade* также имеют дело с вопросами об условиях торговли. Большинство продуктов, выпускаемых в пределах объема производства, который охватывается стандартами, имеют *Fairtrade* цену – это минимум, который выплачивается производителям. Производители также получают дополнительную сумму – *Fairtrade* премиум – для инвестирования в своих сообществах. Полную информацию можно получить на сайте *Fairtrade*.

Есть множество других частных стандартов, применимых в различных секторах экономики, которые в той или иной степени охватывают этические аспекты или вопросы социальной ответственности. Типичным примером является Глобальный стандарт органической текстильной продукции (GOTS), который требует справедливой оплаты труда и непринудительного труда рабочих на текстильных заводах (см. раздел 16 для получения более подробной информации).

Стандарты охраны окружающей среды

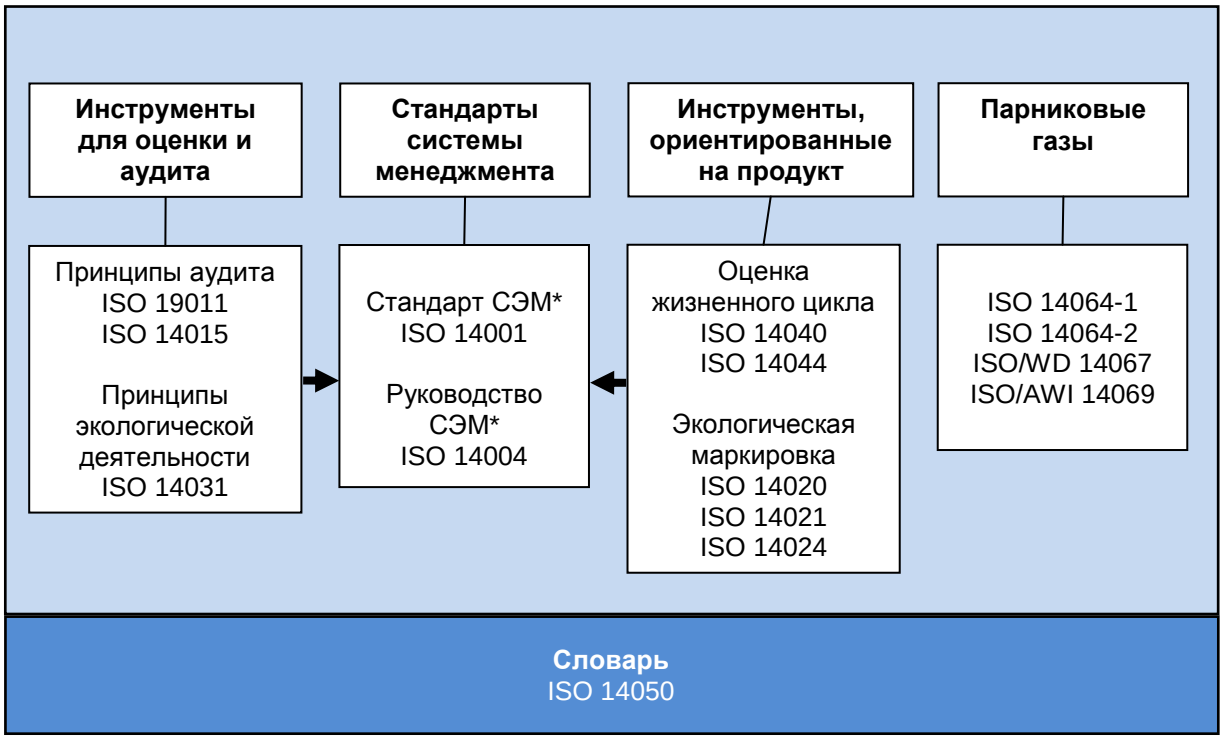
Серия стандартов экологического менеджмента ISO 14000 является, вероятно, самой известной серией стандартов, касающейся охраны окружающей среды. Эти стандарты требуют от организации следующих гарантий в рамках формальной системы управления:

- Анализировать своё воздействие на окружающую среду;
- Взять на себя обязательство по осуществлению эффективного и благонадёжного производства и предотвращению загрязнение окружающей среды;
- Определять цели и задачи для постоянного улучшения своей работы; а также
- Подтверждать соответствие своего производства всем экологическим законодательством своей страны.

Есть целый ряд стандартов, уже опубликованных в рамках серии ISO 14000, и их число растет, хотя скорость публикаций уже не такая бешеная, как это было десять лет назад. Многие стандарты находятся в стадии рассмотрения – это нормальная практика в разработке стандартов. Поэтому, поставщики должны убедиться в том, что они всегда получают своевременную информацию и самую последнюю версию соответствующей серии ISO 14000.

На рисунке ниже показаны некоторые стандарты, их отношения друг к другу и как они вписываются в целостное представление об экологическом менеджменте. Обзор всех стандартов можно найти в публикации ISO «Серия стандартов ISO 14000». Эта публикация доступна для бесплатной загрузки с веб-сайта ISO, разделы 38 до 41 предоставляют дополнительные сведения по вопросам, касающимся систем менеджмента окружающей средой. Для обсуждения сертификации, связанной с экологическими аспектами, см. раздел 78.

Серия стандартов ISO 14000



Источник: Международная организация по стандартизации, адаптировано Мартином Келлерманом.

* Система экологического менеджмента (СЭМ).

Компании, желающие продемонстрировать соответствие, должны быть сертифицированы по ISO 14001. Есть много органов по сертификации, которые предлагают такую услугу. Важно выбрать такой орган, который аккредитован для обеспечения сертификации (см. раздел 71 для получения более подробной информации о выборе органа по сертификации). Экономическое значение ISO 14000 постепенно растет, и все большее число компаний получают сертификацию ISO 14001. В этом можно убедиться, прочитав ежегодный обзор сертификатов системы управления ISO, выданных во всем мире.

Есть также целый ряд частных стандартов, которые занимаются вопросами охраны окружающей среды, и они связаны с системами сертификации, которые возникли в развитых странах. Они могут быть тесно связаны с эко-маркировками (см раздел 78). Ниже приведены два типичных примера:

- GREENGUARD (буквально - *Зелёный защитник*). Институт GREENGUARD разработал запатентованные принципы анализа качества воздуха в закрытых помещениях на содержание в нём вредных веществ на основе рекомендаций правительственных организаций и промышленных предприятий. Эти принципы были введены в 2000 году компанией по изучению качеству воздуха «Air Quality Sciences» (AQS) в Атланте (США).
- *Cradle to Cradle* (буквально - *Колыбель к колыбели*). Этот стандарт позволяет сертифицировать продукт на использование экологически безопасных и невредных для здоровья материалов. Этот стандарт имеет соответствующие компоненты по энергии, воде и социальной ответственности. Особенность этого стандарта заключается в химическом анализе материалов продукта. Все содержащиеся в продукте ингредиенты определяются до 100 частей на миллион и оцепеневаются в соответствии с 19 критериями здоровья человека и экологического состояния окружающей среды.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международный торговый центр. Карта стандартов. www.standardsmap.org

  Предоставляет доступ к подробной базе данных МТЦ по частным стандартам и представляет академические, научно-исследовательские статьи по вопросам частных стандартов в глобальных производственно-сбытовых цепочек. Карта стандартов работает в интерактивной среде Интернет и дает возможность сравнения требований частных стандартов на различных уровнях анализа, от общих социальных и экологических требований к детальным критериям и показателям безопасности пищевых продуктов и выбросов углерода, а также прав работников и гендерных аспектов.

ИСТОЧНИКИ

Cradle to Cradle. http://mbdc.com/detail.aspx?linkid=2&sublink=8

Международная ассоциация справедливой торговли (FLO). www.fairtrade.net

FLO-CERT. www.flo-cert.net/flo-cert/

GREENGUARD. www.greenguard.org

Международная организация по стандартизации

- Экологический менеджмент – Серия международных стандартов ISO 14000. www.iso.org/iso/free_pubs#MANAGEMENT_STANDARDS
- Международная организация по стандартизации. ISO 26000:2010. Руководство по социальной ответственности. Можно получить от ISO или у членов ISO (список на странице www.iso.org).

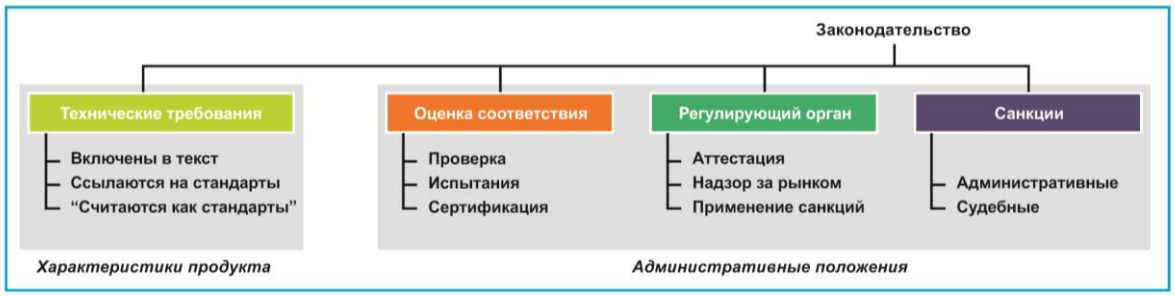
Международный торговый центр. Карта стандартов: www.standardsmap.org

18. Что такое технический регламент?

Продукты могут портиться и, поэтому, они ставят под угрозу здоровье и безопасность людей. Продукты могут также оказать негативное воздействие на окружающую среду, или они могут быть предложены на рынке таким образом, что потребители оказываются серьезно обманутыми. Для решения таких разделов, правительства осуществляют официальные проверки. Эти проверки называются техническими регламентами, как это определено в Соглашении ВТО по ТБТ (см. раздел 92). Технические регламенты не являются стандартами, но их иногда путают со стандартами, потому что они могут показаться похожими на стандарты (см. раздел 13). Технические регламенты могут основываться на документах, независимых от стандартов, на стандартах или могут ссылаться на стандарты. В то время как стандарты считаются, в принципе, добровольным (т.е. поставщики могут их принять или не принять), технические регламенты являются обязательными по своей сути, т.е. их нужно соблюдать по закону.

Технический регламент является документом или законом, в котором устанавливаются характеристики продукта или связанные с ним процессы и методы производства. Технический регламент может также включать в себя или быть посвящённым исключительно терминологии, символам, упаковке, маркировке и требованиям к маркировке, как эти требования применяются к продукции, процессу или методу производства. В любом случае технический регламент включает в себя административные меры, необходимые для его реализации. Например, он может определять регулирующий орган, перечислять требования к оценке соответствия, а также обеспечения обязанностей по контролю над рынком и применению санкций в случае несоблюдения этих обязанностей. Составляющие части типичного технического регламента показаны на рисунке ниже.

Составляющие части технических регламентов



Источник: Мартин Келлерманн, Южно-Африканская Республика

Технические регламенты разрабатываются и осуществляются целым рядом министерств или регулирующих органов или теми и другими совместно, в зависимости от ситуации и правовой системы страны. Как правило, они принимаются не на основе консенсуса, но в некоторых странах заинтересованным сторонам даётся возможность представить свои замечания и предписания на стадии разработки регламента.

Технические регламенты могут иметь различные названия. В Европейском Союзе они называются директивами, нормативными актами и решениями. В некоторых странах они называются обязательными или мандатными стандартами, иногда - обязательными спецификациями или просто правилами. Еще одна сложность связана с тем, что технические регламенты существовали в течение многих десятилетий, некоторые из них существовали в течение 70 или более лет, и найти информацию о старых правилах может быть довольно трудно. Даже если эти правила технически устарели, они до сих пор могут иметь силу закона и должны соблюдаться.

Технические регламенты могут применяться ко всем видам продукции, как промышленной, так и сельскохозяйственной. Поэтому сельскохозяйственный продукт может подвергаться требованиям и технических регламентов, и санитарных и фитосанитарных мер (см. раздел 19). Кроме того,

часто случается так, что конкретный продукт подвергается более чем одному техническому регламенту, например, факс-аппарат – это продукт, к которому относятся как требования соблюдения электробезопасности, так и требования, связанные с электромагнитными помехами, и требования, относящиеся к подключению к коммуникационной сети страны. Кроме того, эти три технических регламента могут вводиться тремя различными контролирующими органами.

Распространение информации о технических регламентах, разнообразие регулирующих органов, ответственных за управление техническими регламентами, а также разнообразие требований в отношении проверки, испытаний и сертификации - все эти факторы могут быть довольно трудными для поставщика. Ведь нужно не только следить за получением соответствующей информации, но и обеспечить соблюдение всех требования к продукту, к его экспорту или маркетингу. Поэтому, Соглашение ВТО по ТБТ прилагает усилия к тому, чтобы технические регламенты не создавали ненужных барьеров в торговле и были, по возможности, согласованы с международными стандартами. Но мы пока далеки от достижения этой цели. Поэтому поставщики должны следить за тем, чтобы получать правильную информацию о своих продуктах для их целевого рынка перед тем, как начать маркетинг и доставку, чтобы предотвратить серьезные разочарования, непредвиденные расходы и финансовые потери (см. раздел 21).

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Европейская комиссия. Руководство по внедрению директив на основе Нового подхода и Глобального подхода. 2008. http://ec.europa.eu/enterprise/policies/single-market-goods/files/blue-guide/guidepublic_en.pdf

  Несмотря на то, что данное руководство обращает особое внимание на объяснение директив Нового подхода ЕС, в нём содержится полезная информация о технических регламентах в целом.

- Всемирная Торговая Организация. Соглашение по техническим барьерам в торговле. 1994. www.wto.org/english/res_e/booksp_e/analytic_index_e/tbt_02_e.htm#article15

  Здесь *представлен полный текст Соглашения ВТО по ТБТ (а также все другие соглашения ВТО), вместе с информацией о его интерпретации и различных торговых спорах, связанных с Соглашением, которые впоследствии были решены.*

ИСТОЧНИКИ

Федеральный физико-технический институт Германии. Международный торговый центр. Технический регламент, рекомендации по разработке и реализации, Руководство 1/2009, Алекс Инклаар, 2009. (Physikalisch-Technische Bundesanstalt and International Trade Centre. Technical Regulations, Recommendations for their Elaboration and Implementation, Guide 1/2009, Alex Inklaar, 2009).
www.ptb.de/de/org/q/q5/docs/broschueren/broschuere_Guide1_Technical_regulations_e.pdf
www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index/

Всемирная Торговая Организация

- Соглашение по техническим барьерам в торговле. www.wto.org/english/tratop_e/tbt_e/tbt_e.htm
- Отчёт о международной торговле. Исследование взаимоотношений между торговлей, стандартами и ВТО, 2005. www.wto.org/english/res_e/booksp_e/anrep_e/world_trade_report05_e.pdf

19. Что такое санитарные и фитосанитарные меры?

Санитарные и фитосанитарные (СФС) меры – это требования, предъявляемые государством к товарам с целью предотвращения опасностей для жизни и здоровья человека, животных и растений. Большинство СФС мер призваны поддерживать безопасность пищевых продуктов и защищать животных и растения от вредителей и болезней. Санитарные меры касаются защиты жизни и здоровья людей и животных; фитосанитарные меры касаются защиты жизни и здоровья растений.

Биозащита – это задача, которую берёт на себя государство по защите растений и животных от вредителей и болезней, включая от распространения трансграничных вредителей и болезней. Биобезопасность, согласно определению Продовольственной и сельскохозяйственной организации Объединенных Наций, это стратегическая и комплексная задача, охватывающая как политические, так и нормативно-правовые аспекты анализа и управления рисками в секторе экологии, безопасности пищевых продуктов, а также охраны жизни и здоровья животных и растений.

Соглашение ВТО по применению санитарных и фитосанитарных мер (Соглашение по СФС мерам) определяет санитарные и фитосанитарные меры, как меры, применяемые для:

- защиты жизни или здоровья человека от опасностей, связанных с добавками, загрязняющими веществами, токсинами или болезнетворными организмами, содержащимися в продуктах питания и напитках, а также от болезней, переносимых животными или растениями и их продуктами или вредителями;
- защиты жизни или здоровья животных от опасностей, связанных с добавками, загрязняющими веществами, токсинами или болезнетворными организмами, содержащимися в кормах, а также от болезней, переносимых животными или растениями, вредителями, связанными с другими болезнями или болезнетворными организмами;
- защиты жизни или здоровья растений от вредителей, болезней или болезнетворных организмов; и
- предотвращения или ограничения другого ущерба для страны, которое связано с проникновением, укоренением или распространением вредителей.

Эти меры также охватывают действия, предпринимаемые с целью охраны здоровья рыб и дикой фауны, а также лесов и дикой флоры. Экологические положения для защиты интересов каких-либо других потребителей или благосостояния каких-либо других животных, не подпадают под сферу действия Соглашения о СФС мерах.

СФС меры включают в себя все соответствующие законы, директивы, правила, требования и процедуры. В них могут предусматриваться критерии конечного продукта; процессы и методы производства; испытания, инспекции, сертификации и утверждения процедур; карантинные процедуры и требования к перевозке животных или растений и к продуктам или материалам, необходимым для их выживания во время перевозки. Они могут также налагать обязательства в отношении статистических методов, процедур отбора проб и методов оценки риска. И, наконец, они могут предписывать определённые требования к упаковке и маркировке, которые непосредственно связаны с безопасностью пищевых продуктов.

Типичными СФС мерами являются стандарты для пищевых продуктов, которые предусмотрены государственными органами в рамках законодательства с целью обеспечения безопасности пищевых продуктов, а также для контроля биологической безопасности на границах с другими странами, с целью недопущения трансграничных вредителей и болезней животных и растений.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международный торговый центр. «Качество и стандарты» (International Trade Centre. ‘Quality & standards), International Trade Forum Magazine, Выпуск 3, 2010, www.tradeforum.org

  Обсуждение раздел а «Качество & стандарты» включает в себя, в частности, обсуждение стандартов, технических регламентов, санитарных и фитосанитарных мер и их роли в стимулировании экспорта из развивающихся стран. Журнал доступен на английском, французском и испанском языках.

- Фонд «Средства развития стандартов и торговли» (Standards and Trade Development Facility (STDF)). www.standardsfacility.org/en/index.htm

  Совместная инициатива в области укрепления потенциала и технического сотрудничества с целью повышения осведомленности о важности санитарных и фитосанитарных вопросов, повышение уровня координации в обеспечении помощи в этих вопросах и мобилизации ресурсов в целях укрепления потенциала развивающихся стран для удовлетворения СФС стандартов.

- Всемирная торговая организация. Санитарные и фитосанитарные меры.
  www.wto.org/english/tratop_e/sps_e/sps_e.htm

  Сайт предоставляет множество ресурсов для глубокого понимания смысла Соглашения о СФС мерах и содействует успешному применению Соглашения членами ВТО.

ИСТОЧНИКИ

Продовольственная и сельскохозяйственная организация Объединенных Наций. www.fao.org/

Всемирная торговая организация. Санитарные и фитосанитарные меры.
www.wto.org/english/res_e/booksp_e/agrmntseries4_sps_08_e.pdf

20. Как взаимосвязаны стандарты, технические регламенты и СФС меры?

Термины - стандарты, технические регламенты и санитарные и фитосанитарные меры часто вызывают путаницу. Общее использование этих выражений во многих странах не обязательно соответствуют конкретным юридическим значениям, которые им даны в соглашениях по ТБТ и СФС. Например, многие страны имеют официальные стандарты на пищевые продукты, которые должны соблюдаться в обязательном порядке, в то время как в соглашении по ТБТ говорится о том, что соблюдение «стандартов» (как определено в этом Соглашении) не является обязательным. Кроме того, слово «стандарты» имеет разный смысл в самих соглашениях по ТБТ и СФС. Для того чтобы понять взаимосвязь между различными терминами в контексте правил ВТО, необходимо рассмотреть каждое соглашение отдельно.

Важно понимать, что соглашения по ТБТ и СФС взаимно дополняют друг друга. Соглашение по СФС применяется к определенному набору официальных требований, называемых санитарными и фитосанитарными мерами, касающихся контроля над определенными опасностями для жизни и здоровья людей и животных и для здоровья растений (см. раздел 19). По своей природе СФС и есть технические барьеры в торговле, но они не попадают в сферу действия Соглашения по ТБТ, так как это Соглашение касается прочих технических барьеров в торговле.

Различия между соглашениями по мерам ТБТ и СФС

СФС меры обычно касаются:	ТБТ обычно касаются:
• добавок для пищевых продуктов или напитков • загрязняющих веществ в продуктах питания и напитках • ядовитых веществ в продуктах питания или напитках • остатков ветеринарных препаратов и пестицидов в пищевых продуктах или напитках • сертификации: безопасность пищевых продуктов, животных или растений • методов обработки с учётом безопасности пищевых продуктов • требований к маркировке, непосредственно связанных с безопасностью пищевых продуктов • карантина для растений и животных • утверждения районов, свободных от вредителей или болезней • предотвращения распространения болезней или вредителей на территории страны • других санитарных требований для импорта (например, в отношении импортируемых поддонов, используемых для перевозки животных)	• маркировки состава или качества пищевых продуктов, напитков и медикаментов • требований к качеству свежих продуктов • объема, формы и внешнего вида упаковки • упаковки и маркировки опасных химических веществ и токсичных веществ, пестицидов и удобрений • правил применения электроприборов • правил применения беспроводных телефонов, радиоаппаратуры и т.д. • маркировки текстильных изделий и одежды • тестирования автомобилей и авто-принадлежностей • правил использования кораблей и судового оборудования • правил техники безопасности в использовании игрушек

Источник: ВТО.

В соответствии с Соглашением по ТБТ, технический регламент является документом, в котором предписывается, какие характеристики должен иметь тот или иной продукт или какими должны быть связанные с данным продуктом процессы и методы производства. Соблюдение этого регламента является обязательным – то есть, оно является юридически обязательным условием для доступа к рынку. Ответственность за разработку, принятие и соблюдение технических регламентов и СФС лежит на государстве и на ответственных органах. В конечном счете, эти задачи включаются в правовую систему, и решение о том, как они должны осуществляться является прерогативой государства.

Соглашение по ТБТ тоже относится к документам подобного рода, но оно не предназначено для обязательного применения как «стандарт». Стандарты в этом случае представляют собой рекомендации; пользователи могут сами решить, какие стандарты для них актуальны и будет ли для них польза от применения того или иного стандарта, или может быть они посчитают издержки непомерно высокими. Ответственность за разработку и публикацию этих стандартов лежит на авторитетных организациях по стандартизации. Утверждение стандартов происходит на советах или директоратах органов по стандартизации, которые – в соответствии с передовой международной практикой – имеют в своём составе представителей заинтересованных сторон, в том числе представителей государства. Процесс разработки стандартов основывается на международных принципах, таких как открытость, консенсус и прозрачность.

Как уже было сказано, СФС меры – это требования, предъявляемые государством к товарам с целью контроля рисков для жизни и здоровья человека, животных и растений. СФС меры определены в Соглашении ВТО по применению санитарных и фитосанитарных мер, которое вступило в силу в 1995 г. Соглашение подтверждает право членов ВТО применять СФС меры, при условии, что они соответствуют положениям настоящего Соглашения.

Соглашение по СФС требует от членов ВТО основывать свои санитарные и фитосанитарные меры на международных стандартах, руководствах и рекомендациях, разработанных конкретными организациями, а именно Комиссией «Кодекс Алиментариус», Международным эпизоотическим бюро (Всемирной организацией здравоохранения животных) и Секретариатом Международной конвенции по защите растений. Эти межправительственные органы разрабатывают международные нормы, в том числе многие стандарты, которые предназначены для того, чтобы правительства ввели их применение в обязательном порядке.

Поэтому существует тесная взаимосвязь между стандартами, техническими регламентами и фитосанитарными мерами, но есть и принципиальная разница между ними. В основном, различия связаны с их применением и ответственностью за их развитие. Техническое содержание технических регламентов и санитарных и фитосанитарных мер может быть очень сходным с техническим содержанием стандартов. Они даже могут быть совершенно одинаковыми, так как Соглашения ВТО по СФС и по ТБТ требуют соблюдения регламентов, а СФС меры должны основываться на международных стандартах, если таковые имеются. Однако, страны имеют право отклоняться от международных стандартов, если для этого существуют основания или такие основания могут быть продемонстрированы. В некоторых странах, например, национальный стандарт может быть объявлен обязательным, тем самым повышается его статус до уровня технического регламента. Такого рода стандарты известны как обязательные или мандатные стандарты, или просто как регламенты.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Европейская комиссия. Руководство по применению директив на основе Нового подхода и Глобального подхода, 2008. http://ec.europa.eu/enterprise/policies/single-market-goods/files/blue-guide/guidepublic_en.pdf

  Этот документ содержит полезные доводы, раздел А, о косвенном представлении гармонизированных Европейских Стандартов в новых директивах.

- Международная Организация по Стандартизации. Использование и обращение к ISO и МЭК стандартам в технических регламентах, сентябрь 2007 г. www.iso.org/iso/standards_for_technical_regulations.pdf

  Этот документ подробно объясняет преимущества и методы обращения в технических регламентах к стандартам ISO и МЭК, как прямым, так и косвенным способом.

- Всемирная Торговая Организация

  – О сути Соглашения ВТО по санитарным и фитосанитарным мерам. 1998 www.wto.org/english/tratop_e/sps_e/spsund_e.htm

- Введение в суть Соглашения ВТО по СФС с вопросами и ответами.

  – Соглашение по техническим барьерам в торговле, 1994. www.wto.org/english/docs_e/legal_e/legal_e.htm

  Этот документ предоставляет полный текст Соглашения ВТО по ТБТ, а также большое количество информации о том, как его интерпретировать и как применять стандарты в разработке регламентов.

ИСТОЧНИКИ

Федеральный физико-технический институт Германии. Международный торговый центр. Технические регламенты: Рекомендации по их разработке и применению. Руководство 1/2009, Алекс Inklaar, 2009. (Physikalisch-Technische Bundesanstalt and International Trade Centre. Technical Regulations: Recommendations for their Elaboration and Implementation. Guide 1/2009, Alex Inklaar, 2009.)
www.ptb.de/de/org/q/q5/docs/broschueren/broschuere_Guide1_Technical_regulations_e.pdf
www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index/

Всемирная Торговая Организация. Отчёт о международной торговле. Исследование взаимоотношений между торговлей, стандартами и ВТО, 2005. www.wto.org/english/res_e/booksp_e/anrep_e/world_trade_report05_e.pdf

21. Являются ли стандарты, технические регламенты и СФС меры барьерами в торговле и как эти барьеры преодолеть?

Барьерами в торговле являются меры, принятые в стране, в которую вы хотите экспортировать свой товар. Эти меры приняты для того, чтобы затруднить экспорт товара или сделать его невозможным для вас. Хотя эти меры могут принимать различные формы, как правило, они подразделяются на две основные категории: тарифные барьеры и нетарифные барьеры. Технические регламенты и санитарные и фитосанитарные меры считаются нетарифными барьерами.

Основная цель соглашений ВТО по ТБТ и СФС заключается в том, чтобы свести к минимуму негативное воздействие на торговлю технических регламентов и СФС мер как торговых барьеров, поддерживая при этом введение законных ограничений и не допуская введения произвольных или необоснованных ограничений.

Если технические регламенты и СФС меры импортирующей страны находятся в соответствии с соглашениями по ТБТ и СФС, то экспортерам, стремящимся получить доступ к этому рынку, не остаётся ничего другого, как подчиниться установленным требованиям. Торговля становится невозможна в том случае, например, когда у развивающейся страны нет возможностей в рамках той или иной отрасли экономики, поставлять товары, отвечающие высоким техническим требованиям страны-импортера по конкурентоспособной цене. Аналогичным образом, запрет на ввоз продуктов животного происхождения из стран, в которых часто возникают серьезные заболевания животных, посредством введения страной-импортером СФС мер с целью защиты своей биологической безопасности, тоже может приостановить торговлю, то есть играть роль барьеров в торговле.

Добровольные стандарты могут быть барьерами в торговле, если покупатели в импортирующей стране не желают покупать продукты, которые не соответствуют местным нормам, установленным организацией по стандартизации. Экспортеры при этом могут самостоятельно принять решение о том, следует ли их товарам соответствовать добровольным стандартам или нет: но какое бы решение они не приняли, их товары должны соответствовать спецификациям покупателей.

С момента принятия Генерального Соглашения по Тарифам и Торговле (GATT), договаривающиеся стороны установили соглашения с членами GATT – а позже с ВТО – для облегчения ненужных торговых барьеров, вытекающих из стандартов, технических регламентов и санитарных и фитосанитарных мер. В этом контексте, понятие стандартов, согласованных на международном уровне, имеет основополагающее значение для вышеуказанных соглашений, так как в них предполагается, что страны, вступившие в эти соглашения, принимают международные стандарты в качестве своих национальных стандартов. Соответственно, технические регламенты и санитарные и фитосанитарные меры должны быть основаны на международных стандартах или на их национальных вариантах - адаптациях.

То же самое относится и к стандартам для систем оценки соответствия (см. раздел 55), которые используются для подтверждения соответствия продукции или услуг международными требованиями. Соглашения ВТО решительно выступают за взаимное признание странами результатов инспекций, испытаний и сертификаций, хотя они могут отличаться в применении, при условии, что различные системы приводят к сходным результатам с точки зрения уровня целостности продукта.

Как можно преодолеть барьеры в торговле? Члены ВТО могут преодолеть эти барьеры, воспользовавшись доступными для них возможностями влиять на содержание ограничивающих торговлю мер, принятых в странах-импортерах.

Согласно процедурам, обеспечивающим прозрачность в рамках Соглашений по ТБТ и СФС, все члены ВТО могут получать предварительные уведомления о предлагаемых новых или пересмотренных старых мерах и представлять свои замечания для уведомляющей страны. Следовательно, каждая страна должна контролировать поток уведомлений, которые регулярно распространяется Секретариатом ВТО, а также своевременно выявлять и реагировать на уведомления, которые могут негативно повлиять на собственные торговые интересы (см. также

раздел 25). Авторитетная организация, на которую возложена задача мониторинга уведомлений в стране, должна поддерживать тесные контакты с организациями частного сектора, представляющих интересы экспортеров, для того, чтобы держать их в курсе событий, и быть осведомлённой, о точке зрения экспортёров на потенциальные барьеры, которые могут возникнуть в торговле их товарами.

Если страна-экспортер считает, что тот или иной технический регламент или СФС меры, введённые импортирующей страной, не является законным с точки зрения соответствующего соглашения ВТО (ТБТ или СФС), то имеется целый диапазон вариантов ответных действий, способных изменить или удалить эти меры. Эти варианты начинаются со встреч-обсуждений с властями страны-импортера с целью получения более подробной информации о характере введённых препятствий в торговле и причин их введения. Национальный информационный центр страны-импорта может быть отправной точкой для начала такого рода обсуждений. Но могут быть использованы и другие каналы двусторонней коммуникации (см. раздел 23). Встречи и обсуждения могут привести к переговорам о введении взаимно приемлемых поправок к введённым мерам.

В случае необходимости, этот вопрос могут поднять на многостороннем форуме во время заседания Комитета ВТО по санитарным и фитосанитарным мерам или Комитета по техническим барьерам в торговле, с просьбой к импортирующей стране публично объяснить причины введения препятствующих торговле мер. Если это не приведёт к желаемым результатам, то страна, у которой есть жалобы, может воспользоваться процедурой ВТО по урегулированию споров с участием официальных межправительственных консультаций и с привлечением специальной комиссии по урегулирования споров для дальнейшего рассмотрения своего вопроса.

Для преодоления барьеров в торговле нижеследующие меры должны осуществляться как авторитетными органами страны, так и промышленными предприятиями:

- Национальные организации по стандартизации должны способствовать тому, чтобы при разработке национальных стандартов технические комитеты принимали во внимание международные стандарты. То есть, если нет убедительных причин, основанных на достоверных фактических данных, то национальные стандарты должны отражать международные стандарты, по возможности, с минимальными отклонениями.
- Промышленные предприятия и национальные органы по стандартизации должны принимать активное участие в работе соответствующих международных технических комитетов, в которых происходит обсуждение международных стандартов, для того, чтобы «защитить» интересы своих стран. При этом гораздо лучше принять участие в нескольких, особо важных для вашей страны технических комитетах, которые занимаются вопросами, связанными с основной продукцией экспорта из вашей страны, чем стремиться участвовать в как можно большем числе комитетов.
- Авторитетные органы страны должны поощрять использование стандартов в качестве основы для разработки технических регламентов и СФС мер. Следует энергично добиваться использования стандартов и избегать включения конкретных технических требований в текст законодательства. Таким способом будет обеспечено использование передовой международной практики и предоставление права голоса заинтересованным сторонам в разработке технических требований по разработке стандартов, и расширение использования технических регламентов и СФС мер.
- Промышленные предприятия и авторитетные органы в развивающихся странах должны работать вместе и сделать все возможное для разработки систем управления (в частности, для производства продуктов питания и кормов), которые будут удовлетворять потребностям развитых рынков, таких как Европейский Союз. В процессе производства и реализации продукции сельского хозяйства ЕС стремиться отслеживать каждый этап этого процесса от выращивания продуктов на полях и до их попадания на столы потребителей, «от поля до вилки», и настаивает на проведении испытаний и сертификации продукции и переработанных продуктов питания. То же самое относится и к повышению потенциала тестирования, сертификации и аккредитации (см. разделы 87, 88 и 90).

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Европейская комиссия. Руководство по внедрению директив на основе Нового и Глобального подхода. http://ec.europa.eu/enterprise/policies/single-market-goods/files/blue-guide/guidepublic_en.pdf

  Этот документ содержит хорошую дискуссию на тему о косвенных ссылках на гармонизированные европейские стандарты в новых директивах.

- Iacovone, Leonardo. Analysis and Impact of Sanitary and Phytosanitary Measures. Final Dissertation. (Иаковоне, Леонард. «Анализ и влияние санитарных и фитосанитарных мер». Диссертация). http://www.cid.harvard.edu/cidtrade/Papers/iacovone.pdf

  В этой диссертации содержится введение в тему о важнейших элементах, на которых основаны регламенты и СФС меры. В частности, предлагается обобщённый обзор институциональных рамок, установленных Соглашением ВТО по СФС мерам. Обсуждаются трудности экономического анализа, вызванные внутренними регламентами. Диссертация предлагает эконометрический метод для измерения воздействия стандартов и внутренних регламентов той или иной страны на торговые потоки.

- Ignacio, Laura. Implications of Standards and Technical Regulations on Export Competitiveness. African Economic Research Consortium. June 2007. (Игнасио, Лаура. «Воздействие стандартов и технических регламентов на конкурентоспособность экспорта». Африканский экономический исследовательский консорциум, Июнь, 2007.). http://www.aercafrica.org/publications/item.asp?itemid=352

  В настоящем документе рассматриваются стандарты и технические регламенты, которые создают ограничения конкурентоспособности экспорта, и даются рекомендации к проведению исследований с целью оказания содействия в принятии политических решений.

- Magalhães, João. Regional SPS Frameworks and Strategies in Africa. Report for the Standards and Trade Development Facility. July 2010. (Магальяйнса, Джоу. «Региональные рамки СФС мер и стратегии в Африке. Отчет для Фонда Развития Стандартов и Торговли». Июль, 2010). http://www.standardsfacility.org/Files/Publications/STDF_Regional_SPS_Stategies_in_Africa.pdf

  Этот документ содержит оценку региональных политических рамок СФС мер и стратегий в Африке. В центре многих проблем, связанных с СФС мерами, лежит отсутствие национальных стратегий, касающихся мер безопасности пищевых продуктов, здоровья животных и растений. В документе приводятся примеры неадекватных СФС мер, часто осуществляемых без законодательной базы и значительно сокращающих экспортный потенциал и способность контролировать импорт. Обсуждается, какие действия следует предпринять, чтобы изменить эту ситуацию.

- Организация Объединенных Наций по промышленному развитию и Международная организации по стандартизации. Инструментарий для оценки соответствия: http://www.unido.org/fileadmin/user_media/Publications/Pub_free/building_trust_FINAL.pdf

  Рассматриваются концепции, методы и органы по оценке соответствия; разъясняется раздел о том, как Организация Объединённых Наций по Промышленному Развитию может помочь создать качественную инфраструктуру, а также представлены некоторые тематические исследования.

ИСТОЧНИКИ

Германский Федеральный Институт Физико-Технических Наук. Международный торговый центр. Технические регламенты: Рекомендации по их разработке и применению. Руководство 1/2009, Алекс Inklaar, 2009. (Physikalisch-Technische Bundesanstalt and International Trade Centre. Technical Regulations: Recommendations for their Elaboration and Implementation. Guide 1/2009, Alex Inklaar, 2009.)
www.ptb.de/de/org/q/q5/docs/broschueren/broschuere_Guide1_Technical_regulations_e.pdf
www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index/

Всемирная Торговая Организация

- СФС меры. www.wto.org/english/tratop_e/sps_e/sps_e.htm
- ТБТ. www.wto.org/english/tratop_e/tbt_e/tbt_e.htm
- Всемирная Торговая Организация. Отчёт о международной торговле. Исследование взаимоотношений между торговлей, стандартами и ВТО, 2005. www.wto.org/english/res_e/booksp_e/anrep_e/world_trade_report05_e.pdf

22. В чем разница между обязательными требованиями и коммерческими требованиями покупателей?

Различие между обязательными (официальными) требованиями и коммерческими требованиями покупателей часто путается. В то время как обязательные требования предъявляются государством и подлежат исполнению по закону, коммерческие требования, как правило, определяется организациями частного сектора.

Как правило, обязательные требования принимают форму технических регламентов или санитарных и фитосанитарных мер, определенных, соответственно, в Соглашениях ВТО по ТБТ и СФС мерам, и они применяются к товарам, которые должны быть размещены на рынке. Очень часто, эти требования предназначены для защиты здоровья и безопасности людей, чтобы предотвратить обман и мошенничество, или чтобы избежать технической несовместимости.

Коммерческие требования обычно устанавливаются компаниями, которые покупают товары для дальнейшей переработки или прямой продажи для своих клиентов. В некоторых случаях эти требования могут быть определены только для одного покупателя; или могут быть разработаны совместно для применения в той или иной отрасли, например в розничных супермаркетах. Частные требования часто связаны с качеством, а не с безопасностью продуктов.

Для того, чтобы показать разницу между обязательными и коммерческими требованиями, рассмотрим, например, такой продукт, как свежие яблоки. Обязательные требования для импортируемых яблок могут включать в себя отсутствие остатков пестицидов, а также вредителей и болезней, которые могут появляться в импортирующей стране. Коммерческие же требования могут указывать на сорт, цвет, размер, вкус яблок, их степень сладости, на свежесть яблок и на методы производства (органические или обычные) и отсутствие поверхностных дефектов, а также на такие процедуры, как мытьё и оттирание воском, и тому подобное. Коммерческие требования могут также включать в себя положения о защите окружающей среды или об условиях труда в импортирующей стране.

Коммерческие требования имеют тенденцию расширяться, включая в себя аспекты, которые рассматриваются в рамках обязательных требований. Это происходит, в частности, в том случае, когда законы страны-импортера требуют от импортеров и продавцов гарантии, что их продукты безопасны для употребления или использования.

Частные компании также заинтересованы во избежание таких ситуаций, в которых их продукты могут быть оценены как нарушающие обязательные требования охраны здоровья и безопасности, нанося, таким образом, вред их репутации. Как следствие, коммерческие спецификации для покупки свежих продуктов садоводства, например, могут включать в себя требования сертификации, а также, чтобы при производстве этих продуктов и уборке урожая были использованы адекватные методы ведения сельского хозяйства. Кроме того, коммерческие спецификации могут включать в себя требования о том, чтобы использование пестицидов происходило под надлежащим контролем и чтобы работники выполняли соответствующие правила гигиены на полях и во время упаковки товара. Положения такого рода позволяют свести к минимуму опасность того, что при осмотре продуктов по прибытии в импортирующую страну будут выявлены какие-либо нарушения обязательных требований.

Следует иметь в виду:

- **Обязательные требования**, например те, которые изложены в технических регламентах (см. Международная Электротехническая Комиссия) и в СФС мерах (см. раздел 19) – это требования, которые должны соблюдаться всеми поставщиками, размещающими продукт на рынке или включающими его в торговый оборот; будь то продукт местного производства или импортный, будь то продукт для продажи, или для безвозмездной передачи или даже для использования исключительно для собственных нужд. В этом разделе не предполагается никакого выбора; соблюдение требований является юридическим обязательством.
- **Коммерческие требования** определяются договором, как правило, в виде официального контракта между поставщиком и крупной торговой организацией или в виде формального

распоряжения, в случае непосредственной продажи товара поставщиком конкретному покупателю. Контракт может включать в себя обширные технические требования, очень похожие на требования стандарта, и даже со ссылкой на один или несколько стандартов. Контракт может также содержать подробное описание доказательств соответствия продукта (например, проводимые инспекции, испытания и сертификации), которые поставщик должен предоставить покупателю до, во время и после доставки товара или услуги. Если потенциальный поставщик не принимает эти договорные требования или не в состоянии их выполнить, то никакой продажи не будет. В этом смысле коммерческие требования являются «обязательными» для поставщика.

Поставщики могут сами решить, следует ли им принимать договорные или коммерческие требования одних покупателей или же продавать свою продукцию другим покупателям, не нарушая при этом никаких законов. Но они не имеют такого выбора в случае обязательных требований. Кто бы ни были покупатели, и независимо от их коммерческих требований, обязательные требования должны быть выполнены согласно закону.

Ввиду высокой стоимости проверок импортной продукции, инспекции производства и контроля продукции, а также ввиду огромного разнообразия продуктов и значительных расходов на испытания и сертификацию, большинство регулирующих органов не могут проверять абсолютно все продукты, попадающие под действие технических регламентов и санитарных и фитосанитарных мер. На самом деле, регулирующие органы могли бы быть вполне удовлетворены тем, если бы смогли проверить даже 5% продукции. Поэтому они, в первую очередь, должны полагаться на ответственность поставщиков по выполнению своих обязательств. Они могут также время от времени проводить проверки на рынке, т.е. делать ревизию продуктов, которые уже доступны для продажи (вместо того, чтобы проводить проверки отдельных продуктов, до того, как эти продукты будут размещены на рынке), и следить за поставщиками, которые не имеют достаточно большого стажа работы.

Подобного рода проверки не являются в достаточной степени удовлетворительными для крупных организаций розничной торговли и других крупных закупщиков, так как риск получения несоответствующей продукции слишком высок. Эти организации хотят поддерживать свою торговую марку, поэтому любые несоответствующие продукты, полученные из любого источника, плохо отражается на их репутации. Как следствие, многие из этих организаций включают в свои договоры соблюдение обязательных требований технических регламентов и санитарных и фитосанитарных мер и требуют, чтобы их поставщики могли подтвердить соблюдение этих требований.

Стандарты GLOBAL G.A.P. и Британского ритейл-консорциума BRC (см. раздел 14) в некоторой степени является результатом решений, принятых основными европейскими и британскими ритейлерами. Эти стандарты содержат спецификации закона ЕС о пищевых продуктах и ряд требований, о которых ритейлеры между собой договорились. Сертификация по этим стандартам предполагает предоставление доказательств того, что требования закона ЕС о пищевых продуктах были выполнены. Сертификация по международному стандарту экологического менеджмента ISO 14001 (Международный стандарт охраны и рационального использования природных ресурсов) также требует от компаний предоставления доказательств соответствия требованиям экологических законов своих стран или превышения норм этих требований.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Глобальные стандарты BRC. www.brcglobalstandards.com/

  Глобальные стандарты BRC являются ведущей глобальной программой безопасности продукции и сертификации качества, используемой сертифицированными поставщиками в более чем 100 странах.

- Продовольственная и Сельскохозяйственная Организация Объединенных Наций. Частные стандарты на рынках Соединенных Штатов и Европейского Союза для фруктов и овощей – Возможные последствия для развивающихся стран, Часть 2: Обзор существующих аналитических работ о влиянии частных стандартов на торговлю. ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/010/a1245e/a1245e03.pdf

  Этот документ предоставляет обзор существующих аналитических работ по частным стандартам и торговле, с акцентом на экспорт фруктов и овощей из развивающихся стран.

- GLOBAL G.A.P. Сертификация. www.globalgap.org/cms/front_content.php?idcat=30

GLOBAL G.A.P (ранее – EUREP G.A.P) зарекомендовал себя на мировом рынке как основной эталон надлежащей сельскохозяйственной практики (good agricultural practices - GAP). GLOBAL G.A.P является органом частного сектора, который устанавливает добровольные стандарты для сертификации производственных процессов сельского хозяйства (в том числе аквакультур) по всему миру.

- Международная Организация по Стандартизации. Международные стандарты и "частные стандарты". Свободно загружаемые брошюры с сайта: http://www.iso.org/iso/private_standards.pdf

  В настоящем документе излагается важная роль, которую играют международные стандарты ISO в содействии торговле, поддерживая реализацию государственной политики и надлежащей практики путем осуществления регулирования, которое основано на результатах, а не на предписаниях технических регламентов.

- Разработка стандартов и развитие торговли (STDF - Standards and Trade Development Facility). www.standardsfacility.org/en/TAPrivateStandards.htm

  STDF – это форум для обмена информацией по СФС мерам в рамках деятельности по техническому сотрудничеству. Он также направлен на мобилизацию ресурсов для решения вопросов, связанных с применением СФС мер, которые ограничивают торговые возможности развивающихся стран и, таким образом, защищают здоровье человека, животных и растений от СФС рисков.

- Всемирная организация по охране здоровья животных (OIE). www.oie.int/international-standard-setting/implications-of-private-standards/

  OIE является межправительственной организацией, ответственной за улучшение здоровья животных во всем мире. ВТО признала её как эталонную. В 2011 году в неё входило 178 стран-членов и территорий. В настоящем документе представлены влияние частных стандартов на международную торговлю животными и продуктами животного происхождения.

- Всемирная Торговая Организация. Исследования и исследователи частных стандартах. 2008. www.standardsfacility.org/Files/PrivateStandards/GEN891.pdf

  Список подтверждённых ВТО организаций, которые принимают активное участие в исследованиях о влиянии частных стандартов.

ИСТОЧНИКИ

Законодательство ЕС по безопасности пищевых продуктов. http://europa.eu/pol/food/index_en.htm

ISO. 14001:2004, Системы экологического менеджмента - Требования и руководство по применению. Можно получить от ISO или у членов ISO (список на сайте: www.iso.org).

23. Где я могу найти информацию о технических регламентах для экспорта?

Для успешного экспорта вам необходимы два вида технической информации. Во-первых, вам нужно выяснить, имеются ли в стране, в которую вы импортируете вашу продукцию, товары или услуги, технический регламент (соответствующий вашей продукции) или СФС меры. Соблюдение этих требований является юридическим обязательством, поэтому решающее значение имеет надёжность источника, из которого вы черпаете информацию - этот источник должен быть официальным. Во-вторых, вы должны определить, какие коммерческие требования установлены для вашего продукта, а именно, подразумеваются ли эти требования на рынке или они представляют собой часть ваших договорных обязательств перед вашими основными покупателями (см. раздел 22), или маркетинговые преимущества могут быть получены путем выполнения национальных стандартов.

В этом разделе представлены некоторые сведения о том, где вы можете найти информацию о технических регламентах, санитарных и фитосанитарных мерах, государственных стандартах и стандартах частного сектора. В этом разделе мы также кратко коснёмся роли Организаций по Содействию Торговле (ОСТ) и объясним, каким образом они могут быть вам полезны.

Технические регламенты

Каждый член ВТО должен обеспечить создание и работу информационного центра по вопросам ТБТ. В этом информационном центре желающие должны иметь возможность получить ответы на любые вопросы о текущих и предлагаемых стандартах, технических регламентах и режимах оценки соответствия. Информационный центр должен быть отправным пунктом для любого поставщика, желающего получить информацию о технических регламентах на экспортном рынке. Для этого есть целый ряд вариантов:

- Если ваша страна является членом ВТО, то она обязана создать информационный центр по ТБТ. Вы можете попросить информационный центр своей страны направить вашу информацию в соответствующий информационный центр той страны, в которую вы хотите экспортировать свой товар. Вы также можете делать прямые запросы в информационные центры за рубежом. В любом случае, информационный центр по вопросам ТБТ является эффективным средством получения информации. Пожалуйста, смотрите последний абзац этого раздела с указаниями о том, как получить информацию об информационных центрах на сайте ВТО.
- Даже если ваша страна не является членом ВТО, вы можете установить прямой контакт с информационным центром вопросам ТБТ той страны, в которую вы хотите экспортировать ваш товар. Несмотря на то, что информационные центры имеют право не предоставлять информацию предприятиям тех стран, которые не являются членами ВТО, они редко это делают.
- Если страны вашего целевого рынка не является членами ВТО и не имеют национальных информационных центров по вопросам ТБТ, все становится немного сложнее. Можно начать поиск информации в офисе атташе, в посольстве той страны, в которую вы хотите экспортировать ваш товар, или в Министерстве торговли за рубежом. Если они не могут дать вам всеобъемлющие ответы, по крайней мере, они могут быть в состоянии направить ваш запрос в правильное русло.
- В случае, если все вышесказанное не привело к успеху, то вам придется искать информацию из различных официальных источников таких, как например, министерства торговли, здравоохранения, сельского хозяйства, транспорта, жилищного строительства и связи, то есть во всех тех министерствах, которые ответственны за технические регламенты в вашем целевом экспортном рынке. Эти попытки займут много времени и нередко могут привести к разочарованиям. В некоторых случаях ваши национальные Организации, содействующие развитию торговли (ОСТ) могут помочь определить источники официальной информации. Ваши партнеры, живущие в стране, в которую вы экспортируете товар, или крупные покупатели, с которым вы хотите установить деловые отношения, также могут оказать ценную помощь.

Около 60% всех членов ВТО, установили национальные информационные центры по вопросам ТБТ в рамках своих национальных органов по стандартизации. В некоторых странах (около 15% стран-членов ВТО) обязанности национальных информационных центров по вопросам в области ТБТ поделены между национальным Органом по стандартизации и Министерством Торговли. ВТО постоянно обновляет список национальных информационных центров по вопросам в области ТБТ (их контактные данные), установленные в странах-членах ВТО. Этот список доступен для бесплатной загрузки с веб-сайта ВТО в http://docsonline.wto.org/gen_home.asp. Чтобы получить обновленный список, напечатайте в поисковом окошке G / ТБТ / ENQ.

Санитарные и фитосанитарные меры

Каждая страна-член ВТО также должна создать и поддерживать информационный центр по вопросам о принятых или предлагаемых СФС мерах. Эти справочные пункты обычно находятся в министерствах, отвечающих за сельское хозяйство и здравоохранение. ВТО ведет список информационных центров по вопросам о СФС мерах в странах-членах ВТО. Этот список доступен для бесплатной загрузки с веб-сайта ВТО: http://docsonline.wto.org/gen_home.asp. Чтобы получить обновленный список, напечатайте в поисковом окошке G / SPS / ENQ.

Некоторые члены ВТО поддерживают веб-сайты, в которых перечислены СФС условия, применимые к импорту продовольствия и других животных и растительных продуктов. Эти сайты, вероятно, будут указаны на сайтах министерств сельского хозяйства или здравоохранения в вашей стране.

Для экспорта в страны, не являющиеся членами ВТО, необходимо обратиться к соответствующим министерствам в импортирующей стране с просьбой о предоставлении информации относительно условий импорта для конкретного товара. Местные посольства могут предложить рекомендации о том, как найти информацию в министерствах или обратиться за помощью к другим информационным средствам.

Торговые партнеры в импортирующей стране могут предоставить полезную информацию, но есть риск, связанный с тем, что эта информация будет неофициальной: не стоит полностью полагаться на какой-либо частный источник, не получив официального подтверждения от властей страны-импортера.

Государственные стандарты

Первый шаг, который вы должны сделать – это связаться с национальным Органом по стандартизации в своей собственной стране. Органы по стандартизации обычно имеют информационный центр стандартов. Они имеют не только комплект своих собственных национальных стандартов, но также доступ к международным стандартам, например ISO и МЭК, и часто имеют коммерческие связи с национальными Органами по стандартизации основных экспортных рынков. Эти связи позволяют Органам по стандартизации предоставлять поставщикам необходимую информацию о стандартах основных торговых стран. Если Органы по стандартизации не имеют соответствующей информации под рукой, то они, безусловно, будут в состоянии получить её от своих коллег в других странах. Обращение в информационные центры стандартов имеют то преимущество, что в них, как правило, работают образованные сотрудники, которые могут сэкономить ваше время на поиск нужной вам информации.

Кроме того, можно получить информацию непосредственно на веб-сайтах многих Органов по стандартизации по всему миру. Интернет стал мощным инструментом получения информации о стандартах. Все больше и больше органов по стандартизации используют Интернет для продажи своих стандартов. Полезной отправной точкой для получения доступа к веб-сайтам национальных, международных и региональных организаций по стандартизации является веб-сайт всемирных стандартов: World Standards Services Network (WSSN). С этого сайта предоставляются прямые ссылки почти на все Органы по стандартизации в мире.

Стандарты, как правило, не бесплатны. Международные стандарты ISO и МЭК защищены авторскими правами, и вы должны их покупать. Стандарты межправительственных организаций, таких, как: Международная организация законодательной метрологии (OIML), Комиссия «Кодекс

Алиментариус» (ККА) и другие, можно бесплатно загрузить с соответствующих веб-сайтов. Региональные стандарты редко предоставляются региональными организациями; их нужно приобретать в органах стандартизации, которые участвуют в их разработке. Европейские гармонизированные (EN) стандарты и стандарты Восточной Африки являются примерами региональных стандартов. Национальные стандарты, как правило, должны быть приобретены, особенно если они представляют собой адаптацию стандартов ISO и МЭК. Цена стандартов колеблется в широком диапазоне, и зависит от того, рассматривает ли национальный орган по стандартизации их как источник дохода или нет. Полезнее будет не спешить с приобретением, а прицениться - особенно в отношении приобретения тех стандартов, которые представляют собой адаптированный вариант международных стандартов.

Частные стандарты

Информация о частных стандартах (см. раздел 14) должна быть предоставлена вашим торговым партнером в стране, в которую вы хотите экспортировать ваш товар. Кроме того, некоторые частные стандарты, особенно те, которые используются при сертификации, доступны в качестве бесплатной загрузки с веб-сайтов соответствующих организаций. Типичные примеры - это стандарты GLOBAL G.A.P., стандарты Международной организации по социальной ответственности SA 8000 и стандарты FSC **(**Совета по рациональному пользованию лесным фондом). Что касается других стандартов, таких как стандарты BRC Британского ритейл-консорциума, должны быть оплачены. В Интернет вы быстро найдёте необходимые вам ссылки, так как вышеперечисленные организации прилагают немало усилий для саморекламы в Интернет.

Роль организаций по содействию торговле (ОСТ)

Основная роль этих организаций заключается в предоставлении информации о фактических и потенциальных экспортных рынках, что позволяет поставщикам успешно экспортировать товары, а также создавать необходимые связи между экспортерами и импортерами. Организации по содействию торговле собрали огромное количество информации об экспорте своих стран, а также о требованиях к продуктам/услугам на различных рынках, включая информацию о рыночных и дизайнерских предпочтениях, требованиях к качеству и тому подобное. Поставщикам следует связаться со своими ОСТ и выяснить, как они могут помочь им в получении информации о технических регламентах.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Справочная служба ЕС для развивающихся стран. http://exporthelp.europa.eu

  Справочная служба ЕС по экспорту представляет собой Интернет-сервис, созданный Европейской Комиссией в целях облегчения доступа на рынки Европейского Союза, особенно для развивающихся стран. Этот бесплатный и удобный сервис предоставляет информацию, необходимую для экспортеров, заинтересованных в поставках на рынок ЕС.

- FAO, IPCC, WTO, OIE, CBD, «Кодекс Алиментариус», WHO. Международный портал по безопасности пищевых продуктов, здоровья животных и растений. (International Portal on Food Safety, Animal and Plant Health - IPFSAPH). www.ipfsaph.org/En/default.jsp

  Интерактивная база данных с официальной информацией о безопасности пищевых продуктов, здоровья животных и растений; содержит стандарты, законы, оценки безопасности, соответствующие контакты и другую информацию на международном, региональном и национальном уровнях в целях содействия обмену информацией между странами и регионами, а также для содействия международной торговле пищевой и сельскохозяйственной продукцией.

- Международное бюро мер и весов. www.bipm.org/en/practical_info/useful_links

  Международное бюро мер и весов имеет дело с вопросами метрологии во всём мире, в частности с эталонами и с все возрастающим спросом на их точность, дальность и разнообразие, а также с необходимостью демонстрировать равенство (равнозначность) национальных эталонов. Вышеуказанная страница содержит обширную базу данных о метрологических институтах, региональных метрологических организациях и испытательных лабораториях и прочих организациях в этой сфере деятельности.

- Международный торговый центр

  – *Export* Quality *Management Bulletin* No. 72, Information retrieval on standards, technical regulations and conformity assessment procedures. (*Бюллетень менеджмента качества экспорта* №72, Информационный поиск

стандартов, технических регламентов и процедур оценок соответствия)
www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

Сайт управления качеством экспорта Международного торгового центра предоставляет бюллетени и справочники, опубликованные МТЦ; многие из них доступны на английском, французском и испанском языках. Бюллетень МТЦ No.72 дает указания о том, как получить информацию о стандартах, технических регламентах и процедурах оценки соответствия.

- Бюллетень менеджмента качества экспорта № 81, Информационный поиск по санитарным и фитосанитарным мерам (СФС). (Export Quality Management Bulletin No. 81, Information retrieval on sanitary and phytosanitary measures (SPS)). www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

Содержит информацию о СФС мерах, контроле, инспекции и процедурах утверждения (согласования); о международных стандартах; частных стандартах; о Международном портале по безопасности пищевых продуктов, здоровья животных и растений; о Системе управления СФС информацией; о Службе поддержки экспорта Европейской комиссии.

- Perinorm. www.perinorm.com

  База данных Perinorm создана совместными усилиями AFNOR (Франция), BSI (Великобритания) и DIN (Германия) и представляет собой библиографическую базу данных стандартов и технических регламентов. Информация доступна на компакт-дисках и в Интернете, по подписке от трех партнеров.

- Всемирная Торговая Организация.
  - Информационная система управления СФС мерами. SPS Information Management System. http://spsims.wto.org
  - База данных ВТО по СФС мерам (уведомления, жалобы, другие документы, справочные пункты и т.д.).
  - Информационная система управления ТБТ. http://tbtims.wto.org
  - База данных ВТО по ТБТ (уведомления, жалобы, другие документы, справочные пункты и т.д.).

ИСТОЧНИКИ

Центр международной торговли и Международная организация по стандартизации. Налаживаем связи для успешного экспорта. 2010. Печатная версия может быть получена в Интернет-магазине МТЦ (www.intracen.org/about/e-shop/)
и ISO (http://www.iso.org/iso/standards_development_publications).
PDF файл можно получить на сайте: www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index/
и на сайте: www.iso.org/e-products/standards_development_publications.htm

Международный торговый центр. Инновации в экспортной стратегии: Стратегический подход к качеству. 2005 http://www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index/

Сервисная сеть мировых стандартов. (World Standards Services Network - WSSN). www.wssn.net

Всемирная Торговая Организация. Соглашения ВТО по ТБТ и СФС мерам. http://docsonline.wto.org. После того, как вы войдёте на эту страницу, введите в поисковом окошке: 'G / ТБТ / ENQ' и 'G / SPS / ENQ' и получите обновленные списки.

24. Как я могу быть в курсе изменений технических регламентов, представляющих для меня интерес?

Быть в курсе изменений, введённых в технические регламенты, так же жизненно важно для экспортера, как получение правильной исходной информации. Есть много примеров банкротства в различных отраслях промышленности в развитых и развивающихся странах, произошедших потому, что они не отслеживали изменения на рынке. Это особенно верно в отношении быстро развивающихся технологий, таких как электроника. Многие важные изменения произошли за последнее десятилетие в таких областях, как безопасность продуктов питания и в области строительных материалов.

Государственные стандарты

Свяжитесь с национальным Органом по стандартизации вашей страны. Он может предоставить вам информацию о стандартах, находящиеся в настоящее время в стадии разработки или в стадии пересмотра, которые могут повлиять на ваш бизнес. Орган по стандартизации также должен быть в состоянии дать вам информацию о международных или региональных стандартах, которые находятся в стадии разработки или пересмотра, особенно те, в разработку которых он сам вовлечён. Если вам нужна информация по другим регионам, Орган по стандартизации имеет возможность получить эту информацию от коллег по всему миру.

Органы по стандартизации стран-членов ВТО обязаны предоставлять в информационный центр ISO/IEC (www.standardsinfo.net) информацию о стандартах, которые разрабатываются в их странах каждые шесть месяцев. В прошлом эта информация предоставлялась жестких дисках, но в настоящее время она доступна на веб-сайтах органов по стандартизации. Следовательно, если у вас есть доступ к Интернету, может быть полезным посмотреть на веб-сайты национальных и региональных организаций по стандартизации, представляющих интерес для вашего бизнеса. Большинство организаций по стандартизации поддерживают и обновляют перечень стандартов, находящихся в стадии разработки. Этот список доступен для широкой публики. Полезным может быть получение дополнительной информации о стандарте, когда готовящийся вариант стандарта предлагается для общественного обсуждения, прежде чем он будет официально утвержден и опубликован в качестве национального стандарта.

Еще один способом не отставать от международных, региональных и национальных разработок по стандартам – это стать членом соответствующего национального технического комитета; на самом деле, это один из лучших способов. Вы получите предварительное предупреждение о возможном пересмотре существующих стандартов. Вы будете знать, как развивается ситуация по отношению к новому стандарту. Но вы также можете повлиять на развитие стандарта, который соответствует вашему бизнесу или сектору экономики.

Технические регламенты и санитарные и фитосанитарные меры

Члены ВТО, в соответствии с их обязательствами по соглашениям ТБТ и СФС мерам, должны уведомлять секретариат ВТО, по крайней мере, за 60 дней до принятия нового технического регламента или СФС меры. Этот срок даёт возможность торговым партнерам высказать свои замечания по техническому регламенту, или СФС мерам, чтобы повлиять на конечный результат. Эта информация может быть получена двумя способами.

Вы можете получить доступ к любому из уведомлений, представленных в рамках соглашений ВТО по ТБТ и СФС мерам на веб-сайте ВТО. Но это может занять много времени, поскольку уведомления публикуются в хронологическом порядке, и нет никакого индекса, чтобы помочь вам быстро найти интересующее вас уведомление. Практически, это означает, что раз в неделю работник вашей организации должен потратить довольно много времени для прочтения всех уведомлений. После того, как интересующее вас уведомление было замечено – например, уведомление, которое может повлиять на ваш бизнес, или имеющее дело с вашей продукции или товаром, или исходящее от одного из ваших текущих или потенциальных экспортных рынков – вам необходимо получить дополнительные данные из справочного пункта соответствующей страны. Уведомления сами по себе довольно краткие, в них перечисляются только сферы нового

технического регламента или СФС меры. Но при этом уведомление предоставляет контактные данные организации, от которой можно получить полный текст и дополнительную информацию.

Некоторые национальные справочные пункты имеют системы раннего предупреждения об уведомлениях по ТБТ и СФС мерам, представляемым в секретариат ВТО. Такого рода системы работают следующим образом: информационный центр еженедельно оценивает уведомления, опубликованные Секретариатом ВТО, и определяет, какие уведомления могут представлять интерес для промышленности и органов власти своей страны. Затем результаты этой оценки предоставляются в Интернет с заранее определенным списком заинтересованных организаций. Если ваш Орган по стандартизации имеет систему раннего предупреждения, то для вас было бы полезно стать адресатом в этой системе и получать информацию для соответствующего сектора, области производства или типа продукции, в которых вы заинтересованы. Вас следует узнать, есть ли у местных информационных центров такая услуг, и, если нет, попытаться убедить их предоставить её. Информацию о том, как найти интересующий вас информационный центр, можно получить на веб-сайте ВТО.

Третий способ - бизнес или производственное объединение создают систему раннего предупреждения для сектора, которая функционирует так же, как информационный центр. В этой связи также можно было бы предложить услуги организации по содействию торговле. Электронная связь открывает новые, более простые способы обмена информацией, вы должны разрабатывать инновационные способы и использовать возможности Интернет в полной мере.

Частные стандарты

Быть в курсе событий в области частных стандартов гораздо сложнее, так как частные организации не действуют через системы ВТО или ISONET. Национальные Органы по стандартизации иногда собирают информацию о частных стандартах, но это скорее исключение, чем правило. Если ваша компания сертифицирована по частному стандарту, то организация, которая предоставила вам сертификацию, как правило, будет информировать вас о предстоящих изменениях. Изменения могут потребовать от вас обновить вашу систему, чтобы сохранить сертификацию, и аттестационные организации не хотели бы потерять вас в качестве клиента.

Организации, разрабатывающие частные стандарты, как правило, очень активны и имеют современные веб-сайты для общения с клиентами и поддержания собственного статуса. Любые изменения, развития или новые разработки занимают большое пространство на этих сайтах – там можно легко найти нужную вам информацию, когда вам известно, где именно следует искать. В этом заключается еще одна услуга, которая может быть оказана ассоциациями производителей в том или ином секторе для членов ассоциации, особенно для представителей малого и среднего бизнеса, которым по какой-либо причине трудно получить доступ в Интернет.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международный торговый центр. Карта стандартов: www.standardsmap.org

  Эта ссылка предоставляет оперативный доступ к самой подробной базе данных МТЦ по частным стандартам и академическим, научным и научно-исследовательским работам по вопросам частных стандартов в глобальных производственно-сбытовых цепочках. Карта стандартов работает в интерактивной среде Интернет, что дает возможность сравнения требований частных стандартов на различных уровнях, от общих социальных и экологических требований до детальных критериев и показателей, например, по безопасности продуктов питания и выбросов углерода, или по конкретным требованиям в отношении прав работников и гендерных вопросов.

- Справочник ISONET. www.wssn.net/WSSN/RefDocs/isonetdir/introduction.html

  В разделе «Related addresses» (веб-адреса) содержатся прямые ссылки на регулярно обновляемые списки членов ISO and МЭК на сайтах ISO and МЭК. Также включены обновлённые списки ВТО с названиями и адресами информационных центров, созданных в соответствии с соглашениями по ТБТ и СФС мерах.

- Информационный центр ISO/IEC. www.standardsinfo.net

  Информационный центр предоставляет информацию о стандартизации и об оценке соответствия, а также о стандартах и связанных с ними вопросах; служит в качестве портала основной информации, имеющейся на различных страницах веб-сайтов ISO и МЭК. Предоставляет информацию по стандартам и публикациям

каталогов ISO и МЭК; предлагает справочные услуги и доступ к веб-сайтам национальных организаций по стандартизации.

- Национальный институт метрологии, качества и технологии (INMETRO), Бразилия. Уведомления для экспортеров! www.inmetro.gov.br/english/international/alert.asp

  Обеспечивает раннее предупреждение поставщикам, которые подписались на эту услугу.

- Совет по стандартам Канады. Уведомления для экспортеров! https://alert.scc.ca/ExportAlert/

  Обеспечивает раннее предупреждение поставщикам, которые подписались на эту услугу.

- Всемирная Торговая Организация

  – Система управления информацией по СФС мерам (SPSIMS). http://spsims.wto.org

  Предоставляет возможность поиска и доступа к документам, связанным с Соглашением ВТО по применению санитарных и фитосанитарных мер. SPSIMS позволяет пользователям отслеживать информацию об СФС мерах, предоставляемых в ВТО странами-членами ВТО. Также предоставляется информация о конкретных торговых вопросах, поднятых в Комитете по СФС мерам, об СФС документах, находящихся в обращении в ВТО, об информационных центрах стран-членов ВТО, об уведомлениях по СФС мерам. Имеется информация о членстве в ВТО и других организациях, таких как Кодекс «Алиментариус» и международные организации по защите растений и животных (IPPC и OIE).

  – Система управления информацией по ТБТ (TBTIMS). http://tbtims.wto.org

  Предоставляет возможность поиска и доступа к документам, связанным с Соглашением ВТО по ТБТ. Позволяет пользователям отслеживать информацию по ТБТ, предоставляемую в ВТО странами-членами ВТО. Имеется информация по справочным пунктам стран-членов ВТО, органам по стандартизации, которые приняли ТБТ Кодекс добросовестной практики, о публикациях, используемых для предоставления информации о технических регламентах, стандартах, процедурах оценки соответствия, а также о заявлениях, касающихся осуществления и администрирования Соглашения по ТВТ.

  – Документы ВТО онлайн: http://docsonline.wto.org

  Ежедневно обновляемая база данных, предоставляющая доступ к официальной документации ВТО. Предоставляет доступ к уведомлениям, связанным с соглашениями ВТО по ТБТ и СФС мерам.

25. Могу ли я повлиять на подготовку стандартов, технических регламентов и санитарных и фитосанитарных мер?

В этом разделе содержится информация о том, как вы можете повлиять на подготовку стандартов, технических регламентов и СФС мер:

Стандарты

Вы, безусловно, может повлиять на подготовку стандартов. Основные принципы разработки стандартов требуют открытого, прозрачного, беспристрастного процесса, в который вовлечены заинтересованные стороны, взаимодействующие на основе консенсуса. Для того, чтобы вовлечь заинтересованные стороны, последним должна быть предоставлена возможность обеспечить значимый вклад в процессе разработки стандартов.

Почти все развитые и развивающиеся страны, а также страны с переходной экономикой имеют национальный орган (или органы) по стандартизации, на которые возложена ответственность за публикацию национальных стандартов. Подавляющее большинство этих органов являются членами ISO и многие из них также являются членами IEC (МЭК). Уставы этих международных организаций по стандартизации требуют от членов следовать основополагающим принципам консенсуса заинтересованных сторон в разработке своих национальных стандартов. Эти принципы содержатся в директивах ISO/МЭК.

Национальные органы по стандартизации стран-членов ВТО обязаны соблюдать Кодекс надлежащей практики для подготовки, принятия и применения стандартов, содержащихся в Приложении 3 к Соглашению ВТО по ТБТ. Этот Кодекс также требует, чтобы процесс разработки стандартов был открытым и прозрачным, поэтому страны-члены ВТО должны обеспечить, чтобы национальный процесс разработки стандартов включал в себя заинтересованные стороны и проходил на основе консенсуса.

Вы можете принять участие в процессе разработки стандартов через национальный Орган по стандартизации, который может быть как правительственным, так и неправительственным органом. Требуется ваше активное участие в национальных технических комитетах, подкомитетах и рабочих группах, которые заняты разработкой новых национальных стандартов и пересмотром старых. Вы должны обратиться к вашему органу национальных стандартов, чтобы стать членом национальных комитетов или участвовать в их работе через торговые ассоциации, имеющие отношение к вашему бизнесу.

Работа в национальных комитетах связана с работой региональных и международных организаций по стандартизации. Если вы экспортер, и вы знаете, что ведется работа по разработке стандартов на региональном или международном уровне, то вы через соответствующий национальный комитет должны убедить свой национальный Орган по стандартизации принять активное участие в обсуждениях, желательно с участием представителей поставщиков. Таким образом, развивающиеся страны могут защитить свою промышленность от излишних и обременительных требований региональных и международных стандартов, которые, после того, как они будут приняты, могут оказать негативный эффект на соответствующие отрасли промышленности.

Хорошим примером могут служить действия малазийской индустрии натурального каучука, представители которой смогли предотвратить запрет на использование натурального каучука в производстве хирургических перчаток и добились пересмотра международного стандарта, предложив новый процесс переработки каучука, снимающий проблемный ингредиент, который вызывает опасные для жизни аллергические реакции у врачей и пациентов. Эти действия открыли новые возможности для дальнейшего использования натурального каучука в производстве хирургических перчаток.

Технические регламенты

Технические регламенты не всегда разрабатываются в соответствии с принципами, на основе консенсуса (см. раздел 18). В этом смысле гораздо труднее влиять на их развитие. Тем не менее,

ситуация меняется даже в этом отношении, так как многие правительства пытаются принять более открытый и прозрачный режим регулирования.

Во-первых, во многих странах, технические регламенты в целом основаны на стандартах и даже на эталонных стандартах (см. раздел 18). Поскольку процесс разработки стандартов является открытым и прозрачным, вы можете влиять на него, как описано выше. Это еще одна причина, почему ваше активное участие в процессе разработки стандартов важно для вашего бизнеса.

Во-вторых, многие страны публикуют проекты технических регламентов для общественного обсуждения задолго до их принятия. Они, как правило, публикуются в официальном правительственном издании или в газетах. Поэтому, отслеживание таких публикаций особенно важно для вас. Производственные ассоциации также могут быть полезными союзниками в деле информирования поставщиков о любых нормативных изменениях. После того, как проект технического регламента опубликован для сбора комментариев, вы должны использовать возможность, чтобы внести свои комментарии - если вы этого не сделаете, вам придется принять то содержание регламента, которое другие стороны приняли от вашего имени.

На международном уровне технические регламенты должны быть предоставлены в ВТО в виде соответствующих уведомлений, по крайней мере, за 60 дней до их принятия. Система раннего предупреждения, которая, как правило, установлена в национальных информационных центрах, является полезным средством отслеживания таких международных событий (см. раздел 24). При получении информации по системе раннего уведомления, вы должны представить свои комментарии в соответствующий информационный центр или министерство, отвечающее за соглашения по ТБТ (как правило, это Министерство Торговли), который собирает все комментарии и направляет их для рассмотрения в ответственный орган в импортирующей стране. Если собранные комментарии слишком сложны и обширны, соответствующий раздел может быть поднят в Комитете ВТО по ТБТ в Женеве.

Санитарные и фитосанитарные меры

В соответствии с соглашением по СФС мерам, члены ВТО должны основывать свои СФС меры на международных стандартах, руководствах и рекомендациях, разработанных соответствующими международными организациями, в том числе Комиссией «Кодекс Алиментариус», Всемирной организацией по охране здоровья животных, а также международными и региональными организациями, действующими в рамках Международной конвенции по защите растений. При этом страны-члены не должны менять свой надлежащий уровень защиты жизни или здоровья человека, животных или растений. Таким образом, первая возможность для стран-экспортеров повлиять на СФС меры импортирующих стран заключается в активном участии в работе этих органов, в частности, в подготовке и принятии международных СФС стандартов. Поскольку работа органов по стандартизации осуществляется правительствами, организации частного сектора и отдельные лица должны взаимодействовать с правительствами своих стран в разработке национальных политических позиций, которые национальные делегации будут представлять на экспертных и пленарных заседаниях Комиссии «Кодекс Алиментариус», OIE и IPPC.

Вторая возможность повлиять на санитарные и фитосанитарные меры импортирующих стран осуществляется через процедуры прозрачности соглашения по СФС мерах. Как уже упоминалось выше (см. разделы 21 и 24), эти процедуры дают право всем членам ВТО получать предварительное уведомление о предлагаемых новых или пересмотренных старых мерах, и представить свои замечания, которые должны быть приняты во внимание уведомляющей страной.

Следовательно, каждая страна должна контролировать поток уведомлений, которые регулярно распространяются Секретариатом ВТО, а также своевременно выявлять и воздействовать на уведомления о принятии СФС мер, которые могут негативно повлиять на собственные торговые интересы. Организация, которая должна осуществлять мониторинг уведомлений, должна поддерживать тесные контакты с органами частного сектора, представляющих интересы экспортеров, для того, чтобы держать их в курсе событий и получать их мнения относительно потенциальных барьеров в торговле.

Затем согласованная национальная позиция должна быть изложена и послана в уведомляющий орган той страны, которая послала уведомление о предлагаемой новой или пересмотренной

старой СФС мере. В случае необходимости, страна, которая комментирует данное уведомление, может попросить уведомляющую страну вступать в обсуждение соответствующих вопросов и возможных путей минимизации негативного воздействия на торговлю.

В торговле часто бывает так, что импортирующая страна стремиться разработать свои СФС меры на основе своих собственных оценок риска для здоровья животных или растений, поскольку международные стандарты отсутствуют или эти стандарты считаются не подходящими для данных торговых обстоятельств. Для выявления и оценки подобного рода рисков, страна-импортер может потребовать дополнительные данные из стран-экспортеров. В этих случаях, должен быть установлен диалог между странами импортерами и экспортерами. Это еще одна возможность для властей страны-экспортера повлиять на решения стран-импортеров о мерах по управлению СФС рисками. Органы частного сектора в странах-экспортерах должны оказать помощь властям в подготовке материалов для своих коллег в импортирующих странах.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Commonwealth Secretariat and International Trade Centre. Influencing and Meeting International Standards – Challenges for developing countries, Vol. Two, 2004. (Секретариат ЕС и Международный торговый центр. Воздействие международных стандартов и проблемы, связанные с соответствием международным стандартам - вызовы для развивающихся стран, т. 2, 2004.) http://www.intracen.org/about/e-shop/

  Обзор основных международных органов по стандартизации, и каким образом они стремятся оказывать поддержку развивающимся странам; содержит практические примеры нескольких стран, и как они влияют на внедрение международных стандартов. (Том 1: Исходная информация, выводы из конкретных исследований и потребность в технической помощи.)

- Международная Организация Стандартизации.

  – Вступление в организацию и участие в международной стандартизации, ISO, 2007. www.iso.org/iso/free_pubs#STANDARDS_DEVELOPMENT

  Описывает возможности активного и эффективного участия в международной стандартизации; предназначена в качестве основы для обеспечения более широкого участия заинтересованных сторон и представляет основную информацию в брошюре "Моя деятельность в ISO " ('My ISO Job'.)

  – Supporting stakeholders – Disseminating ISO Documents to National Mirror Committees, 2009. (Поддержка заинтересованных сторон - Распространение документов ISO национальным комитетам ISO, 2009.) www.iso.org/iso/free_pubs#STANDARDS_DEVELOPMENT

  Автоматизированная услуга, которая позволяет членам ISO распространять в течение нескольких минут все типы документов Комитета ISO для своих заинтересованных сторон. Эта брошюра описывает, как работает эта услуга и что нужно сделать членам ISO, чтобы использовать её в интересах своих заинтересованных сторон.

ИСТОЧНИКИ

Всемирная Торговая Организация. Кодекс передовой практики по подготовке, принятию и применению стандартов. Приложение 3 к соглашению по техническим барьерам в торговле. www.wto.org/english/docs_e/legal_e/17-tbt_e.htm

26. В чём заключается суть правил ограничения содержания вредных веществ (RoHS) и каковы их последствия для экспортной торговли?

В данном разделе рассматривается Директива Европейского Союза об ограничении содержания опасных веществ (RoHS), её требования, продукция, которую она охватывает, и ее выполнение. В этом разделе также предоставляется некоторая информация о правилах RoHS по всему миру.

Директива Европейского Союза по правилам ограничения содержания вредных веществ

‚Директива 2002/95/EC Европейского Союза об ограничении содержания некоторых опасных веществ в электрическом и электронном оборудовании‘ (кратко – «Директива RoHS») имеет большое значение для производителей и поставщиков оборудования. Её цель состоит в том, чтобы уменьшить вредные вещества, которые встречаются в повседневной жизни и которые могут войти в экосистему. За выполнение Директивы RoHS, как правило, несут ответственность производители оборудования в ЕС, импортеры оборудования за пределы ЕС и те, которые вносят изменения в названия торговой марки или логотипа оборудование в рамках ЕС. Хотя Директива RoHS, в основном, направлена на сокращение свинца в продуктах, она также ограничивает использование шести веществ:

- Кадмий;
- Шестивалентный хром (также известный как хром VI или Cr6 +);
- Свинец;
- Меркурий;
- Полибромированные бифенилы (PBB); а также
- Полибромбифениловые эфиры (PBDE).

Кадмий появляется в природе вместе с цинком; поэтому, если осуществляется неправильная процедура рафинирования цинка, то это может привести к несоответствию произведённого продукта. Шестивалентный хром имеет маслянисто-золотую или зеленую окраску. В настоящее время он используется многими производителями в качестве антикоррозийного покрытия на металлических деталях. Полибромированные бифенилы и полибромбифениловые эфиры, как правило, используются как огнезащитные средства в деталях из пластика.

Требования и продукты, подпадающие под действие Директивы RoHS

Директива RoHS относится к оборудованию, которое определенно в «Директиве 2002/96/EC» об утилизации электрического и электронного оборудования (waste electrical and electronic equipment WEEE). «Директива WEEE» направлена на сокращение отходов, возникающих в электрическом и электронном оборудовании, а также на улучшение экологических показателей всех участников жизненного цикла электротехнических и электронных изделий. Она охватывает электрическое и электронное оборудование, используемое частными потребителями для профессиональных целей; включая:

- Крупные и мелкие бытовые приборы;
- Компьютерное оборудование;
- Телекоммуникационное оборудование (в некоторых странах оборудование, входящее в инфраструктуру, освобождается от выполнения этой Директивы);
- Бытовая техника;
- Осветительное оборудование;
- Электронные и электрические инструменты;
- Игрушки, предметы досуга и спортивное оборудование; а также
- Автоматические дозаторы.

Устанавливаются максимальная концентрация опасного вещества в размере 0,1% от веса однородного материала для всех веществ, кроме кадмия, для которого максимальный уровень составляет 0,01%, поскольку кадмий является более токсичным. Эти ограничения распространяются не на весь продукт, но только на его элементы, компоненты или вещества, которые можно отделить, например, к припою, используемому на печатной плате, или к пластиковой изоляции провода. В сущности, все, что используется в конструкции изделия должно быть совместимо с требованиями Директивы RoHS.

Батареи представляют собой основные исключения из Директивы RoHS, несмотря на высокий уровень концентрации содержания веществ, попадающих под действие RoHS. Свинцово-кислотные аккумуляторные батареи, никель-кадмиевые батареи и ртутные батареи являются яркими тому примерами. Промышленная установка (предприятие) и инструменты также освобождены от действия Директивы; ответственность в этом случае ложится на компанию, которая осуществляет свою деятельность на этом предприятии или установке.

Выполнение положений Директивы RoHS

Прежде чем выпускать продукцию, необходимо доказать её соответствие требованиям Директивы RoHS в рамках соответствующих категорий. Каждая страна ЕС может иметь своё собственное, несколько отличающееся от других стран законодательство, но, как правило, во всех странах производитель или поставщик / импортер должен проделать следующие действия:

- Убедиться в том, что продукт, выпускаемый на рынок, не содержит запрещенных веществ на уровнях выше максимального предела;
- Подготовить техническую документацию, которая показывает, что продукция соответствует установленным требованиям. Проверки, проделанные в компетентной лаборатории, являются частью этой документации;
- По требованию регулирующего органа, предоставить техническую документацию в авторитетные органы власти в пределах определённого периода времени - как правило, около месяца; а также
- Убедиться в том, что техническая документация сохраняется в течение не менее четырех лет после того, как производитель прекратил размещение продукта на рынке**.**

Хотя Директива RoHS охватывает широкий спектр веществ, одним из главных направлений деятельности производителей электронного оборудования было внедрение процесса пайки, с использованием свинца в соответствии с требованиями RoHS. В прошлом, основным компонентом припоя был свинец, но законодательство привело к тому, что были разработаны многие новые припои без содержания свинца и они теперь широко используются. Поскольку их свойства несколько отличаются от тех припоев, которые содержат свинец, требуется тщательный контроль производственных процессов, гарантирующих поддержание такого же высокого уровня надежности паяных соединений, как и при использовании припоя со свинцом.

Влияние Директивы RoHS на страны во всем мире

Требования RoHS установлены в Директиве Европейского Содружества, поэтому страны, экспортирующие продукцию в ЕС, должны продемонстрировать совместимость своих продуктов с этими требованиями. Учитывая размер рынка ЕС, становится понятным, что применение этой Директивы гораздо шире самого ЕС. Её диапазон охватывает страны по всему земному шару. Производители во всём мире должны знать об этих требованиях. Многие страны принимают на себя обязательства RoHS или включают RoHS в своё законодательство и стандарты.

Китай, например, внедряет аналогичное законодательство. Многие страны определяют свои стандарты как "Китайская Директива RoHS". Одно из основных отличий между ЕС стандартами и китайскими стандартами связано со спектром продуктов, которые попадают под действие этих стандартов, то есть со сферой охвата. В ЕС исключенными считаются те продукты, которые специально не обозначены как включённые в сферу охвата; в Китае наоборот. Таким образом, в сферу охвата китайского RoHS могут входить некоторые продукты, которые считаются исключёнными в ЕС.

В Соединенных Штатах, штат Калифорния принял законодательство с учётом требований RoHS, которое вступило в силу 1 января 2007 года. Калифорнийская Директива RoHS основана на директиве RoHS, действующей в ЕС. В Японии, разрабатывается несколько иной подход. Япония не имеет законодательства с учётом RoHS, но Японское законодательство в области переработки (ресайклинг) обязует производителей ввести такие процессы переработки, в которых учитывается концентрация свинца. Кроме того, существует значительный «зеленый бонус» для производителей, которые вводят экологически чистое производство как часть своей саморекламы и способа улучшения объёма продаж.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Национальное бюро измерений, Великобритания
  - Сайт по вопросам, связанным с Директивой RoHS: www.RoHS.gov.uk

  Информация о должной осмотрительности и должном исполнении Директивы и о процедуре принятия решений («дерево решений»), а также об исключениях из Директивы RoHS и установлении соответствия.

  - Руководство к Директиве RoHS – Брошюра для производителей. 2010. www.bis.gov.uk/assets/bispartners/nmo/docs/rohs/docs/23115-rohs-booklet-for-the-web.pdf

  Данная брошюра представляет собой руководство для производителей или импортеров о том, как соответствовать требованиям законодательства RoHS.

ИСТОЧНИКИ

ЕС. Директива 2002/96/EC, EUR-Lex.
http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2003:037:0024:0038:EN:PDF

Европейское химическое агентство (ECHA). http://echa.europa.eu/home_en.asp

Информация о Директиве RoHS в Калифорнии. www.dtsc.ca.gov/hazardouswaste/rohs.cfm

Информация о Директиве RoHS в Китае. www.chinarohs.com/faq.html

Информация о Директиве RoHS в Японии. www.rsjtechnical.com/WhatisJapanRoHS.htm

27. Что такое правила REACH, и какие последствия они влекут для экспортной торговли?

В этом разделе обсуждается директива Европейского Сообщества о регистрации, оценке, разрешении и ограничении использования химических веществ (кратко – «Директива REACH» от английского «Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemicals»), его требования, охват товаров, внедрение, руководящая документация, а также связанное с ним законодательство по классификации, маркировке и упаковке (CLP).[1]

Регистрация, оценка, разрешение и ограничение использования химических веществ (REACH)

REACH – это Директива Европейского Союза по регистрации, оценке, авторизации и ограничению использования химических веществ. Оно вступило в силу 1 июня 2007 года для упорядочения и улучшения фрагментированной законодательной базы ЕС в отношении химических веществ и с целью замены около 40 отдельных законодательных актов. С этой точки зрения, это было долгожданное изменение. Но оно имело огромные последствия для торговли.

REACH обязует производителей нести большую ответственность за управление рисками, которые химические вещества могут представлять для здоровья населения и окружающей среды, и требует от промышленности предоставления для пользователей соответствующей информации по вопросам безопасности. Параллельно с этим, эта Директива предусматривает, что ЕС может принять дополнительные меры по особо опасным веществам, в тех случаях, где есть необходимость в дополнительных мерах на уровне ЕС. В связи с Директивой REACH было создано Европейское химическое агентство (ECHA) с целью осуществления централизованной координации внедрения требований REACH.

Требования и спектр продуктов, охватываемый Директивой REACH

В принципе REACH применяется ко всем химическим веществам, а не только к химическим веществам, используемым в промышленных процессах. Оно применяется к веществам, которые присутствует в нашей повседневной жизни, например, в чистящих средствах, красках, одежде, мебели и электроприборах. Данное краткое введение не в состоянии перечислить все продукты, включённые в его сферу влияния. Поэтому поставщики должны позаботиться о том, чтобы получить конкретную информацию, относящуюся к их собственной продукции.

Можно найти эту информацию на веб-сайте Европейского химического агентства (ECHA), который создал для этого хороший навигатор. Навигатор – это интерактивный инструмент, который позволяет компаниям получить ответы на конкретные вопросы и быстро выяснять, что им нужно делать для обеспечения соответствия требованиям REACH. Если у вас нет доступа в Интернет, обратитесь в информационный центр вашего национального Органа по стандартизации или в Организацию по содействию торговле (см. раздел 23).

Есть и другие законы, регулирующее применение конкретных химических веществ (например, содержащиеся в косметике и в моющих средствах) и законы, связанные с химическими веществами (например, закон о здоровье и безопасности работников при обращении с химическими веществами, закон о безопасности продукции, закон о строительной продукции и т.д.). Эти законы не заменяются Директивой REACH и продолжают применяться. REACH была разработана таким образом, чтобы избежать пересечений или конфликтов с другими химическими законодательствами.

Директива REACH была, и будет осуществляться, постепенно в течение нескольких лет. Например, были установлены крайние сроки для регистрации внедренных веществ, т.е. веществ, которые уже были изготовлены или размещены на рынке до того, как Директива вступила в силу. Этот срок был 30 ноября 2010 год для веществ, которые были произведены или поставляются в объёме выше 1,000 тонн на одного производителя или на одну компанию в год. Тоннаж для

[1] Цитируется с сайта: http://guidance.echa.europa.eu/about_reach_en.htm и http://guidance.echa.europa.eu/docs/guidance_document/registration_en.pdf?vers=31_01_11

веществ, которые являются канцерогенными, мутагенными или воздействующими на репродуктивную функцию, был установлен на уровне 1 тонны или более. А для веществ очень токсичных для водной среды этот предел составляет 100 тонн в год. 31 мая 2013 года – срок регистрации веществ, производимых в количестве 100 тонн или более в год. 31 мая 2018 года - для объемов в размере 1 тонны или более в год.

Производство ещё не внедрённых на рынок веществ не извлекают выгоду из переходного режима, предусмотренного для внедренных веществ: эти вещества должны быть зарегистрированы прежде, чем они могут быть изготовлены, импортированы или размещены на рынке в Европейском Союзе.

Выполнение REACH

Все производители и импортеры химических веществ должны определять риски, связанными с веществами, которые они производят и поставляют на рынок, а также управлять этими рисками. В случае веществ, произведенных или импортированных в размере свыше 1 тонны в год на одну компанию, производители и импортеры должны продемонстрировать, что они надлежащим образом провели анализ рисков с использованием пакета регистрационных документов (досье), который предоставляется Европейским химическим агентством (ECHA).

После того, как ECHA получит регистрационное досье, производится проверка соответствия требованиям и оценивается предложения по испытанию с целью избежать излишнего тестирования, особенно на животных. В случае необходимости, авторитетный орган может также выбрать некоторые химические вещества, которые вызывают озабоченность, для их более детальной оценки.

Производители и импортеры должны предоставить всем пользователям достаточную информацию о рисках, связанных с использованием данного вещества, и указаний о том, как его безопасно использовать. Это должно быть сделано с помощью системы классификации и маркировки и с использованием паспортов безопасности, в соответствующих случаях.

REACH предусматривает также систему авторизации для того, чтобы гарантировать, что особо Опасные Вещества контролируются надлежащим образом и постепенно заменяются более безопасными веществами или технологиями, или же, что они используются только тогда, когда это выгодно обществу в целом. На веб-сайте ECHA эти вещества являются приоритетными в так называемом «Списке Кандидатов», который обновляется каждые шесть месяцев. Как только те или иные вещества оказались включёнными в список, промышленные предприятия должны подавать заявки в Агентство для получения разрешения продолжать их использовать. Кроме того, власти ЕС могут налагать ограничения на изготовление, использование или размещение на рынке веществ, вызывающих недопустимый риск для здоровья человека или окружающей среды.

Некоторые химические вещества могут быть освобождены от всех или от некоторых требований REACH. Информацию об исключениях можно найти с помощью навигатора на веб-сайте Европейского химического агентства ECHA. Промышленным предприятиям и компаниям настоятельно рекомендуется использовать навигатор, чтобы выяснить, если химические вещества, входящие в их производство, освобождены от требований REACH.

Руководство по внедрению REACH

В течение последних нескольких лет были разработаны руководящие документы для представителей промышленности и авторитетных органов власти с целью содействия беспрепятственной реализации REACH. Руководящие документы подготавливались и обсуждались в рамках проектов, возглавляемых агентствами Европейской Комиссии, с участием заинтересованных сторон, состоящих из представителей промышленности, государств-членов ЕС и неправительственных организаций. Доработанные руководящие документы опубликованы на веб-сайте ECHA. Также были созданы национальные службы технической поддержки в каждом государстве-члене ЕС для оказания консультативной помощи в различных отраслях промышленности по выполнению обязательств REACH и процедуре регистрации химических веществ.

Законодательство по классификации, маркировке и упаковке веществ и смесей (КМУ)

Одним из наиболее важных и имеющих широкое влияние элементов законодательства ЕС, является законодательство по классификации, маркировке и упаковке веществ и смесей (КМУ - CLP). Это законодательство тесно связано с Директивой REACH и содержится в Директиве (ЕС) № 1272/2008. Она обязывает производителей и производителей этих продуктов представить ECHA информацию по классификации и маркировке (в качестве уведомления). Процедура уведомления в соответствии с законодательством КМУ для химических веществ, вступила в силу 1 декабря 2010 года; соответствующая дата для химических смесей 1 июня 2015 года.

В результате этих процедур, ECHA составляет Классификацию и Маркировку Инвентаря, которая, в конечном счете, заменит составление трёх различных списков, поддерживаемых властями ЕС. Если ваш продукт был классифицирован по одному из ранее используемых списков, вы должны его повторно классифицировать и послать соответствующее уведомление.

Список обширных методических документов по классификации, маркировке и упаковке веществ и смесей опубликован на веб-сайте ECHA.

Производители и импортеры должны были уведомить ECHA до 3 января 2011 о классификации веществ, размещенных на рынке, в числе которых:

- Вещества, которые должны были быть зарегистрированы в соответствии с REACH до 30 ноября 2010 года; уведомление о регистрации представляет собой часть регистрационного досье;
- Вещества, которые классифицируется как опасные (независимо от объема);
- Смеси выше определенных пределов концентрации, которые необходимо классифицировать.

Следует отметить, что вещества или смеси, продажа и использование которых контролируются Директивой 98/8/EC (о биоцидах) или Директивой 91/414/EEC (о препаратах для защиты растений) также подлежат КМУ. Это означает, что вещество в значении, предусмотренном Директивами, либо продукт (смеси), содержащий биоциды или пестициды, должны также маркироваться и классифицироваться в соответствии с КМУ.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- ECHA. Навигатор. http://guidance.echa.europa.eu/navigator_en.htm

  Инструмент для определения, находится ли тот или иной продукт в рамках действия REACH и КМУ; помогает производителям, импортеров, последующим потребителям, дистрибьюторам химических веществ, а также производителям и импортерам отдельных частей определить свои обязательства по REACH.

- Европейская комиссия. Веб-сайт для бизнеса и промышленности о REACH. http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/chemicals/reach/index_en.htm

  Содержит информацию о REACH, как действует эта Директива: регистрация, оценка, разрешения, ограничения, приведение в исполнение; дает информацию о КМУ: как работает КМУ, опасные препараты, паспорта безопасности и надлежащая лабораторная практика.

ИСТОЧНИКИ

Европейское химическое агентство (ECHA). http://echa.europa.eu/home_en.asp

Директива (ЕС) № 1272/2008 по классификации, маркировке и упаковке веществ и смесей. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2008:353:0001:1355:en:PDF

28. Какие существуют требования к упаковке для моей продукции?

Требования к упаковке могут быть довольно сложными, но в целом эти требования должны рассматриваться с точки зрения маркетинга и с точки зрения законодательной метрологии, то есть на нормативном уровне, в плане целостности упаковки и воздействия упаковочных материалов на окружающую среду.

Важно тщательно разобраться с требованиями, предъявляемыми к упаковке. Обязательные требования должны выполняться, так как в случае их невыполнения вашу продукцию не пропустят в страну назначения или даже могут остановить по пути в страну назначения. Случалось, что товары возвращали в страну происхождения, что приводило к большим финансовым потерям для экспортера.

В данном разделе рассматриваются маркетинговые требования, требования метрологии, требования целостности упаковки и экологические проблемы, на которые вы должны обратить внимание. В разделе также представлены некоторые стандарты упаковки, которые вы могли бы применить, в зависимости от типа вашего бизнеса и направления, в котором вы посылаете вашу продукцию.

Маркетинговые требования

Дизайн или внешний вид упаковки играют важную роль в успешном маркетинге. Упаковка - это первое, что видит потенциальный клиент, и хороший дизайн очень важен для привлечения внимания клиента, направляя его или её к вашему продукту среди всех других предлагаемых продуктов. Как правило, это означает, что ваша упаковка должна быть разработана специалистом-дизайнером. Учреждения, специализирующиеся на упаковке, и многие организации содействия развитию торговли, могут оказать вам помощь в этом отношении. Некоторые организации даже предоставляют услуги по разработке дизайна упаковки в рамках поддержки малого и среднего бизнеса. Поэтому, вам было бы полезно связаться с вашей национальной организацией по содействию торговле или с местной организацией, специализирующейся на упаковке продукции. Кроме того, крупные торговые объединения розничной торговли часто имеют очень специфические требования к упаковке и маркировке, которые вы, как поставщик, должны соблюдать.

Требования торговой метрологии

В разных странах существует довольно много обязательных метрологических требований к упаковке. Большинство стран имеют юридические или торговые метрологические требования (иногда эти требования называют «мер и весов») установленные к фасованным товарам. Они касаются не только веса, объема и других величин измерения, но и самой упаковки. Например, требуется указать максимальное пространство в пакете, которое может остаться незаполненным продуктом.

Эти требования, как правило, основаны на рекомендациях Международной организации по законодательной метрологии (OIML), которые можно свободно загрузить с сайта этой организации. Однако разумнее будет получить соответствующую информацию непосредственно от самой страны, в которую вы хотите экспортировать свою продукцию (см. раздел 23), так как многие страны немного изменили рекомендации OIML, чтобы лучше соответствовать местным обычаям и практике. Ваш национальный орган метрологии может также предоставить вам информацию о требованиях к упаковке основных зарубежных рынков.

Целостность упаковки и экологические проблемы

Если для вашего продукта или продукции существуют технические регламенты или санитарные и фитосанитарные меры, то в них часто содержатся требования к упаковке тех продуктов или продукции, о которых идет речь. Вы должны внимательно изучить эти требования и полностью соответствовать им.

Кроме того, многие страны устанавливают общие требования к упаковке для обеспечения её постоянной целостности при транспортировке, и для того, чтобы регулировать воздействие упаковочных материалов на окружающую среду при утилизации.

Некоторая информация приводится ниже по упаковочным стандартам Европейского Союза. Кроме того, приведены примеры стандартов, разработанных различными организациями для упаковки и транспортировки опасных грузов.

Европейский Союз

Европейский Союз обнародовал «Директиву 94/62/EC от 20 декабря 1994 года об упаковке и упаковочных отходах» (с внесением соответствующих изменений в Акты) и опубликовал гармонизированные Европейские стандарты (EN 13427 - EN 13432), которые требуют обязательного выполнения и считаются «удовлетворяющими» требования Директивы. Эти требования касаются не только бутылок, полиэтиленовых пакетов и коробок, но также распространяются на картон, используемый для объемной упаковки, а также на деревянные поддоны, на которые укладывается товар, и пластиковую пленку, которой часто обматывают товар. Некоторые клеи, ранее используемые для изготовления коробок, были запрещены; печатные краски не могут содержать свинец, и древесина, используемая с целью упаковки, должна быть правильно обработана, чтобы гарантировать, что в ней нет древесных червей и других вредителей, которые могут быть случайно введены в экосистему страны-импортера (по СФС мерам, см. раздел 19).

Товарный знак «Зеленая точка» (см. также раздел 78) закрепляется Директивой об упаковке и упаковочных отходах и является обязательным для всех компаний, если их продукты используют какую-либо упаковку. Этот товарный знак требует от производителей вклада в расходы по утилизации и переработке упаковки посредством оплаты определённого лицензионного сбора и других сборов. В соответствии с Директивой, если компания не присоединится к товарному знаку «Зеленая точка», то эта компания должна сама собирать свою использованную упаковку, что почти невозможно для массовой продукции и является реальным только для производителей с низким объемом продукции. Регулирующие органы в отдельных странах имеют право оштрафовать компании за несоблюдение этого требования, хотя исполнение этого взыскания на практике меняется от страны к стране. С момента его введения в Европе, товарный знак «Зеленая точка» был принят в 23 европейских странах

Упаковка и транспортировка опасных грузов

- **Воздушный транспорт**

  Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху. Отдел по продажам, Международная организация гражданской авиации (ICAO). Монреаль, Канада**.** www.icao.int/icao/en/m_publications.html

  Правила перевозки опасных грузов. Международная ассоциация воздушного транспорта (IATA).
  www.iata.org/ps/publications/dgr/Pages/index.aspx

- **Европа**

  Европейское соглашение о международной перевозке опасных грузов автомобильным транспортом (ADR) и протокол о подписании, ISBN 92-1-139053-2 (Vol. 1) и ISBN 92-1-139054-0 (Vol. 2), ЕЭК ООН (UN-ECE), info.ece@unece.org

- **Морской транспорт**

  Международные морские перевозки опасных грузов (IMDG). ISBN 92-801-1465-4, Международная морская организация, Издательская служба
  www.imo.org/safety/mainframe.asp?topic_id=158

- **ООН**

  Рекомендации по перевозке опасных грузов: Основные правила. ISBN 91-1-1-139067-2, Организация Объединенных Наций. Отдел публикаций, Дворец Наций, Женева 10, CH = 1211, Швейцария. Тел: +41 22 917 2613, Факс: +41 22 917 0027, Электронная почта: unpublic@unog.cg, Интернет: www.unog.ch.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- EN 13427: 2004, Упаковка - Требования к применению европейских стандартов в области упаковки и упаковочных отходов. www.cen.eu/CEN/sectors/sectors/transportandpackaging/packaging/Pages/ppw.aspx

  Можно получить в национальных органах по стандартам стран-членов ЕС, или обратитесь в национальный орган по стандартизации вашей страны.

- EN 13428:2004, Упаковка - Требования, относящиеся к производству и составу упаковки - Профилактика путем сокращение объёма отходов. www.cen.eu/CEN/sectors/sectors/transportandpackaging/packaging/Pages/ppw.aspx

  Документ доступен в национальных органах по стандартизации стран-членов ЕС. Его также можно получить в вашем национальном органе по стандартизации.

- EN 13429:2004: Packaging – Reuse. www.cen.eu/CEN/sectors/sectors/transportandpackaging/packaging/Pages/ppw.aspx

  Документ доступен в национальных органах по стандартизации стран-членов ЕС. Его также можно получить в вашем национальном органе по стандартизации.

- EN 13430:2004, Упаковка - Требования к упаковке, утилизируемой путем переработки материала. www.cen.eu/CEN/sectors/sectors/transportandpackaging/packaging/Pages/ppw.aspx

  Документ доступен в национальных органах по стандартизации стран-членов ЕС. Его также можно получить в вашем национальном органе по стандартизации.

- EN 13431:2004, Упаковка - Требования к упаковке, утилизируемой в виде рекуперации энергии, включая спецификацию минимального нижнего значения теплотворной способности. www.cen.eu/CEN/sectors/sectors/transportandpackaging/packaging/Pages/ppw.aspx

  Документ доступен в национальных органах по стандартизации стран-членов ЕС. Его также можно получить в вашем национальном органе по стандартизации.

- EN 13432:2000, Упаковка - Требования к упаковке, утилизируемой путем компостирования и биодеградации - Испытательные схемы и критерии оценки для окончательной приемки упаковки. www.cen.eu/CEN/sectors/sectors/transportandpackaging/packaging/Pages/ppw.aspx

  Документ доступен в национальных органах по стандартизации стран-членов ЕС. Его также можно получить в вашем национальном органе по стандартизации.

- Международный торговый центр. Веб-сайт по упаковке для товара на экспорт. www.tradeforum.org/news/fullstory.php/aid/159/ITC_92s_Export_Packaging_Bulletins.html

  Эта страница содержит в свободном доступе список документов по вопросам упаковки; содержит ссылки на вопросы по маркировке и на правила маркировки в различных странах; дает ссылки по вопросам, связанным с окружающей средой, для целого ряда продуктов.

ИСТОЧНИКИ

Директива Европейского Парламента и Совета Европы 94/62 / ЕС от 20 декабря 1994 года об упаковке и упаковочных отходах. EUR-Lex, EUR-Lex, European Union. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31994L0062:EN:HTML

Зеленая точка. Википедия. http://en.wikipedia.org/wiki/Green_Dot_(symbol)

Международная ассоциация воздушного транспорта (IATA). Правила перевозки опасных грузов, (DGR). www.iata.org/ps/publications/dgr/Pages/index.aspx

Международная организация гражданской авиации (ICAO). www.icao.int/icao/en/m_publications.html.

Международная морская перевозка опасных грузов (IMDG) Международная морская организация, 2009. www.imo.org/safety/mainframe.asp?topic_id=158.

Международная организация по законодательной метрологии (OIML). www.oiml.org

Организация Объединённых Наций

- Рекомендации по перевозке опасных грузов: Основные правила. 2009. www.unece.org/trans/danger/publi/unrec/rev16/16files_e.htm
- Рекомендации по перевозке опасных грузов: Общие правила, ISBN 91-1-1-139067-2. ООН. Отдел публикаций. www.unog.ch

СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

A. СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

29. Что представляет собой серия стандартов ISO 9000 и насколько широко применяются стандарты? Помогают ли они в экспортной торговле?

Истоки

В 1987 году Международная организация по стандартизации (ISO), разработала и опубликовала ISO 9001, 9002 и 9003 и другие соответствующие руководящие указания по международным стандартам. Это породило популярную в настоящее время «серию стандартов ISO 9000». Первый пересмотр стандартов ISO 9001, 9002 и 9003 был проведен в 1994 году без особых изменений в их структуре. Второй серьезный пересмотр был осуществлен в 2000 году, когда ISO 9001, 9002 и 9003 были заменены единым стандартным «ISO 9001:2000 Системы менеджмента качества - Требования». Он был вновь пересмотрен уже в 2008 году, и результатом стала версия стандарта ISO 9001:2008. Обе версии стандарта ISO 9001 от 2000 и 2008 годов содействуют принятию процессного подхода.

Серия стандартов ISO 9000

Серия стандартов ISO 9000 представляют международный консенсус в области надлежащих практик менеджмента качества. Она состоит из стандартов и руководящих указаний, относящихся к системам менеджмента качества (СМК) и вспомогательных стандартов. Серия стандартов ISO 9000 состоит из четырех основных стандартов:

Стандарты ISO и их Содержание

Стандарт	Содержание
ISO 9000:2005	Представляет принципы, фундаментальные концепции и терминологию, используемую в серии стандартов ISO 9000.
ISO 9001:2008	Определяет требования СМК цель, которой заключается в содействии организациям в повышении удовлетворенности потребителей. Это единственный стандарт во всей серии ISO 9001 в соответствии, с которым можно проводить сертификацию организации
ISO 9004:2009	Предоставляет собой руководство для организации о том, как она может достигнуть непрерывного успеха посредством применения принципов менеджмента качества.
ISO 19011:2011	Обеспечивает руководство по принципам аудита, по менеджменту программ аудита, по планированию и проведению аудитов систем менеджмента и экологического менеджмента, а также руководство по компетентности и оценке аудиторов и аудиторов систем экологического менеджмента.

Источник: С.Ч. Арора, Индия.

Принятие всех стандартов, опубликованных ISO, включая стандарты серии ISO 9000, является добровольным. Многие страны приняли серию стандартов ISO 9000 без изменения, переняв для своих национальных стандартов ее систему нумерации. Например, в Соединенном Королевстве, ISO 9001 упоминается как BS EN ISO 9001:2008, где «BS» обозначает Британский стандарт, а «EN» - европейские нормы. В Шри-Ланке, стандарт пронумерован SLS ISO 9001:2008, где SLS, обозначает Шриланкийский Стандарт. Стандарты ISO можно приобрести (в печатном или электронном форматах) через интернет-магазин ISO. Организация по стандартизации вашей страны могут продавать издания стандартов ISO, также как и принятые версии этих стандартов (вы, вероятно, меньше заплатите за национальную версию).

ISO 9001

ISO 9001 применим ко всем секторам промышленности, включая производство и услуги независимо от размеров организации. Это не стандарт на продукцию, а стандарт для системы менеджмента, который позволяет организации продемонстрировать свою способность непрерывно обеспечивать продукцию или услуги, отвечающую требованиям потребителей и применимым обязательным требованиям. ISO 9001 конкретизирует 'что' требуется сделать организации, но не указывает «как» это должно быть сделано, предоставляя таким образом больше гибкости в работе вашего бизнеса.

Более того, ISO 9001 не устанавливает конкретного уровня качества. Вы и ваши потребители делаете это. Стандарт только может помочь в достижении того уровня, которого вы хотите достичь. К примеру, если вы установили в качестве цели, что 99% времени вы будете уделять вашим обязательствам по доставке, система поможет вам достичь этой цели.

Как на национальном уровне, так и на международном, сертификация[2] в соответствии с ISO 9001 аккредитованными органами сертификации получила широкое распространение. На 31 декабря 2009 года, 1 064 785 сертификатов о соответствии ISO 9001 было выдано в 178 странах. Самый высокий процент (47%) был достигнут в Европе, следом за которой идет Дальний Восток 37.4%, 7.3% в Африке и Западной Азии, 3.4% в Центральной и Южной Америке и 1.0% в Австралии и Новой Зеландии[3].

ISO 9001 и вопросы экспортной торговли

Серия стандартов ISO 9000 все больше становится символом качества и в секторе производства, и в секторе оказания услуг. Она завоевывает все больше и больше лояльности со стороны потребителей, так как ее внедрение гарантирует непрерывный процесс удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей, оставляя совсем немного или вообще не оставляя потребителям оснований для жалоб. Все больше и больше компаний из числа малого и среднего бизнеса выбирают принятие серии стандартов ISO 9000 – часто потому, что их клиенты ждут этого от них. Приверженность этой серии стандартов ISO можно разрекламировать в целях завоевания доступа к зарубежным рынкам, потому что многие иностранные покупатели придают первостепенное значение этим стандартам.

Руководящие документы

В дополнение к вышеупомянутым международным стандартам, существует ряд руководящих стандартов и указаний, которые помогают в реализации и совершенствовании вашей СИК. Эти документы приводятся ниже.

Также как и стандарты ISO, эти документы можно приобрести в он-лайн магазине прямо на веб-сайте ISO или у вашего национального органа по стандартизации.

Руководящие стандарты	Руководящие указания
ISO 10001, Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство, касающееся кодексов поведения организации.	*ISO 9001 – что он означает в цепочке поставок http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_and_leadership_standards/quality_management/more_resources_9000/9001supchain.htm http://www.iso.org/iso/9001supchain
ISO 10002:2004, Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами потребителей в организациях.	*подборка и использование серии стандартов ISO http://www.iso.org/iso/iso_9000_selection_and_use.htm

[2] В некоторых странах, слово 'регистрация' используется вместо 'сертификации' в системах сертификации менеджмента.

[3] http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1363.

Руководящие стандарты	Руководящие указания
ISO 10003:2007, Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по разрешению споров вне организаций.	*принципы менеджмента качества http://www.iso.org/iso/qmp
ISO/DIS 10004, Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по мониторингу и измерению	*Информируйте о вашей сертификации в соответствии с ISO 9001:2008 или ISO 14001:2004 . http://www.iso.org/iso/publicizing_your_certification.htm
ISO 10005:2005, Системы менеджмента качества. Руководство по программам качества.	**ISO 9001 для малого бизнеса – что делать: совет от ISO/ТК 176 http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1329
ISO 10006. Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества проектов	**интегрированное использование стандартов по системам менеджмента. 2008. http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1144
ISO 10007:2003, Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту конфигурации.	*1 Пакет документов по введению и поддержке: "Руководство по применению процессов аутсорсинга". *2 Пакет документов по введению и поддержке: Руководство в отношении требований к документации в соответствии с ISO 9001:2008
ISO/TR10013:2001, Руководство по документированию системы менеджмента качества.	*3 Пакет документов по введению и поддержке: руководство по концепции и использовании процессного подхода для систем менеджмента
ISO 10014:2006, Менеджмент качества. Руководство по реализации финансовых и экономических преимуществ.	*4 Пакет документов по введению и поддержке: руководство по терминологии, используемой в ISO 9001 и ISO 9004
ISO 10015:1999, Менеджмент качества. Руководство по обучению.	
ISO/TR 10017:2003, Руководство по статистическим методам применительно к ISO 9001:2000	
ISO/DIS 10018, Менеджмент качества. Руководство по вовлечению и компетентности персонала	
ISO 10019:2005, Руководство по выбору консультантов по системам менеджмента качества.	
ISO/IEC 90003:2004, Техника программного обеспечения – руководство по применению ISO 9001:2000 к программному обеспечению	

*эти документы можно загрузить бесплатно с веб-сайта ISO
http://www.iso.org/iso/publications_and_e-products/management_standards_publications.htm

** Эти документы можно купить в ISO.

*1 можно загрузить бесплатно с:
http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_standards/quality_management/iso_9001_2008/guidance_on_outsourced_processes.htm

*2 можно загрузить бесплатно с:
http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_standards/quality_management/iso_9001_2008/guidance_on_the_documentation_requirements_of_iso_9001_2008.htm

*3 можно загрузить бесплатно с:
http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_standards/quality_management/iso_9001_2008/concept_and_use_of_the_process_approach_for_management_systems.htm

*4 можно загрузить бесплатно с:
http://www.inlac.org/documentos/N526R2-Guidance-on-the-Terminology-used-in-ISO-9001-and-ISO-9004.pdf

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Гражек, Михал. ISO 9000: Новая форма политики протекционизма или общий язык в международной торговле? ESMT Европейская школа менеджмента и технологий. http://www.etsg.org/ETSG2007/papers/grajek.pdf.

  Обзоры литературы, которая учитывает роль сетей в сокращении расходов на информацию, связанных с международной торговлей.

- Международный торговый центр и Международная организация по стандартизации. ISO 9001 для малого бизнеса - Что делать: советы от ISO/TC 176, ISBN 978-92-67-10516-1. Можно получить в ISO или через членов ISO (приводится на сайте www.iso.org).

  Настоящее руководство представляет руководящие принципы для малых организаций по разработке и реализации системы менеджмента качества на основе ISO 9001:2008. Оно дает некоторые практические советы по различным вариантам, если вы хотите внедрить систему менеджмента качества в вашей организации или обновить существующую систему.

ИСТОЧНИКИ

Международная организация по стандартизации

- Каталог ISO. www.iso.org/iso/iso_catalogue
- ISO 9001:2008, системы менеджмента качества – Требования. Можно приобрести в ISO или через членов ISO (список приводится на сайте: www.iso.org).
- Исследование по сертификатам ISO 9000, выданным в декабре 2009 года. http://www.iso.org/iso/survey2009.pdf

30. Какие версии ISO 9001 характерны для конкретных секторов?

Технический комитет ISO/TC 176, ответственный за разработку серии стандартов ISO 9000, считал, что ISO 9001, будучи общим стандартом, может быть применен к любому сектору промышленности, включая оборудование, аппаратные средства, переработанные материалы, услуги и сектор разработки программного обеспечения. Однако, конкретные промышленные сектора, такие как автомобилестроение, телекоммуникации, аэронавтика, медицинское оборудование, нефтегазовый сектор и информационные технологии, чувствовали потребность в конкретных требованиях СМК в дополнение к тем, которые уже были включены в ISO 9001. Это привело к разработке секторальных стандартов по СМК, как со стороны ISO, так и самими секторальными рабочими группами, что описывается далее.

Стандарты для конкретных секторов, опубликованные ISO

1 Автомобильная промышленность

ISO/TS 16949:2009 - системы менеджмента качества - Особые требования по применению ISO 9001:2008 для производителей автомобилей и организаций, производящих соответствующие запасные части

Данные технические спецификации (ТС) были впервые разработаны в 1999 году Международной целе вой группой автомобильной промышленности (International Automotive Task Force - IATF), состоящей из представителей девяти крупных компаний-производителей автомобилей в Соединенных Штатах и Европе, а также из представителей ISO/TC 176. Последняя версия ТС: ISO/TS 16949: 2009, включает требования ISO 9001:2008 (в качестве текстовых вставок) и детали дополнительных требований для конкретного сектора (отмеченные вне этих вставок) по компетенции сотрудников, осведомленности и обучению, проектированию и разработке, производству и обслуживанию, контролю процесса мониторинга и средств измерений, а также по вопросам измерений, анализу и совершенствованию. Общая глобальная схема сертификации для данных ТС (отличается от той, что используется для ISO 9001) была разработана IATF в целях сертификации поставщиков автомобильных компонентов.

2 Медицинские приборы

ISO 13485:2003 – Медицинские приборы – Системы менеджмента качества – Требования для целей регулирования

Этот стандарт основан на распространенных во всем мире нормах для медицинского оборудования, а также на требованиях к СМК в соответствии с ISO 9001. Он предназначен для использования организациями, участвующими в разработке, производстве, монтаже и обслуживании медицинского оборудования, а также связанных с этим услуг. Технический отчет с руководствами (ТО) для применения ISO 13485 также был опубликован ISO, в качестве ISO/TR 14969.

3 Материалы для первичной упаковки лекарственных средств

ISO 15378:2011 Материалы для первичной упаковки лекарственных средств – Особые требования по применению ISO 9001:2008 с учетом правил надлежащей производственной практики (GMP)

Этот международный стандарт устанавливает требования к системе менеджмента качества, когда организации необходимо продемонстрировать свою способность предоставлять первичные упаковочные материалы для лекарственных средств, которые единообразно отвечают требованиям заказчика, в том числе нормативным требованиям и международным стандартам в области первичных упаковочных материалов. Это стандарт, применяемый для

разработки, производства и поставки первичных упаковочных материалов для лекарственных средств. Он также может быть использован для целей сертификации.

4 Нефтяная, нефтехимическая и газовая промышленность.

ISO/TS 29001:2010 Нефтяная, нефтехимическая и газовая промышленность - Отраслевые системы менеджмента качества. Требования к организациям, поставляющим продукцию и услуги

ТС определяют систему менеджмента качества для организаций, поставляющих продукцию и услуги для нефтяной, нефтехимической и газовой промышленности. Он предназначен для обеспечения безопасности и надежности оборудования и услуг по всей цепочке поставок нефтепродуктов, нефти и газа. Он предназначен для использования производителями, покупателями и поставщиками услуг, оборудования и материалов, необходимых для нефтехимической, нефтяной и газовой промышленности.

Все вышеупомянутые стандарты полностью совместимы с ISO 9001:2008 (те, что совместимы с ISO 9001:2000 пересматриваются с тем, чтобы соответствовать с ISO 9001:2008). Они не умаляют или модифицируют требования общего стандарта ISO 9001, но имеют некоторые дополнительные, отраслевые требования, руководства и пояснения.

Сертификация аккредитованными органами по сертификации возможна для всех этих стандартов. К концу 2009 года общее количество сертификатов, выданных на соответствие ISO/TS 16949 – составляло - 41 240, а на соответствие с ISO 13485 - 16 424 сертификатов. Более подробное описание схемы сертификации для данных стандартов можно получить непосредственно от органов по сертификации или на их веб-сайтах.[4]

Отраслевые руководящие стандарты, MPC опубликованные ISO

В дополнение к отраслевым стандартам, которые можно использовать также для сертификации, ISO разработал следующие руководящие стандарты и международные рабочие соглашения (international workshop agreements – IWAs/MPC). Последние также являются документами ISO, которые принимаются по результатам рабочих соглашений (конференций), не проходя через весь процесс работы технического комитета.

1. *ISO/IEC 90003:2004 – Техника программного обеспечения – руководство по применению ISO 9001:2000 к программному обеспечению*

   Данный документ предоставляет руководство для организаций, применяющих ISO 9001:2000 в отношении приобретении, поставки, разработки, эксплуатации и технического обслуживания программного обеспечения и относящихся вспомогательных услуг. (Этот руководящий стандарт пересматривается с тем, чтобы обеспечить совместимость с ISO 9001:2008.)

2. *ISO 16106:2006 – Упаковка. Транспортные упаковки для опасных грузов. Упаковки для опасных грузов, контейнеры средней грузоподъемности для насыпных грузов (IBCs) и крупногабаритные упаковки. Руководство по применению ISO 9001*

   Он дает руководящие указания в отношении положений по менеджменту качества применительно к производству, измерениям и мониторингу разработки типа упаковки для утвержденных опасных грузов, контейнеров средней грузоподъемности для насыпных грузов (IBCs) и крупногабаритных упаковок.

[4] http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1363

3. *ISO 22006:2009 – Системы менеджмента качества – Руководства для применения ISO 9001:2008 в растениеводстве*

   Данный документ представляет рекомендации по использованию и применению ИСО 9001: 2008 к созданию и управлению системы менеджмента качества организациями, участвующими в растениеводстве. Стандарт способствовал пониманию языка ISO 9001: 2008 для его применения в области растениеводства.

4. *IWA 1:2005 – системы менеджмента качества – Руководящие указания по усовершенствованию процессов в медицинских учреждениях*

   Данный документ обеспечивает руководящие указания для любой организации, оказывающей медицинские услуг, которая вовлечена в менеджмент, поставку или администрирование медицинских продуктов и услуг здравоохранения, включая обучение и/или исследовательскую деятельность, которые носят непрерывный характер и осуществляются в течение всей жизни человека, независимо от типа, размера и предоставляемого продукта или услуги.

5. *IWA 2:2007 – системы менеджмента качества – Руководящие указания по применению ISO 9001-2000 в сфере образования*

   Этот документ дает руководящие указания в целях содействия организациям, оказывающим услуги образования любого типа, внедрить эффективную систему менеджмента качества, которая отвечает требованиям ISO 9001:2000.

6. *IWA 4:2009 – Системы менеджмента качества. Руководство по применению ИСО 9001:2008 в местных органах власти*

   Данный документ обеспечивает местные органы власти руководящими принципами для добровольного применения стандарта ISO 9001:2008 на интегральной основе. Он помогает местным органам власти гарантировать минимальные условия надежности процессов, необходимых для оказания услуг, требуемых его гражданами последовательно и надежным образом.

Вышеупомянутые руководящие стандарты и МРС ничего не добавляют и не меняют, а также никаким образом не модифицируют требования ISO 9001:2000 или ISO 9001:2008 и не нацелены на использование в контрактах на оценку соответствия или на сертификацию. Напротив, они помогают организациям во внедрении СМК в соответствии с ISO 9001 СМК по вышеупомянутым продуктам и услугам, а затем уже в получении сертификации на соответствие ISO 9001.

Отраслевые стандарты, разрабатываемые другими организациями

1 *Сектор телекоммуникаций: TL 9000*

   TL 9000 - это набор требований к системам менеджмента качества в секторе телекоммуникаций, опубликованные Форумом QuEST. Данный Форум обеспечивает своих членов набором документов, основанных на качественных характеристиках, которые являются полезными для определения «лучших в своем классе” показателей для каждого продукта или услуги, предоставляемых поставщиками.

2. *Аэрокосмическая промышленность: AS 9100*

   AS 9100 был подготовлен Международной аэрокосмической группой по качеству (IAQG) для использования в авиационной, космической и оборонной промышленности. Он также может применяться на всех уровнях цепочки поставок для данных секторов, включая организации по последующим поставкам и организации оказывающие услуг по техническому обслуживанию и ремонту. Данный стандарт основан на ISO 9001:2008 и несет в себе дополнительные требования для вышеупомянутых секторов.

3. *Информационные технологии: TickIT.*

   TickIT - это руководство по системам качества для программного обеспечения. Оно поддерживается Соединенным Королевством и Шведской индустрией программного обеспечения для использования в таких областях, как разработка и услуги программного обеспечения. Оно может быть использовано только в сочетании с ISO 9001. TickIT охватывает оценку и сертификацию системы менеджмента качества программного обеспечения организации в соответствии с ISO 9001.

Сертификация аккредитованными органами по сертификации также доступна для всех вышеуказанных стандартов.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международная организация стандартизации. Системы менеджмента качества: Совет от ISO/TC 176 для отраслевого применения стандартов. http://www.tc176.org/PDF/News_Articles/2006/2006_1.pdf

  Презентация в формате PowerPoint по сфере охвата и стандартам СМК ISO/TC 176; отраслевые меры политики и руководящие указания ISO; руководящие документы ISO для отраслевых документах по СМК; оценка отраслевых потребностей и технической поддержки со стороны ISO/TC 176.

ИСТОЧНИКИ

Hoyle, D. ISO 9000 Quality Systems Handbook, 6th ed. 2009. It is a priced publication of Butterworth-Heinemann, Linacre House, Jordan Hill, Oxford 0X28DP, United Kingdom. ISBN 978-1-85617-684-2. (Хойл Д. Справочник по системам качества ISO 9000, 6-е издание, 2009г. Это платная публикация Баттерворс-Хайнеманн, Линакр Хаус, Джордан Хил, Oxford 0X28DP, Соединенное Королевство, ISBN 978-1-85617-684-2). Также доступно на сайте: www.amazon.com

QuEST Forum. Детальное описание TL 9000. www.questforum.org

Международная аэрокосмическая группа по качеству (IAQG). Детальное описание AS 9100. www.iaqg.sae.org

ISO/TC 176 N881R3 ‘Список секторальных приложений ISO 9001, разработанных ISO/TC 176, Менеджмент качества и обеспечение качества. Этот список периодически обновляется ISO/TC 176 по мере поступления информации. www.tc176.org/pdf/N881R3SectorSpecificDocumentationList2008_06.pdf

Международная организация стандартизации

- Исследование ISO по сертификации за 2009г. http://www.iso.org/iso/survey2009.pdf
- ISO/TS 16949: 2009 - Системы менеджмента качества - Особые требования по применению ИСО 9001: 2008 для производителей автомобилей и организаций, производящих соответствующие запасные части. Можно получить в ISO или через членов ISO (список приводится на сайте: www.iso.org).
- ISO 13485:2003, ISO 13485: 2003 - Системы менеджмента качества - Требования для целей регулирования Можно получить в ISO или через членов ISO (список приводится на сайте www.iso.org).
- ISO 15378:2011, ISO 15378:2011 Материалы для первичной упаковки лекарственных средств – Особые требования по применению ISO 9001:2008 с учетом правил надлежащей производственной практики (GMP). Можно получить в ISO или через членов ISO (список приводится на сайте: www.iso.org).
- ISO/TS 29001:2010 Нефтяная, нефтехимическая и газовая промышленность - Отраслевые системы менеджмента качества. Требования к организациям, поставляющим продукцию и услуги. Можно получить в ISO или через членов ISO (список приводится на сайте: www.iso.org).
- TickIT: Детальная информация о TickIT. www.bsigroup.com

31. Какие затраты и какие выгоды даёт получение сертификации в соответствии с ISO 9001?

Однозначного ответа на этот распространенный раздел не существует, так как расходы на сертификацию в соответствии с ISO 9001 зависят от различных факторов таких, как например, сколько времени потребуется на разработку системы менеджмента качества, сколько сотрудников вовлечено и нанят или нет внешний консультант. В свете всех этих факторов, данный раздел рассматривает лишь более широкие категории расходов и приводит основные статьи затрат по категориям. Широкие категории включают расходы на создание и внедрение системы менеджмента качества, расходы на ее поддержание, а также расходы на начальную сертификацию и ее поддержание.

Расходы на создание и внедрение СМК

- Обучение одного или двух из ваших менеджеров компании внешним тренером (предпочтительно от отраслевой ассоциации или палаты), чтобы они могли помочь им понять требования ISO 9001 и относящейся документации по СМК, необходимой для вашей организации.
- Оценка существующей практики контроля качества и создания дополнительных повседневных инструментов проверки качества, если требуется.
- Ремонт и реконструкция рабочего пространства, оборудования, машин, системы коммунальных услуг, служб вспомогательной поддержки и т.д., если это необходимо. Например, дополнительные испытательные объекты могут потребоваться для проведения контрольных испытаний продукции в процессе производства и перед отправкой клиентам.
- Анализ и обеспечение освещения, вентиляции, контроля за температурой, влажностью, шумом и вибрацией, санитарно-гигиенических практик, по мере необходимости.
- Обзор и модернизация механизмов для надлежащего и безопасного обращения и хранения сырья, полуфабрикатов и готовой продукции, по мере необходимости. (на этом этапе, если вы считаете это целесообразным, вы можете реализовать надлежащую практику организационных вопросов (good housekeeping practices) или японскую систему «5S» (смотрите раздел 10)).
- Обзор текущих процедур/практик и составления списка новых процедур, контрольных списков и записей, которые должны быть подготовлены.
- Разработка документов, связанных с СМК (например, политика в области качества, цели в области качества, руководство по СМК, процедуры, планы по качеству, спецификации и чертежи, формы для ведения учета).
- Проведение обучения по информированию всех лиц, которые имеют функции и обязанности по внедрению СМК.
- Различные расходы, такие как обработка текстов, канцелярские принадлежности и другие расходные материалы, необходимые для подготовки руководств, процедур и тому подобное.

Расходы на поддержание СМК

- Периодическая проверка состояния измерительных приборов для их ремонта, технического обслуживания и калибровки.
- Обучение нескольких менеджеров вопросам проведения периодических внутренних аудитов.
- Проведение периодических внутренних аудитов СМК, корректирующих действий и анализа со стороны руководства.

- Переориентация, повышение информированности и обучение ваших сотрудников с тем, чтобы они были в курсе всех изменений в СМК, постоянное совершенствование системы менеджмента качества и другие вопросы.

Многие из перечисленных выше мероприятий могут осуществляться вашими сотрудниками после изучения ISO 9001 и руководящих стандартов и документов, опубликованных ISO (смотрите раздел 29). Несмотря на то, что они не могут брать на себя прямые затраты, они понесут косвенные расходы, возникающие в связи с усилиями ваших сотрудников по самообразованию и выполнению этой деятельности. Для того, чтобы пополнить их знания, вы можете попросить одного или двух из ваших сотрудников пройти краткосрочный тренинг по внедрению ISO 9001. В качестве альтернативы, вы также можете привлечь по каким-то из вышеперечисленных видов деятельности внешних консультантов или экспертов, известных в данной области.

Расходы на начальную сертификацию и расходы, связанные с поддержанием сертификации

- Сбор за регистрацию или сертификацию, который следует оплатить органу по сертификации в течение трех лет.
- Плата за визит в целях проведения двухступенчатого аудита назначенным органом по сертификации.
- Плата за периодические визиты в целях надзора со стороны назначенного органа по сертификации.
- Транспортные расходы, расходы на проживание и питание аудитора(-ов) от органа по сертификации.

Можно добавить, что сертификация в соответствии с ISO 9001 не является обязательным шагом на пути к реализации системы менеджмента качества. Руководству вашей компании следует провести анализ того, насколько внедрение и получение сертификации в соответствии с ISO 9001 соответствует стратегическим и другим целям вашей компании, прежде чем нести вышеуказанные расходы.

Преимущества ISO 9001

Если вы внедрили и продолжаете поддерживать эту систему, она даст вам несколько преимуществ, а именно:

- Качество теперь будет рассматриваться как ответственность каждого, вместо того, чтобы быть исключительной ответственность инспектора или менеджера по качеству.
- СМК обеспечит вас средствами для структурного документирования опыта компании (руководство по качеству, процедуры, инструкции и т.д.).
- Вы будете экономить на таких затратах, так как расходы на переработку, переделку, повторные проверки, замену продуктов, оплату штрафов за задержку поставок, возврат товара клиентами, жалобы со стороны клиентов и на выполнение гарантийных обязательств будут постепенно падать.
- Вы сможете заручиться лояльностью ваших клиентов, поскольку их потребности и ожидания будут непрерывно совпадать, что откроет более широкие возможности для вас.
- Вы можете использовать соответствие ISO 9001 для распространения информации в целях увеличения продаж.
- Вы получаете льготное обращение со стороны потенциальных клиентов, которые сами внедрили ISO 9001.
- Вам будет легче вести маркетинг в целях экспорта, так как многие иностранные покупатели отдают предпочтение системе ISO 9001.
- Вы будете иметь равные возможности с крупными компаниями при участии в конкурсных торгах на получение новых контрактов.

- Получение сертификации позволит снизить частоту проверок вашей системы со стороны различных клиентов.

Самое большое преимущество можно получить от поддержания СМК (которая является инвестицией в предупреждение сбоев в работе) - это огромная экономия за счет значительного снижения стоимости сбоев в работе (смотрите раздел 2).

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международная организация стандартизации
  - Серия стандартов ISO 9000 – Глобальные стандарты в области менеджмента (видео). Этот видеоролик находится в бесплатном доступе на веб-сайте ISO http://www.iso.org/iso/iso9000_video

  В данном видеоролике пользователи ISO 9000 делятся своим опытом в области приверженности руководства, показателей, ориентации на клиента, постоянного совершенствования, передачи знаний, экономии средств и о восьми принципах менеджмента качества.

  - *База данных журналов ISO по системам* менеджмента. http://www.iso.org/iso/iso-management-systems

  С электронными изданиями журнала ISO «Системы менеджмента ISO» за 2001 – 2009гг. находятся в бесплатном доступе в разделе Новости и Медиа ('News and Media') на веб-сайте ISO. Они охватывают новости, вопросы и разработки в области стандартов по менеджменту качества ISO и их реализации по всему миру.

ИСТОЧНИКИ

Международная организация стандартизации. Выбор и использование стандартов серии ISO 9000: Данная брошюра имеется в бесплатном доступе на веб-сайте ISO: http://www.iso.org/iso/iso_9000_selection_and_use-2009.pdf

Международный торговый центр. Диагностический инструментарий для ISO 9001:2008. www.intracen.org

32. Как мне внедрить систему менеджмента качества в соответствии с ISO 9001?

Бытует мнение, что только лишь крупные компании могут внедрить ISO 9001, так как данный стандарт требует разработки большого количества документации, что может представлять собой трудность для небольших компаний. Но это заблуждение.

В качестве предостережения следует отметить, что прежде чем принять решение о внедрении системы, ваше руководство должно сначала иметь четкое представление о цели, для которой эта система необходима вашей организации. Если единственным мотивационным фактором является желание попасть в списки покупок ваших клиентов или тот факт, что ваш конкурент уже в этом списке, то весьма вероятно, что ваша СМК останется набором документов, нужным только в целях сертификации. Результаты, полученные при такой стратегии, не будут нести никакой полезности для вас, а лишь вызовут серьезную утечку ваших ресурсов. Вместо этого вашему руководству следует сначала установить конкретные цели, которые должны быть достигнуты с помощью системы менеджмента качества, таких как, например, получение доверия со стороны клиентов в отношении того, что ваша организация способна удовлетворять их требования постоянно.

Учитывая текущее положение дел с практикой менеджмента качества в МСП в развивающихся странах, внедрение ISO 9001 следует рассматривать в качестве отдельного проекта, последовательность шагов которого, объясняется ниже.

Шаг 1: Назначение команды

Для разработки системы вашему руководству нужно назначить небольшую команду, состоящую из руководящих сотрудников по каждой из ваших функций. Один член команды должен быть назначен координатором. Эту роль можно поручить представителю от руководства. Команда сначала должна получить информацию и пройти тренинг по документации, касающейся серии стандартов ISO 9000 в квалифицированной обучающей организации.

Стоящим вложением может быть привлечение хорошего консультанта, который обеспечит поддержку вашей команде. Хороший консультант сделает возможным быстрый перенос знаний и навыков вашим сотрудникам. Тем не менее, привлечение консультанта не следует рассматривать, как возможность переложить ответственность за создание системы на кого-либо другого. Напротив, ваши сотрудники должны выполнять всю работу самостоятельно при поддержке со стороны консультанта, чтобы сохранить за собой чувство ответственности и собственности за эту систему.

Шаг 2: Анализ пробелов

Для анализа пробелов следует нарисовать схему с отражением текущего потока информации, начиная с размещения заказа клиентом до доставки продукта или услуги. На основе этой общей схемы, следует подготовить схему работы для каждого департамента. Затем, при помощи этих построенных схем, следует сформулировать список существующих процедур и рабочих инструкций для наиболее уместных видов деятельности. Также мы сможете добавить другие виды деятельности и процессы, которые на ваш взгляд, являются подходящими в данном контексте, не забывая о требованиях, установленных ISO 9001. В ходе описанного процесса, вы можете обнаружить некоторые пробелы в инфраструктуре, как например:

- Необходимость в дополнительных строительных площадях, оборудовании и машинах, коммунальных системах и энергоносителях, сооружениях и вспомогательных службах или необходимость в ремонте существующих построек и установок.
- Необходимость в соответствующих системах освещения, вентиляции, температурного контроля, систем контроля влажности, шума и уровней вибрации, надлежащих гигиенических практиках (на перерабатывающих предприятиях).
- Необходимость в надлежащем обращении и хранении сырья во избежание смешивания и порчи.

- Необходимость в дополнительных испытательных помещениях для повседневных испытаний продукции во время процесса производства и перед их отправкой клиентам.
- Необходимость в периодических проверках измерительных приборов и последующем ремонте, обслуживании или калибровке.
- Необходимость надлежащего обращения с продукцией на всех этапах во избежание ее порчи.

Следует подготовить план действий для заполнения пробелов, выявленных в ходе такого анализа, с указанием временных рамок и действия должны выполняться в соответствии с данным планом.

Шаг 3: Документация

Следует подготовить документы, относящиеся к СМК, такие как: политика в области качества, цели в области качества, эксплуатационные параметры процессов, требования к навыкам, руководство по качеству, планы качества, а также процедуры и рабочие инструкции. Хорошо бы вовлечь всех сотрудников, заинтересованных в разработке процедур и рабочих инструкций, применимых к их соответствующим областям. Документация по процедурам и рабочие инструкции должны отражать текущую практику, а не ваши идеи о том, что следует делать. Также можно разработать новые формы и контрольные перечни вопросов, если они могут вам помочь вам; в противном случае следует адаптировать существующие документы в максимально возможной степени.

Шаг 4: Обучение и внедрение

Обучение всех сотрудников тому, как использовать вашу СМК. По мере развития системы (смотрите шаг 3 выше), процесс внедрения должен осуществляться одновременно, т.е. следует сохранять записи, необходимые для обеспечения свидетельства, такие как документацию, протоколы встреч и обратную связь от потребителей.

Шаг 5: Внутренний аудит и усовершенствования

Некоторые из ваших менеджеров и сотрудников должны быть обучены профессиональным тренером проведению внутреннего аудита СМК. Ваш представитель от руководства может также осуществлять управление аудитом. Спустя три месяца после внедрения системы, ваши обученные аудиторы должны провести внутренний аудит. Любые пробелы, обнаруженные во время аудита, должны быть устранены. Следует внести необходимые изменения в системные документы, а также провести необходимые мероприятия по информированию, обучению навыкам или усовершенствованию инфраструктуры. Как только система станет стабильной, внутренние аудиты должны проводиться с запланированной периодичностью, один раз в полгода, например, или по мере необходимости.

Также вы должны использовать внутренние аудиты, обратную связь от потребителей, данные мониторинга процессов и продукции, доказательства достижения или не достижения целей в области качества, предпринятые корректировочные действия и т.д. в качестве ресурсов для усовершенствования системы. Ваше руководство должно обеспечить финансовые и другие ресурсы для реализации проектов по улучшению и мониторинга прогресса улучшений.

Шаг 6: Обзор со стороны руководства

Ваше руководство должно проводить анализ результатов внутреннего аудита, обратную связь от потребителей, статус достижения целей в области качества, анализ производительности процессов, функционирование процессов и соответствие продукции, статус корректировочных и предупреждающих действий. В результате данного обзора, руководство может принять решение в отношении установлении новых контрольных показателей для целей в области качества и внедрить необходимые улучшения в СМК. Обзоры со стороны руководства следует проводить регулярно, к примеру, каждые шесть месяцев.

Шаг 7: Сертификация

Сертификация в соответствии с ISO 9001 является добровольной, поэтому решение о получении сертификации должно приниматься вашим руководством.

Как только система уже работает в течение нескольких месяцев и по крайне мере один внутренний аудит, а также один обзор со стороны руководства были проведены, можно рассматривать вариант подачи заявки на сертификацию.

План действий

Следует подготовить план действий по разработке СМК, охватывающий вышеупомянутые мероприятия. Этот план должен определять ответственности членов команды и руководства и устанавливать сроки выполнения действий. Для полной разработки и внедрения этой системы может потребоваться в общей сложности от шести до девяти месяцев. Пример плана действий представлен в нижеприведенной таблице.

План действий по внедрению ISO 9000

месяц / мероприятия	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ответственность
Назначение команды										Руководство
Анализ пробелов										Команда
Документация										Команда
Обучение и внедрение										Все
Внутренний аудит/процесс улучшения										Менеджер, ответственный за аудит
Обзор со стороны руководства										Руководство
Сертификация										Орган по сертификации

Источник: С.Ч. Арора, Индия.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международная организация по стандартизации. Выбор и использование стандартов серии ISO 9000. Эта брошюра находится в бесплатном доступе на сайте ISO http://www.iso.org/iso/iso_9000_selection_and_use-2009.pdf

  В данной брошюре представлен обзор стандартов серии ISO 9000 и показано как вместе, они формируют основу для непрерывного улучшения и достижения превосходства бизнеса. Кроме приведенных примеров на основе опыта пользователей данных стандартов, в документе имеются разделы по следующим темам: описание ключевых стандартов из серии ISO 9000; пошаговый процесс внедрения системы менеджмента качества, поддержание преимуществ и непрерывное усовершенствование, будущее серии стандартов ISO 9000.

ИСТОЧНИКИ

Международный торговый центр и Международная организация по стандартизации. ISO 9001 для малого бизнеса – Что делать: Совет от ISO/TC 176, ISBN 978-92-67-10516-1. Можно получить в ISO или через членов ISO (приведен на сайте: www.iso.org).

Международный торговый центр. ISO 9001:2008 диагностический инструмент. www.intracen.org

33. Что такое цели в области качества и как они помогают организации в достижении обязательств, взятых ею в рамках политики в области качества?

Политика в области качества – это изложение общих намерений и направлений организации в области качества. Одной из целей политики в области качества является напоминание вашим сотрудникам о том, что от них ожидают для достижения степени удовлетворенности потребителей. Чтобы перенести политику в области качества на практику, ваше руководство должно также определить цели в области качества, которые направлены на ваших сотрудников. Поэтому, при формулировании политики в области качества, ваше руководство должно обеспечить, чтобы эту политику можно было бы легко перевести в цели. Например, заявление о политике в области качества может быть сформулировано следующим образом:

«Мы привержены удовлетворению потребностей наших потребителей и будем поставлять не имеющую дефектов продукцию и услуги для них, своевременно и постоянно».

Из приведенной выше политики можно сформулировать, среди прочих, следующие цели:

Политика	Цели
Мы привержены поставке продукции и услуг, не имеющих дефектов	99% ежемесячно производимой продукции не имеет дефектов (измеряется по возврату продукции потребителями).
Своевременная поставка продукции и услуг	98% своевременных поставок (измеряется в сопоставлении запланированных поставок с фактическими).

Цели в области качества должны соответствовать принципам «**SMART»**, а именно:

S – Specific (конкретные)	Подходят или соответствуют процессу, или задаче для которых они применяются.
M – Measurable (измеримые)	Должны быть выражены таким образом, чтобы их можно было бы измерить, используя имеющуюся технологию.
A – Achievable (достижимые)	В рамках имеющихся ресурсов.
R – Realistic (реалистичные)	В контексте текущей и запланированной рабочей нагрузке.
T – Timely (своевременные)	Должен иметь конкретные даты начала и завершения.

Имейте в виду, что цели должны быть измеримыми. К примеру, цель сделать лучше не является измеримой целью. При измеримой цели, вы сможете проверить достигаете ли вы этой цели или нет, и если не достигаете, принять решение о том, что вы будете делать с этой целью. Также вам нужно будет определить запланированный показатель для данной цели, имея в виду ваш текущий уровень производительности и имеющиеся ресурсы. К примеру, если в настоящее время вы можете достигнуть 75% результат по своевременности доставок, а вы предлагаете в качестве показателя установить 85% на следующий шестимесячный период, сначала вам следует оценить наличие у вас ресурсов и процессов, необходимых для данного более высокого показателя.

Некоторые примеры целей, которые могут помочь вам в повышении уровня удовлетворенности потребителя и улучшении производительности вашего бизнеса:

- Снижение количества ошибок или дефектов в процессе закупок с 1% до 0.5 % за шесть месяцев;
- Сокращение времени, необходимого для сбора каждого наименования в сборочном цеху с текущих 60 минут до 45 минут;
- Сокращение запасов готовой продукции с х млн. долларов до у млн. долларов в течение шести месяцев;
- Обеспечить, чтобы 98% всей продукции поставлялось своевременно;
- Рассматривать все жалобы в течение 48 часов с момента их получения;
- Отвечать на все запросы потребителей в течение 48 часов с момента их получения;
- Обеспечить, чтобы рабочие машины были доступны в 90% всего времени.

Ваши сотрудники должны знать и понимать конкретные цели в области качества, которые были установлены для их функций или уровня, и как эти цели могут быть достигнуты. Также важным представляется время от времени информировать сотрудников о том, насколько хорошо эти цели достигаются и где требуются улучшения.

Для каждой цели, вы должны составить четкий план, определяющий, как и кто должен участвовать в достижении этой цели, а также какие ресурсы для этого потребуются. Цели следует рассматривать и пересматривать время от времени в рамках процесса непрерывного совершенствования.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Hoyle, David. ISO 9000 Quality Systems Handbook, 6th ed. 2009. ISBN 978-1-85617-684-2. It is a priced publication of Butterworth-Heinemann, Linacre House, Jordan Hill, Oxford 0X2 8DP, United Kingdom. Also available from www.amazon.com
- Хойл Дэйвид. Справочник по системам качества ISO 9000, 6-е издание, 2009г. ISBN 978-1-85617-684-2. Это платная публикация Баттерворс-Хайнеманн, Линакр хаус, Джордан Хил, Oxford 0X28DP, Соединенное Королевство, Также доступно на сайте: www.amazon.com

  Данное издание раскрывает суть каждого требования ISO 9001:2008 посредством объяснений, примеров, списков, таблиц и диаграмм. Каждое требование рассматривается с точки зрения трех базовых вопросов: 'Что это значит?', 'Почему это важно?' и 'Как это демонстрируется'. Главы 15 и 16 этой книги обсуждают «Политику в области качества» и «Цели в области качества» соответственно.
- Международный торговый центр и Международная организация по стандартизации. ISO 9001 для малого бизнеса – Что делать: Совет от ISO/TC 176, ISBN 978-92-67-10516-1. Можно получить в ISO или у членов ISO (список приведен на сайте: www.iso.org).

  Параграфы 5.3 и 5.4.1 данного пособия рассматривает вопросы Политики в области качества и Цели в области качества соответственно.

ИСТОЧНИКИ

Международная организация стандартизации. ISO 9001:2008, системы менеджмента качества – Требования. Можно получить в ISO или через членов ISO (список приведен на: www.iso.org).

Международный торговый центр. ISO 9001:2008 Диагностический инструмент. www.intracen.org

34. Какие ресурсы необходимы для внедрения системы менеджмента качества в соответствии с ISO 9001?

ISO 9001 предлагает, чтобы вы определили и обеспечили ресурсы для внедрения и поддержания системы менеджмента качества (СМК), непрерывного усовершенствования эффективности СМК и повышения уровня удовлетворенности потребителя. Данный стандарт также утверждает, что обеспечение наличия необходимых ресурсов является ответственностью вашего руководства на самом высоком уровне.

Данный раздел рассматривает ресурсы, необходимые для реализации ISO 9001 через призму основных компонентов вашего бизнеса: человеческие ресурсы, инфраструктура и рабочая среда.

Человеческие ресурсы

Ваш персонал должен быть компетентным для выполнения своей работы. Они должны иметь надлежащую компетенцию (а именно, образование, обучение, навыки и опыт) для выполнения своих конкретных обязанностей. К примеру, операторам может потребоваться обучение по следующим вопросам:

- Как откорректировать параметры процесса;
- Как калибровать измерительные приборы перед их использованием;
- Методы сбора компонентов и т.д.

Если у вас компания по обслуживанию, вашему персоналу также нужно знать, как использовать компьютеры для обработки запросов от потребителей или для проведения транзакции, к примеру: во фронт-офисах банка или процесс бронирования комнаты в отеле, в дополнение к тому, что они должны знать шаги каждого процесса.

Следует обеспечить наличие специализированных человеческих ресурсов. К ним относятся компетентный(-е) внутренний аудитор(-ы), эффективный представитель со стороны руководства, сотрудники, умеющие анализировать данные и информацию, знающие специалисты, способные определить коренные причины возникающих проблем с качеством продукции и системными недостатками, а также способные предпринять соответствующие корректировочные меры.

Кроме всего вышеупомянутого, вы должны быть способны мотивировать ваших сотрудников к пониманию важности своей деятельности для повышения удовлетворенности потребителя.

Инфраструктура

- Станки, ручные инструменты, компьютерное оборудование, рабочее место, место для хранения, подъемно-транспортное оборудование, измерительные и испытательные приборы или оборудование и т.д., должны быть достаточными для обеспечения соответствия продукции.
- Следует обеспечить услуги поддержки, такие как бесперебойная поставка электроэнергии, воды, топлива, пара, сжатого воздуха при необходимости, а также резервного источника питания и очистные сооружения.
- Следует обеспечить оборудование и сооружения, необходимые для периодического технического обслуживания.
- Информационные источники (такие как, справочные материалы и другие публикации по экспорту, импорту и нормативным требованиям) должны быть доступны. Требуемые технологии (к примеру, программное обеспечение) для конвертации данных и информации в знания для использования компанией должны быть под рукой.

Рабочая среда

- Следует проводить соответствующий контроль температуры, влажности, света, воздушного потока, шума, вибрации и т.д. на рабочем месте. В компаниях по обслуживанию должны быть обеспечены соответствующие залы ожидания и помещения для потребителей. Необходимо поддерживать надлежащие санитарно-гигиенические условия (к примеру, для пищевых, фармацевтических компаний, компаний по производству напитков). В целом, рабочая среда должна способствовать производительности, творчеству, а также благополучию вашего персонала.

Количество единиц вышеупомянутых ресурсов, которые необходимы, зависят от природы производимой продукции и масштабов бизнес операций компании. Внедрение СМК в рамках ISO 9001 QMS не обязательно всегда влечет инвестирование в дополнительную инфраструктуру и в рабочую среду. Кроме адекватности ресурсов вам потребуется перепроверить процессы, роли и обязанности персонала, анализ результатов измерений и действия, предпринятые для предупреждения повторного возникновения проблем, связанных с качеством. Иногда, когда вам недостаточно своих собственных ресурсов (компетенции и инфраструктуры), стандарт также предусматривает аутсорсинг любого процесса, который может воздействовать на соответствие продукции, при условии осуществления вами самостоятельного контроля над такими процессами, привлекаемыми извне.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международный торговый центр и Международная организация по стандартизации. ISO 9001 для малого бизнеса – Что делать: Совет от ISO/TC 176, ISBN 978-92-67-10516-1. Можно получить в ISO или у членов ISO (список приведен на сайте: www.iso.org).

  Параграфы 6.1 - 6.4 данного пособия рассматривают вопросы управления ресурсами.

ИСТОЧНИКИ

Hoyle, David. ISO 9000 Quality Systems Handbook, 6th ed. 2009. ISBN 978-1-85617-684-2. It is a priced publication of Butterworth-Heinemann, Linacre House, Jordan Hill, Oxford 0X2 8DP, United Kingdom. Also available from www.amazon.com

Хойл Дэйвид. Справочник по системам качества ISO 9000, 6-е издание, 2009г. ISBN 978-1-85617-684-2. Это платная публикация Баттерворс-Хайнеманн, Линакр хаус, Джордан Хил, Oxford 0X28DP, Соединенное Королевство, Также доступно на сайте: www.amazon.com

Международная организация по стандартизации. ISO 9001:2008, Системы менеджмента качества – Требования. Можно получить в ISO или через членов ISO (список приведен на сайте: www.iso.org).

Международный торговый центр. Диагностический инструментарий для ISO 9001:2008. www.intracen.org

35. С какими ложными представлениями и проблемами сталкивается МСП при внедрении ISO 9001?

Некоторые ложные представления о ISO 9001

1. ISO 9001 трудно внедрить в маленьких компаниях.

Этот стандарт является общим и может быть использован всеми типами организаций, независимо от их размеров. В действительности, более мелким предприятиям может быть даже легче внедрить ISO 9001, так как схема подчиненности достаточно короткая и ответственности можно легко определить и передать. Стандарт был внедрен малыми компаниями, включая даже компанию, в которой работал один единственный сотрудник. Определение официальной организационной структуры не является обязательным. Если ваша компания не вовлечена в проектирование и разработку и производит продукцию на основе тех чертежей или дизайна, который предоставляется вашими клиентами, ваша СМК будет освобождена от требований к проектированию, дизайну и разработке продукции. МТЦ и ISO совместно опубликовали пособие по стандарту ISO 9001 для использования малыми предприятиями.

2. Для внедрения ISO 9001 требуются огромные расходы.

Хотя расходы имеют место быть, в результате они приведут к преимуществам для компании, предупреждая большие затраты на исправление недостатков/неполадок в будущем. Расходы, связанные с созданием СМК включают расходы на следующее: обучение персонала вопросам создания системы; разработка документации; устранение пробелов, найденных в системе; и дополнительное оборудование, сооружения, вспомогательные службы и т. д, если это необходимо. Если вы приняли решение о получении сертификации, тогда еще одним расходом станет сбор за сертификацию. При повышении конкуренции среди органов сертификации, этот сбор постепенно падает.

3. Необходимо привлекать услуги консультанта для создания системы в соответствии с ISO 9001.

Наем специализированной службы необходим только, если ваш персонал не имеет навыков для самостоятельной разработки СМК. Система, которая будет разработана вашим персоналом, породит более сильное чувство ответственности и собственности за процесс среди сотрудников и будет эффективной с точки зрения затрат. Существует достаточно опубликованных материалов, доступных на веб-сайте ISO, на официальных сайтах национальных органов по стандартизации, Организаций Объединенных Наций, таких как МТЦ и ЮНИДО, а также в справочниках, опубликованных промышленными ассоциациями, которые вы можете использовать для того, чтобы понять и разработать систему самостоятельно. Однако исходя из анализа соотношения затрат/выгод следует рассмотреть привлечение услуг грамотного консультанта (после проведения тщательной проверки).

4. Компании необходимо иметь своих собственных обученных и независимых аудиторов для проведения внутренних аудитов.

Если компания маленькая и не может позволить себе внутренних аудиторов, возможно привлечение компетентных внешних аудиторов для периодического контроля вашей СМК.

5. ISO 9001 требует слишком много бумажной работы.

Тщательно продуманные руководства, процедуры и формы разрабатываются компаниями иногда по совету их консультантов. Тем не менее, сотрудники иногда могут разочароваться, если их просят, чтобы они вели чрезмерное количество документации, которая не приносит особой пользы для процесса. Почему-то создалось такое впечатление, что без тщательной разработки всей документации, не возможно будет получить сертификацию. Тем не менее, в документации всех процессов нет необходимости. Во многих случаях, достаточно разработать технологические схемы (блок-схемы). ISO 9001 требует обязательного документирования всего лишь шести процедур. К

ним относятся: управление документами, управление записями, внутренний аудит, контроль за несоответствующей продукцией, корректирующие и предупреждающие действия.

Кроме того, стандарт предоставляет компаниям достаточно гибкости для ведения этой документации (в виде инструкций по эксплуатации, процедурах, записях и т.д.) в печатном виде, либо в электронной форме или в их комбинации

Некоторые вызовы и предлагаемые решения в установлении и внедрении ISO 9001

Вызовы	Предлагаемые решения
Отсутствие информации и обучение	
Трудности в получении информации и публикации по стандартам серии ISO 9000	Самая последняя информация по серии стандарта ISO 9000 имеете на веб-сайте ISO: www.iso.org (нажмите на 'ISO 9000' на домашней страничке официального веб-сайта). В качестве альтернативы, вы можете изучить данные документы или их национальные версии в библиотеке вашего органа по стандартизации (смотрите раздел 29 для детального объяснения).
Отсутствие понимания среди сотрудников компании требований стандарта и их применения к процессам компании	Этот пробел в знании можно заполнить самостоятельным изучением документов, как подробно описано выше; посредством прохождения краткосрочных курсов по данной теме; или же наняв компетентного консультанта для передачи знаний нескольким из ваших сотрудников.
Высокие затраты на обучение персонала для понимания, разработки и внедрения системы менеджмента качества.	В некоторых странах такое обучение за номинальную плату организовывают торговые или промышленные ассоциации или торгово-промышленные палаты и органы стандартизации. После того, как ваши сотрудники пройдут такое обучение, будет хорошо, если ваша компания самостоятельно разработает СМК, прибегая по мере необходимости к советам квалифицированного и известного консультанта.
Несоответствующая документация	
Чрезмерно большое количество документации и записей создано для поддержания системы.	Процедуры должны быть ограничены тем, что требуется. Стандарт требует только одно руководство по качеству, шесть процедур и примерно 20 записей. Дополнительные процедуры и записи должны разрабатываться, только если от них есть дополнительная польза для системы. Было бы хорошо адаптировать ваши существующие процедуры, инструкции, записи, меняя их там, где это требуется. Вся документация по процедурам и записям должна храниться в распечатанной или в электронной форме, или же в комбинации этих двух форм.
Отсутствие приверженности на самом высоком уровне руководства	
Сотрудники компании не полностью убеждены в том, что система может быть полезна для них по отдельности и в целом для компании.	Со временем, по мере того, как люди начнут видеть результаты они будут убеждены в ценности системы, т.е. достижение установленных целей или контрольных показателей, таких как улучшенная организация труда или повышение знаний в использовании инструментов контроля качества, снижение количества отказов, ошибок, возврата продукции потребителями, жалоб со стороны потребителей и т. д.
Сложность в сопротивлении переменам, особенно среди менеджеров среднего звена, которые привыкли к спонтанному решению проблем и склонны уклоняться от четко определенных процедур.	С этой проблемой невозможно справиться мгновенно. Руководство на самом высоком уровне должно перейти от слов к делу, т.е. они не должны позволять отклоняться от установленных процедур или разрешать отпускать материалы, в которых есть отклонения. При таком подходе менеджеры среднего звена начнут уважать системные требования.

Вызовы	Предлагаемые решения
Неадекватный внутренний аудит	
Нет компетентных внутренних аудиторов, и поэтому недостатки в системе могут остаться не распознанными для осуществления корректировочных действий.	Для построения компетентности внутренних аудиторов можно использовать краткосрочные курсы. Такие тренинги проводятся различными учебными организациями, в том числе некоторыми промышленными и торговыми ассоциациями или торгово-промышленными палатами.
Своевременные действия в отношении недостатков, найденных в ходе мониторинга процессов и продукции, и тех процессов, которые были не охвачены во время внутреннего аудита.	Руководству следует поощрять сотрудников в акцентировании внимания на отклонениях во время повседневного мониторинга процессов и продукции. Коренные причины всех расхождений, отклонений, несогласий и жалоб потребителей должны устраняться таким образом, чтобы не допустить повторения этой проблемы в будущем. Если существует необходимость в дополнительных ресурсах для выполнения корректирующих действий, руководство должно своевременно предоставлять эти ресурсы.
Чрезмерный акцент на сертификацию	
Компании спешат получить сертификацию и не тратят должного времени на эффективное внедрение системы.	Перед тем, как вы применяете сертификацию, необходимо в первую очередь обеспечить, чтобы ваша система СМК была внедрена эффективно. Это потребует, чтобы система была функциональной, как минимум, три месяца, а ее эффективность проверена через внутренний аудит, после которого, по его результатам, внедрены корректировочные действия.
Организации пытаются получить сертификацию только потому, что они хотят участвовать в тендерах или для других маркетинговых целей и т. д.	Сертификация не является обязательным процессом. Поэтому следует провести анализ соотношения затрат к получаемым выгодам от сертификации. (см. раздел 31 для подробного описания).

Источник: С.Ч. Арора, Индия.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Хойл Дэйвид. Справочник по системам качества ISO 9000, 6-е издание, 2009г. ISBN 978-1-85617-684-2. Это платная публикация Баттерворс-Хайнеманн, Линакр хаус, Джордан Хил, Oxford 0X28DP, Соединенное Королевство, Также доступно на сайте: www.amazon.com

  Данное издание раскрывает суть каждого требования ISO 9001:2008 посредством объяснений, примеров, списков, таблиц и диаграмм. Каждое требование рассматривается с точки зрения трех базовых разделов: 'Что это значит?', 'Почему это важно?' и 'Как это демонстрируется'. Глава 6 этой книги обсуждает «неправильный подход и предоставляет информацию о том, как избежать ошибок при создании СМК с дополнительными преимуществами.

ИСТОЧНИКИ

Международный торговый центр и Международная организация по стандартизации. ISO 9001 для малого бизнеса – Что делать: Совет от ISO/TC 176, ISBN 978-92-67-10516-1. Можно получить в ISO или у членов ISO (список приведен на сайте: www.iso.org).

Международный торговый центр. ISO 9001:2008 Диагностический инструментарий. www.intracen.org.

36. Как я могу обеспечить, чтобы мое сырье, закупаемые компоненты и факторы производства из аутсорсинговых процессов подходили для использования?

Материалы, компоненты и услуги

Вы можете самым лучшим образом контролировать свою собственную деятельность, но если ваши поставщики работают не удовлетворительно, вы и ваши клиенты можете от этого пострадать. Поэтому важно, чтобы ваши поставщики были надежными и осуществлять некоторую форму контроля качества. А для этого вам нужно будет:

- Определить, какие из материалов, компонентов и услуг, приобретаемых вами, имеют решающее значение для качества конечного продукта или услуги.
- Определить спецификации материалов, компонентов и услуг, которые будут приобретаться.
- Установить критерии для оценки и отбора материалов и поставщиков.
- Определение процедур для приемки материалов и услуг от ваших поставщиков.

Первым вариантом при подготовке спецификаций для закупок должны стать национальные или международные стандарты, изучите их, вместо разработки своих собственных спецификаций. Это поможет вам сэкономить время и деньги. Тем не менее, вы должны убедиться, что выбираемые вами стандарты, отвечают требованиям ваших клиентов, а также вашим собственным требованиям. Если нет соответствующего стандарта, то вам придется определить ваши собственные спецификации для закупок. Они должны охватывать, среди всего прочего, технические характеристики, состав сырья, функциональные или эксплуатационные характеристики.

У вас несколько вариантов для выбора поставщиков, которые могут поставлять вам сырье или компоненты, которые соответствуют вашим спецификациям для закупаемого сырья или компонентов:

- *Ваши прошлые поставщики.* Вы можете выбрать прошлых поставщиков на основе вашего опыта в плане их способности отвечать вашим требованиям.
- *Компании зарегистрированные согласно ISO 9001.* Вы можете определить потенциальных поставщиков из списков фирм, сертифицированных по стандарту ISO 9001. Это гарантирует вам качество, так как эти поставщики будут поставлять свою продукцию постоянно в соответствии с вашими спецификациями.
- *Поставщики с сертифицированной продукцией.* Вы можете приобретать продукцию у поставщиков, получивших лицензию от третьих лиц по использованию сертификационных знаков на своей продукции, что, таким образом, указывает на их соответствие стандартам. Это возможно, если вы покупаете продукты, которые были сертифицированы третьей стороной.
- *Оценка поставщиков.* Вы можете проводить оценку новых поставщиков для оценки их способности соответствовать вашим требованиям. Для того, чтобы сделать это вам необходимо будет определить ваши собственные критерии для оценки и выбора поставщиков.

Вам необходимо проинформировать поставщиков, которых вы выбираете о спецификациях продукта или услуги, которые вы у них покупаете и достаточно четко обозначить для них сроки поставки. Кроме того, вы можете включить в форму заказа на закупку процедуры приемки для заказа. Они могут включать в себя представление доказательств системы менеджмента качества, используемой поставщиком, первое подтверждение качества продукта, сделанное поставщиком, подтверждение качества оборудования, используемого поставщиком, квалификации персонала поставщика и т.д.

Кроме того, вам необходимо убедиться в том, что продукт или услуга, получаемые от вашего поставщика, соответствует вашим требованиям:

- Вы можете положиться на систему обеспечения качества вашего поставщика и принимать материалы без дальнейших проверок. Тем не менее, для каждой партии материала, вы можете попросить вашего поставщика отправлять вам результаты испытаний на соответствующие партии материала.
- При получении материалов можно провести проверку и испытания на основе метода выборки или на 100% основе.
- Осмотр помещений поставщиков перед отправкой материалов из этих помещений.
- Привлечение органа по контролю третьих сторон для проведения инспекции помещений поставщиков, перед тем, как они отправят вам продукцию.

Аутсорсинг процессов

Вы также должны быть уверены в качестве факторов производства, которыми от вашего имени управляет внешняя сторона. Аутсорсинговая деятельность может осуществляться на вашей территории или на нейтральном участке. Далее приводятся примеры аутсорсинга процессов: покраска или нанесение металического слоя на некоторые из ваших компонентов, которые осуществляются внешним органом; получение информационных технологий, процесс организации производства или административно-хозяйственнай деятельность и услуги по обучению, предоставляемые внешними учреждениями; техническое обслуживание и ремонт ваших машин и другого оборудования на территории вашего предприятия внешней компанией по техническому обслуживанию.

Может быть одна или две причины для аутсорсинга процессов. Возможно у вас есть потенциал для осуществления этой деятельности самостоятельно, но вы не хотите направлять свои средства на это или у вас нет потенциала и поэтому вам нужна помощь со стороны надежной и компетентной внешней организации.

Для всех процессов аутсорсинга, вам необходимо определить и внедрить свои собственные меры контроля. К ним относятся: оценка поставщиков услуг и контроль или оценка получаемой от них продукции и услуг.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международная организация по стандартизации. Пакет по внедрению и поддержке: Руководство по ‘Процессам аутсорсинга’. Документ No. ISO/TC 176/SC 2/N 630R3, изданное в октябре 2008г. Имеется в бесплатном доступе на сайте ISO: http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_standards/quality_management/iso_9001_2008/guidance_on_the_documentation_requirements_of_iso_9001_2008.htm

  Предоставляет руководящие указания по намерениям ISO 9001:2008, в разделе 4.1., относительно управления процессами аутсорсинга.

- Международный торговый центр и Международная организация по стандартизации. ISO 9001 для малого бизнеса – Что делать: Совет от ISO/TC 176, ISBN 978-92-67-10516-1. Можно получить в ISO или через членов ISO (список приведен на сайте: www.iso.org).

  Параграф 7.4 данного руководства рассматривает вопросы процесса закупок, данные по закупкам и подтверждение приобретенной продукции.

ИСТОЧНИКИ

Хойл Дэйвид. Справочник по системам качества ISO 9000, 6-е издание, 2009г. ISBN 978-1-85617-684-2. Это платная публикация Баттерворс-Хайнеманн, Линакр хаус, Джордан Хил, Oxford 0X28DP, Соединенное Королевство, Также доступно на сайте: www.amazon.com

Международная организация стандартизации. ISO 9001:2008, Системы менеджмента качества – Требования. Можно получить в ISO или через членов ISO (список приведен на сайте: www.iso.org).

Международный торговый центр. ISO 9001:2008 Диагностический инструментарий. www.intracen.org.

37. Как мы можем распространить информацию о наших достижениях в области менеджмента качества?

Возможные способы распространения информации о ваших достижениях в области менеджмента качества приводятся ниже.

Выполнение обещаний, данных потребителю

Не будет ошибкой, если сказать, что потребители являются вашими лучшими послами на рынке. Если потребители удовлетворены, то они будут говорить всем остальным о своем хорошем опыте с вашей продукцией или услугой. Однако, точно также верно и мнение, как указано в литературе, о том, что потребители, которые остались недовольными, будут распространять новость о том, что они остались недовольны еще быстрее и еще масштабнее. Кроме того, даже если большинство недовольных клиентов не жалуется, они могут оставить вас и стать клиентом другой компании. Неправильным будет и предполагать, что потребители удовлетворены просто потому, что они подавали никаких жалоб.

Некоторые эффективные методы удовлетворения потребителей:

- Предоставление продуктов и услуг для клиентов, которые отвечают их потребностям и ожиданиям.
- Доставка продукции или услуг в согласованные сроки.
- Оказание согласованных услуг заказчику после поставки продукции или услуг без каких-либо задержек.
- Быстро и эффективно отвечать на запросы или жалобы со стороны клиентов, если таковые имеются.
- Предоставление клиенту бесплатного ремонта или услуги замена продукции, если это предусмотрено гарантией.

Важно получать регулярную официальную и неофициальную обратную связь от потребителей об уровне удовлетворенности или неудовлетворенности, а также незамедлительные действия по такой обратной связи. Иногда хорошее предложение со стороны потребителя может привести к улучшению вашей системы менеджмента качества.

Организованное распространение информации

Сюда относится распространение информации о ваших достижениях посредством:

- Регулярной отправки информационных флайеров, рекламных листовок или эл.рассылки потребителям или потенциальным потребителям
- Выделения информации о ваших достижениях в ваших рекламных проспектах и литературе о продукции. Вы можете даже процитировать положительный отзыв, полученный от ваших потребителей. Также в брошюре можно указать список довольных потребителей с их контактной информацией. Ваши перспективные клиенты возможно захотят перепроверить ваши качества у довольных потребителей. Стало достаточно распространенным отображение данной информации на веб-сайте компании.
- Рекламы в газетах, отраслевых журналах, информационных справочниках, периодических изданиях промышленных и торговых ассоциаций, справочниках и в других печатных и электронных СМИ; посредством разработки и обновления вашего собственного веб-сайта; использования массовых эл.рассылок для охвата потенциальных потребителей.
- Участия в торговых выставках, попыток выиграть национальные премии и награды итд.

Некоторые промышленные или торговые ассоциации опубликовывают конкретные примеры компаний, чей успех можно отнести на счет внедрения систем менеджмента качества или на счет других инструментов улучшения качества. Это можно использовать в качестве другого источника

распространения. Точно также, различные организации и секторальные ассоциации организуют семинары, которые дают вам возможность представить свои конкретные примеры, связанные с СМК. И поэтому вам следует внимательно изучить все эти возможности для распространения информации о своем успехе.

Сертификация вашей системы менеджмента качества аккредитованными органами по сертификации

Сертификация вашей СМК аккредитованными органами по сертификации способствует появлению доверия среди ваших существующих и потенциальных потребителей, а также среди других заинтересованных сторон к тому, что вы способны обеспечивать непрерывно соответствующую требованиям продукцию и услуги.

Большинство органов сертификации ведут обновляемый список сертифицированных компаний и организаций и предоставляют этот список по запросу потенциальным покупателям или другим заинтересованным сторонам. В других странах государственный орган или неправительственная организация ведет национальный реестр компаний сертифицированных в соответствии с ISO 9001. Эти реестры обеспечивают предоставление подлинной информации для потенциальных потребителей о способности компании удовлетворить потребителей и это может привести к большему количеству бизнес заявок в вашу компанию. Если вы сертифицированая компания, тогда постарайтесь, чтобы ваше название появилось в таких реестрах.

Хотя сертификация СМК в соответствии с ISO 9001 дает гарантию вашим потребителям, что вы можете обеспечивать продукцию и услуги, которые удовлетворяют потребности ваших клиентов, вы не можете использовать логотип органа сертификации и логотип органа аккредитации на своем продукте, на этикетке вашей продукции или упаковке вашей продукции или любым другим путем, который может означать, что ваш продукт сертифицирован. И это так, вы сертифицируете не вашу продукцию или услугу, а вашу СМК, и поэтому никакой запутывающей информации своим потребителям вы не должны отправлять с тем, чтобы они не могли ошибочно предположить, что ваша продукция сертифицирована. Однако вы можете использовать логотип органа по сертификации наряду с логотипом органа аккредитации на официальных бланках и других рекламных материалов для распространения информации о ваших достижениях в области сертификации по ISO 9001. С этой целью следует помнить об условиях и руководящих указаниях со стороны вашего органа по сертификации.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международная организация стандартизации
  - Распространение информации о сертификации в соответствии с ISO 9000 или ISO 14000. http://www.simplyquality.org/publicity.pdf

  Эта брошюра призвана помочь владельцам сертификатов ISO 9000 и ISO 14000 избежать ошибок, ложных, вводящих в заблуждение утверждений и претензий к рекламе, рекламным материалам и другим средствам распространения информации на рынке о том, что они работают с использованием системы менеджмента качества, которая прошла независимую оценку и сертификацию.

  - ISO Management Systems Magazine Database (база данных журналов о системах менеджмента по ISO). http://www.iso.org/iso/iso-management-systems

  Электронные издания журнала ISO «ISO Management Systems» с 2001 по 2009гг.на англ.и франц.языках. Доступны для изучения и можно бесплатно загрузить из раздела 'Новости' на веб-сайте ISO. База данных дает мировой обзор ISO 9001, ISO 14001 и других глобальных бизнес стандартов, разработанных ISO и ссылается на истории успеха компаний, которые эффективно использовали эти стандарты.

ИСТОЧНИКИ

Международная организация по стандартизации

- Брошюра для распространения информации о вашей сертификации в соответствии с ISO 9001:2008 или ISO 14001:2004. Можно получить в ISO или через членов ISO (список приведен на сайте: www.iso.org).
- Логотип ISO не предназначен для использования. http://www.iso.org/iso/ru/home/news_index/mediakit.htm

Б. СИСТЕМЫ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА

38. Что такое ISO 14001? Является ли он одинаково применимым к сектору производства и к сектору услуг?

Серия стандартов ISO 14000

Организации по всему миру, также как и их заинтересованные сторон все больше осознают необходимость защиты окружающей среды. Для того, чтобы позволить организациям продуктивно управлять экологическими вопросами, ISO разработала серию стандартов в области экологического менеджмента - ISO 14000. Два основных стандарта из этой серии: "ISO 14001:2004 Системы экологического менеджмента – Требования и руководства по применению» и «ISO 14004:2004 Системы экологического менеджмента – Общие руководящие указания по принципам, системам и методам поддержки».

Технический комитет ISO ТК-207, ответственный за разработку стандартов серии ISO 14000, с 1996 года разрабатывал стандарты также и в других областях, таких как, экологическая маркировка, оценка жизненного цикла, управление парниковыми газами и связанная с этим деятельность, а также углеродный след от продукции.

ISO 14001:2004

ISO 14001 является самой признанной в мире основой для систем экологического менеджмента (СЭМ). Общей целью СЭМ, основанных на ISO 14001, является поддержка охраны окружающей среды и баланс между предупреждением загрязнения природы и удовлетворением социально-экономических потребностей.

ISO 14001 может быть внедрен предприятием любого типа (государственное, частное, производственное, предприятие по обслуживанию) и любого размера (маленькое, среднее или большое). СЭМ, основанная на ISO 14001, предоставляет рамки, которые помогут вам определить те аспекты вашего бизнеса, которые имеют значительное воздействие на окружающую среду; определить цели и установить контрольные показатели для минимизации таких воздействий; разработать программы для достижения контрольных показателей, и внедрить другие меры операционного контроля для обеспечения соответствия с вашей экологической политикой.

Стандарт ISO 14001 не устанавливает минимального уровня результативности экологической деятельности. Напротив, он требует от вас достижения целей в области экологической результативности, которые ваше руководство установило в вашей экологической политике. Он также требует от вас демонстрации приверженности соответствия применимому законодательству в области защиты окружающей среды и непрервыного улучшения результативности экологической деятельности.

Вы сможете интегрировать вашу СЭМ ISO 14001 в вашу СМК по ISO 9001, так как они совместимы друг с другом.

Воздействие результативности экологической деятельности на оганизацию выходит далеко за рамки ее потребителей и поставщиков и охватывает более широкий круг заинтересованных сторон – обычные граждане, регулирующие органы, сотрудники, страховые компании и акционеры - каждый, кто заинтересован в качестве окружающей их среды. Таким образом демонстрация соответствия с системой экологического менеджмента на основе ISO 14001:2004 – это устойчивое и надежное бизнес решение.

Сертификация в соответствии с ISO 14001 постоянно растет. К концу декабря 2009 года общее количество выданных сертификатов составляло 223 149 в более, чем 159 странах.

Для получения дальнейшей информации об ISO 14001 и диаграммы стандартов, относящихся к окружающей среде, смотрите раздел 17.

Применимость к сектору обслуживания

Как было сказано ранее, ISO 14001 – это серия общих требований к система экологического менеджмента, которые применимы ко всем видам и размерам организаций и которая включает в себя разнообразные географические, культурные и социальные факторы. Эта система является полезной, как для производственных секторов, так и для секторов обслуживания, так как вся бизнес деятельность оказывает воздействие на окружающую среду.

Хотя внедрение ISO 14001 более распространено в секторе производства, он в равной степени и применим к сектору обслуживания. Организации коммунального хозяйства, такие как энергогенерирующие станции и компании по энергоснабжению, организации водоснабжения, организации по сбору и утилизации бытовых отходов, внутренние топливно-энергетические компании и компании по газоснабжению, АЗС, оказывающие услуги по заправке автомобилей граждан бензином, дизельным топливов и газом, а также транспортные компании - относятся к сфере услуг. Внедрение СЭМ в соответствии с ISO 14001 позволит таким организациям контролировать свои экологические аспекты и свести к минимуму их воздействие на окружающую среду. Например, транспортные компании могут использовать меньше бензина, есть использовать более эффективные и тюнинговые двигатели, а также использовать более эффективные маршруты.

Кроме таких коммунальных компаний, другие поставщики услуг эффективно использовали СЭМ в соответствии с ISO 14001. Такими примерами являются: отели, строительные компании и общее обслуживание офисов. Внедряя ISO 14001, отель может существенно сэкономить электроэнергию, снизить потребление топлива и воды. Общая офисная деятельность генерирует огромное количество отходов, таких как компьютерные мониторы, принтеры, картриджи, телефоны, камеры и другие эл.приборы (которые в совокупности называются эл-отходы), которые нужно безопасно их утилизировать. Внедрение ISO 14001 в офисах может помочь организациям решать вопросы с управлением, переработкой и утилизацией эл.отходов.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Euromines. The ultimate SME implementation guide for QMS and EMS. 2005. http://www.euromines.org/publications_downloads/general.pdf

  Данное руководство для внедрения систем менеджмента качества (СМК) и систем экологического менеджмента (СЭМ) было специально разработано Euromines для малых и средних предприятий.

- Международный торговый центр. *Export Quality Management Bulletin* No. 78, An introduction to ISO 14000 – Environmental management systems. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

  Данный бюллетень дает информацию о серии стандартов ISO 14000 по системам экологического менеджмента и нацелен на оказание содействия экспортерам в реализации таких систем.

ИСТОЧНИКИ

Международная организация по стандартизации

- Экологический менеджмент – Серия международных стандартов ISO 14000 (брошюра). http://www.iso.org/iso/theiso14000family_2009.pdf
- Исследование по сертификатам ISO 14001, выданным на декабрь 2009 года. http://www.iso.org/iso/survey2009.pdf.
- Технический комитет ISO ISO/TC 207 по экологическому менеджменту. http://www.iso.org/iso/iso_technical_committee?commid=54808
- ISO 14001:2004 Системы экологического менеджмента – Требования с руководством для ипользования. Можно приобрести в ISO или через членов ISO (список приводится на сайте: www.iso.org).
- ISO 14004:2004 Системы экологического менеджмента – общие руководства по принципам, системам и методам поддержки. Можно приобрести в ISO или через членов ISO (список приводится на сайте: www.iso.org).

39. Будет ли способствовать внедрение ISO 14001 демонстрации организацией своего соответствия законодательным требованиям в области экологии?

Использование СЭМ в соответствии с ISO 14001 является хорошим средством демонстрации соблюдения законодательных экологических требований. Тем не менее, сертификация по стандарту не обязательно может освободить вас от инспекции, аудита и испытания образцов сточных вод (жидких отходов) регулирующими органами в области экологии вашей страны.

Хотя сертификация по ISO 14001 является добровольной, многие иностранные покупатели предпочитают работать с поставщиками, которые последовательно демонстрируют соблюдение экологических требований. Некоторые покупатели требуют от своих поставщиков получения сертификации по ISO 14001. Кроме того, с учетом набирающей обороты концепцией устойчивого развития, многие крупные розничные сети и производители автомобилей движутся в направлении экологизации своих цепочек поставок. В этом процессе они поощряют своих поставщиков принимать чистые и зеленые экологические технологии и создавать СЭМ ISO 14001.

Общей целью ISO 14001 является поддержка вопросов охраны окружающей среды и предупреждения загрязнения. Для достижения этой обширной цели вам потребуется разработать и внедрить экологическую политику. Эта политика должна предусматривать, среди всего прочего, следующее:

- Приверженность непрерывному улучшению и предупреждению загрязнения.
- Приверженность соответствия нормативно-правовым и другим требованиям, относящимся к экологическим аспектам вашей деятельности, продукции и услугам.

Для демонстрации соответствия законодательным требованиям в области экологии, необходимо внедрить следующие системные элементы ISO 14001.

- В качестве первого шага, выявить и получить доступ к законодательным требованиям в области экологии, применимым к вашей деятельности и иметь ввиду эти законодательные требования при создании СЭМ.
- Принять эти законодательные требования во внимание при установлении ваших экологических целей и задач.
- Для достижения вышеуказанных целей и задач, разработать программы по управлению окружающей средой, охватывающих роли, обязанности, ресурсы, процедуры и сроки, необходимые для их достижения.
- Ваши сотрудники должны быть осведомлены о важности соответствия вашей экологической политике (включая обязательство по соблюдению законодательных требований).
- Ваши сотрудники также должны быть осведомлены о последствиях уклонений от конкретно предусмотренных требований (включая законодательные требования).
- Все операции, связанные с соблюдением требований законодательства должны быть спланированы и сопровождаться оперативными процедурами контроля со стороны всех заинтересованных сторон.
- Осуществление периодической оценки соблюдения требований законодательства.
- Определение любых случаев несоблюдения законодательных требований (или обозримые несоблюдения) и принять оперативные меры по их выявлению, а также по реализации и проверки предупреждающих и корректирующих действий.
- Ведение записей о соответствии требованиям законодательства.

- При проведении периодических внутренних аудитов, проводить оценку вопросов, связанных с соблюдением законодательства.
- Использование информации об изменениях в, или о новых законодательных требованиях при внесении изменений в вашу СЭМ.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- International Institute for Environment and Development (IIED). Profiles of Tools and Tactics for Environmental Mainstreaming. No. 5. Environmental Management Systems (EMS). *http://www.environmental-mainstreaming.org/documents/EM%20Profile%20No%205%20-%20EMS%20(6%20Oct%2009).pdf*

  Данный документ дает объяснение системам экологического менеджмента (СЭМ), вопросам, на которых они сосредоточены, основных шагах и положительных и отрицательных аспектах таких систем.

- Международная организация по стандартизации. ISO 14004:2004 Системы экологического менеджмента – общие руководства по принципам, системам и методам поддержки. Можно приобрести в ISO или через членов ISO (список приводится на сайте: www.iso.org).

  Этот стандарт представляет руководство по созданию, внедрению, технической поддержки и усовершенствованию СЭМ и ее координация с другими системами менеджмента.

ИСТОЧНИКИ

Международная организация по стандартизации. ISO 14001:2004, Системы экологического менеджмента – Требования в руководством для использования. Можно приобрести в ISO или через членов ISO (список приводится на сайте: www.iso.org).

40. Как ISO 14001 помогает МСП улучшить принятие их экспортной продукции и услуг?

Каждое предприятие активно, будь то крупное, среднее или малое, может вызвать воздействие на окружающую среду прямо с момента потребления сырья, природных ресурсов и, энергии до образования отходов в процессе производства, распределения продукции, использования продукции клиентами и, наконец, утилизацией этой продукции. Таким образом, внедрение СЭМ по ISO 14001 в равной степени актуально для малых и средних предприятий и необходимо для их бизнес успеха. Внедрение СЭМ по ISO 14000 может помочь МСП способами, которые обсуждаются ниже, в повышении принятия рынками их экспортной продукции.

Содействует экспортной торговле

Также как система менеджмента качества по ISO 9001 стала двигателем экспортной торговли, так и разработка устойчивой системы экологического менеджмента может помочь МСП в преодолении барьеров в торговле. С ростом тенденции к экологизации цепочки поставок, многие крупные предприятия сейчас стараются приобретать свою продукцию у поставщиков, которые серьезно демонстрируют соблюдение экологических требований. Внедрение СЭМ по ISO 14001 таким образом, помогают МСП быть выбранными крупными розничными сетями, к примеру, в качестве своих поставщиков. Wal-Mart, Tesco и Мэйси проверяют соблюдение экологических требований при их оценке своих потенциальных поставщиков. Если такие поставщики, помимо удовлетворения минимальных требований покупателей в области экологических показателей могут показать, что они также внедряют СЭМ в соответствии с ISO 14001 и были сертифицированы по данному стандарту, они могут рассчитывать на получение преференциального отношения.

Повышает имидж

МСП, которые внедряют СЭМ по ISO 14000, могут демонстрировать ответственное отношение к природе своим заинтересованным сторонам, к которым относятся: обычные граждане, акционеры, регулирующие органы, инвесторы и страховые компании. Такой более высокий имидж будет способствовать росту доверия, как со стороны внутренних покупателей, так и со стороны иностранных клиентов, которые будут отдавать предпочтение именно таким МСП из числа поставщиков.

Конкурентное ценообразование

Целью СЭМ по ISO 14001 является защита окружающей среды и предотвращение загрязнения. Это потребует от организации разработки планов и демонстрации рационального использования сырья и ресурсов, таких как электричество, вода и топливо. Реализация этих планов позволит МСП сократить свои производственные издержки и тем самым, сделать их более конкурентоспособными по ценам на внутреннем и внешнем рынках.

Например, Хогарт в своем исследовании «Milan Screw», МСП из штата Мичиган, писала об экономии расходов на сумму 20 000 долл. США, после разработки компанией более совершенной системы удаления масла в результате внедрения СЭМ по ISO 14001. Одна компания отметила, что в дополнение к возможности перерабатывать 94% своих отходов, это еще и позволило компании создать центр прибыли (Филдинг, 1999). Другим примером может служить внедрение экологически чистого производства компанией Ming Chi Computer, Китай, что привело к экономии более чем 1,8 миллиона долларов США в год в результате рационального использования энергии и воды и утилизации ресурсов (МТЦ, 2007)

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международная организация по стандартизации. ISO 14001 – всемирный стандарт систем экологического менеджмента. Краткое видео, которое можно скачать с сайта ISO.
  http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1061

  Фильм о внедрении ISO 14001 и его мирового воздействия с момента начала в 1996г. Имеется только на английском языке. Длительность: 5 мин. 7сек.

- Международный торговый центр и Международная организация стандартизации. Системы экологического менеджмента по ISO 14001. Контрольный список, который легко использовать для малого бизнеса. А вы готовы? 2011. ISBN 978-92-67-10531-4. Можно получить с сайта МТЦ (http://www.intracen.org/about/e-shop/) и ISO (www.iso.org).

- ISO 14000 Environmental Management Systems Benefits. www.trst.com/iso1-frame.htm

  Информация об экологических преимуществах стандарта ISO 14000, предусмотренное Transformation Strategies на их веб-сайте.

ИСТОЧНИКИ

Fielding, S. Going for the Green: ISO 14001 Delivers profits. *Industrial Management*. 1999. pp. 31-34.

Международный торговый центр. *Export Quality Management Bulletin* No. 78, введение в стандарты серии ISO 14000 – Системы экологического менеджмента. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

Masero, Sonny. Eco-Competitiveness: Safeguarding Profitability and the World's Natural Resources.
http://www.ca.com/~/media/Files/whitepapers/eco-competitiveness-safeguard-prof-nat-res-wp-us-en.pdf

(Индекс устойчивости Wal-Mart) Wal-Mart Sustainability Index. http://walmartstores.com/sustainability/9292.aspx

41. Каковы затраты и выгоды от внедрения стандарта ISO 14001?

Затраты на внедрение ISO 14001 и получение сертификации в соответствии с этим стандартом – сильно различаются. Они зависят от размера объекта и природы его операций. Их можно разделить на следующие три категории.

- Стоимость создания и внедрения СЭМ;
- Расходы на поддержание СЭМ;
- Стоимость первоначальной сертификации и затраты, связанные с поддержанием сертификации

Основные статьи расходов в рамках каждой категории перечислены ниже. Далее следует описание преимуществ от внедрения ISO 14000.

Стоимость создания и внедрения СЭМ

- Приобретение стандартов и подписка на печатные издания, что позволит вам получать последние знания о стандартах СЭМ и применимым экологическим нормам.
- Обучение одного или двух менеджеров компании внешним тренером с тем, чтобы дать им возможность понять требования СЭМ ISO 14001.
- Оценка текущего состояния генерирования отходов и загрязняющих веществ и потребления ресурсов (вода, топливо, электроэнергия, сырье ит.д.) в вашей компании. На этом этапе также следует перечислить любые меры политики или процедуры, относящиеся к СЭМ, которые возможно уже практикуются в вашей компании. Эта деятельность называется начальной экологической экспертизой.
- В результате мероприятий, перечисленных в пункте 3 выше, вы сможете увидеть, что существует необходимость реконструировать определенное оборудование, которое сокращает[5] загрязнение и снижает уровень выбросов или установить новое оборудование. Также возможно будет необходимо предпринять меры для надлежащего и безопасного хранения химических веществ, топлива и опасных отходов.
- Разработка документации, связанной с СЭМ (политика и цели в области экологии, руководство СЭМ, процедуры операционного контроля, процедуры, относящиеся к системе).
- Повышение осведомленности всех лиц, которые играют роль в, и ответственны за мероприятия, относящиеся к СЭМ и обеспечение обучения по тем вопросам, по которым это необходимо.

Расходы на поддержание СЭМ;

- Периодические испытания образцов сточных вод (жидких загрязнений)
- Периодическая калибровка вашего испытательного оборудования
- Обучение некоторых менеджеров выполнению периодических внутренних аудитов
- Периодическая переориентация, информирование и обучение ваших сотрудников с тем, чтобы они были знакомы с новым законодательством и обеспечивали непрервывное совершенствование вашей СЭМ.

Много тренингов сотрудники смогут провести самостоятельно после изучения стандарта ISO 14001:2004 и ISO 14004:2004, руководящего стандарта. Один или двое из них можно попросить пройти краткосрочный курс по реализации ISO 14001 с тем, чтобы они смогли пополнить свои

[5] Уменьшение загрязнения окружающей среды относится к применяемой технологии или мере, принятой для уменьшения загрязнения окружающей среды и/или его воздействия на окружающую среду. Наиболее часто используемые технологии - газопромыватели, глушители шума, фильтры, мусоросжигательные заводы, очистные сооружения для сточных вод и компостирование отходов. Статистический отдел Организации Объединенных Наций, *Глоссарий по статистике окружающей среды*. Номер для продажи**:** 96.XVII.12.

знания. Точно также вы можете нанять известных в этой области консультантов или экспертов для проведения программы обучения ваших сотрудников.

Стоимость первоначальной сертификации и затраты, связанные с поддержанием сертификации, которые подлежат уплате выбранному вами органу сертификации

- Оплата сбора за трехлетнюю регистрацию или сертификацию в выбранный орган сертификации.
- Оплата за двухступенчатый сертификационный аудит со стороны аудиторов из органа сертификации.
- Оплата за периодические аудиты в целях надзора со стороны аудиторов из органа сертификации.
- Расходы на транспорт, проживание и питание аудитора(-ов) из органа по сертификации для вышеупомянутых аудитов.

Здесь можно добавить, что сертификация по ISO 14001 не является обязательным этапом после внедрения СЭМ. Решение о том нести ли вышеуказанные расходы, всегда принимается вашим руководством исходя из соображений необходимости.

Преимущества внедрения СЭМ в соответствии с ISO 14001

Хотя и существуют некоторые расходы, связанные с внедрением и поддержанием СЭМ, многие материальные и нематериальные преимущества смогут компенсировать эти затраты. Важные преимущества, появляющиеся в результате реализации СЭМ, включают в себя следующее:

- Повышение общественного имиджа, которое ведет к расширению бизнес возможностей, как для внутренней, так и для экспортной торговли.
- Многие клиенты, в том числе государственные агентства по закупкам, используют СЭМ в соответствии с ISO 14001 в качестве одного из критериев оценки своих потенциальных поставщиков. Внедрение СЭМ по ISO 14001 даст вам преимущество перед другими поставщиками.
- Повышение уровня соответствия законодательным и нормативным требованиям, позволит снизить штрафы и расходы, связанные с исправлением и устранением недостатков.
- Экономия затрат может также быть получена в результате переработки и повторного использования материалов.
- Одной из целей СЭМ является сокращение отходов и возможное повторное использование и переработка, которые в результате позволят сократить расходы на утилизацию отходов.
- Сотрудники будут работать в более безопасной рабочей среде, а значит будет повышаться производительность и сокращаться количество больничных дней персонала и снижаться застрахованные риски.

Далее приводятся несколько примеров преимуществ, которые можно получить в результате эффективной СЭМ.

В Сингапуре, SGS-Thomson сэкономила $200000 долларов США повысив эффективность своей станции охлаждения. Другая компания, Sony Display Devices, экономила около $7,5 млн.долларов США в год, сокращая потери сырья. Baxter – компания, получившая сертификацию в соответствии с ISO 14001, обнаружила экономию и избежала расходов на сумму около $3,4млн.долларов США внедрив систему экологического менеджмента.

Небольшой производитель высокоточного оборудования для автомобилестроительной и холодильной промышленностей, выявили недостатки в процедурах нефтеотдачи в ходе внедрения СЭМ. Посредством решения этой проблемы, компания ожидает реализацию экономии на сумму более $20000 долларов США в год. Другой производитель сообщил о сокращении расходов на утилизацию расходов на уровне 70%, с внедрением СЭМ в соответствии с ISO 14001.

Более крупные компании находят внедрение СЭМ не таким уж и трудным. Они имеют финансовую силу и экономию масштабов. Однако многие МСП вероятнее будут иметь проблемы с принятием мер экологического контроля ввиду отсутствия у них ресурсов.

Поэтому некоторые правительства оказывают финансовую поддержку МСП в реализации СЭМ. К примеру, в Сингапуре государственное агентство SPRING (Совет по стандартам, производительности и инновациям) предоставили инструмент технической помощи для местных предприятий в рамках которого МСП, которые пожелали внедрить СЭМ и получить сертификацию в соответствии с ISO 14001, выделялась финансовая поддержка. В Индии, финансовая помощь предоставлялась МСП, которые внедрили системы менеджмента качества, системы экологического менеджмента и системы пищевой безопасности (HACCP).

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Commission for Environmental Cooperation (USA). Successful Practices of Environmental Management Systems in Small and Medium-Size Enterprises: A North American perspective. http://www.cec.org/Storage/59/5200_EMS-Report_en.pdf

  Содержит определения СЭМ и МСП; обсуждает эффективность систем экологического менеджмента в совершенствовании экологической результативности, преимущества и характеристики успешных СЭМ, а также, среди всего прочего, двигатели и барьеры на пути принятия СЭМ малыми и средними предприятиями.

- Environmental Management Systems (EMS). EMS case studies. http://www.p2pays.org/ref/19/18328/pdfs/nccaseall.pdf

  Представляет конкретные примеры частных и государственных компаний, применяющих ISO 14001.

- Международная организация по стандартизации

  – Environmental management – The ISO 14000 family of International Standards. This brochure is freely available from ISO. http://www.iso.org/iso/theiso14000family_2009.pdf

  Данная брошюра представляет собой общий вводный курс в серию стандартов ISO 14000, а также дает четкое понимание того, как они развивались и стали стандартами, которые предлагают всесторонние решения для ряда экологических вызовов, с которыми сегодня сталкиваются бизнес-предприятия, правительство и общество. Документ отмечает, что стандарты серии ISO 14000 дают не только экологические преимущества, но также значительную материальную, экономическую пользу. ISO 14001 – Всемирный стандарт в области экологического менеджмента. Видеоматериал. Данный видеоматериал имеется в свободном доступе на сайте ISO. http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref1061

  Краткий фильм, который рассказывает о стандарте ISO 14001 и всемирном воздействии этого стандарта с момента его введения в 1996г. Материалы доступны только на английском языке. Длительность: 5мин. 7сек.

  – Преимущества от систем экологического менеджмента в соответствии с ISO 14000. Информация представлена Transformation Strategies на их веб-сайте: www.trst.com/iso1-frame.htm

  – ISO 14004:2004, Environmental management systems – General guidelines on principles, systems and support techniques. Obtainable from ISO or ISO members (list at www.iso.org).

  Данный стандарт дает указание по созданию, внедрению, поддержанию и совершенствованию СЭМ и ее координации с другими системами менеджмента. Вводный раздел данного стандарта содержит информацию о том, как СЭМ в соответствии с ISO 14001 может помочь организации в непрерывном совершенствовании показателей экологической результативности и вытекающих отсюда экономических преимуществ.

- Международный торговый центр и Международная организация по стандартизации. Системы экологического менеджмента ISO 14001: Легкий в использовании контрольный перечень вопросов для малого бизнеса. А вы готовы? 2011. ISBN 978-92-67-10531-4. Можно приобрести в МТЦ (http://www.intracen.org/about/e-shop/) и в ISO (www.iso.org).

- Shaheen, Rafi Khan and others. The Costs and Benefits of Compliance with International Environmental Standards. International Institute for Sustainable Development. 2002. http://www.iisd.org/tkn/pdf/tkn_pakistan_standards.pdf

  Исследование затрат и преимуществ соответствия со стандартами серии ISO 14000.

ИСТОЧНИКИ

Коммиссар по вопросам развития (MSME), Министерство микро, малых и средних предприятий, Правительство Индии. Совершенствование качества/экологический менеджмент для мелкомасштабного сектора посредством стимулов для получения сертификации в соответствии с ISO 9000/ISO 14001/HACCP http://www.dcmsme.gov.in/schemes/sciso9000.htm

Environment International Ltd. Q & A: Environmental Management Systems and ISO 14000. http://www.eiltd.net/services/isoqa.shtml

Стандарты экологического менеджмента в Сингапуре. http://gsndev.org/archives/webs/sngs99/etc/Speech/vol20no6.html

Международный торговый центр. *Бюллетень по управлению качеством* экспорта No. 78, Введение в ISO 14000 – Системы экологического менеджмента. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

Статистический отдел Организации Объединенных Наций, *Глоссарий по статистике окружающей среды*. http://unstats.un.org/unsd/environmentgl/

B. СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ПИЩЕВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

42. Что такое Анализ рисков и критические контрольные точки (HACCP) и почему он важен для МСП в пищевом производстве?

Каждый человек имеет право ожидать, что продукт, который он/она потребляет являются безопасными, не навредят и приведут к каким-нибудь заболеваниям. Угрозы, относящиеся к пищевой безопасности, известны как: биологические, химические и физические угрозы, которые, при их присутствии в пищевой продукции, могут навредить здоровью или вызвать болезнь у человека.

Анализ рисков и критические контрольные точки (HACCP) определяется как “система, которая определяет, оценивает и контролирует угрозы, которые являются значимыми для безопасности пищевой продукции” (ФАО).

HACCP является предупреждающей концепцией. Она помогает обеспечить безопасность продукта питания начиная от посева до его потребления (‘от фермы до стола’). Каждый шаг, вовлеченный в производство пищевой продукции, т.е. закупка, получение, хранение, переработка, упаковка, хранение на складах, распределение до пункта потребления является предметом анализа рисков и введения необходимых точек контроля. Основная идея этой системы проста: если каждый шаг процесса выполняется правильно, конечный продукт будет безопасным.

Система HACCP впервые была разработана в 1960 году на начальном этапе реализации космической программы NASA (Национальное аэрокосмическое агентство). Агентство хотело быть уверенным в том, что продукты, которые астронавты берут с собой на борт, не вызовут болезней пищевого происхождения. В результате этого требования компания «Pillsbury» и научно-исследовательские лаборатории армии США Natick разработали процесс, обеспечивающий производство безопасной пищевой продукции; процесс был назван HACCP.

В 1993 году, Комиссия Кодекса Алиментариус (ККА) опубликовала руководства для применения системы HACCP. Позднее, в 1997г., ККА включила систему HACCP в качестве приложения к Рекомендуемому Международному Кодексу Практики: Общие принципы гигиены пищевой продукции (самая последняя версия: Rev.4-2003).

Система HACCP состоит из семи принципов, которые описывают как создать, внедрить и поддерживать план HACCP.

Семь принципов системы HACCP

1. Проведение анализа опасных факторов (рисков)	Подготовить процесс охватывающий все шаги он принятия сырья до отгрузки готовой продукции. Определить вероятные риски на каждом этапе процесса. Описать меры для контроля этих рисков на каждом этапе процесса
2. Определение критических контрольных точек (ККТ)	Проанализировать каждый этап, используя древо решений. Определить этапы (точки), где контроль является критически значимым для обеспечения безопасности продукции.
3. Задание критических пределов	Задать критический предел для мер контроля для каждой из определенных ККТ (к примеру, температура, время, скорость, уровень pH, содержание влаги).
4. Разработка системы мониторинга, позволяющей обеспечить контроль критических контрольных точек	Определить процесс мониторинга, которы должен охватывать характер мониторинга (наблюдение, испытания), частоту мониторинга и ответственность за него, а также за ведение документации по результатам мониторинга.
5. Определение корректирующих действий, которые следует предпринять	Разработка процедур для решения вопросов с отклонением от критических пределов, когда это происходит и как вернуть ККТ

в случае, когда результаты мониторинга указывают на отсутствие управления в конкретной критической контрольной точке.	обратно под контроль, включая ликвидацию продукцию, которая оказалась под воздействия во время отклонения.
6. Разработка процедуры верификации, для подтверждения результативности работы системы HACCP	Разрабатывать процедуры верификации для подтверждения результативности работы плана HACCP (например, периодический аудит, случайная выборка и анализ, обзор системы HACCP и соответствующие записи).
7. Разработка документации в отношении всех процедур и записей, соответствующих принципам HACCP и их применению.	Подготовить и следовать процедурам и рабочим инструкциям для каждой меры контроля, включая те, что необходимы для поддержания надлежащих гигиенических условий, ведение документации.

Источник: С.Ч. Арора, Индия.

HACCP не является независимо-действующей системой. Надлежащие гигиенические практики и другие предварительные условия для переработки пищевых продуктов, а также сильная воля и приверженность со стороны руководства также необходимы. HACCP не является их заменителем.

Если ваша компания производит ассортимент пищевой продукции, вам нужно разработать отдельный план HACCP по каждому продукту, придерживаясь семи принципов, описанных выше.

В 1990-ые годы HACCP был утвержден во многих странах (Австралия, Дания, Германия, Индия, Ирландия, Нидерланды, США и др.) в национальных стандартах, которые предъявляли конкретные требования к системам менеджмента безопасности пищевой продукции. Она также была включена в положения Европейского Сообщества, которое занималось вопросами гигиены пищевой продукции. Международная организация стандартизации (ISO) разработала в 2005г. международный стандарт 'ISO 22000:2005 - «Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов. Требования ко всем организациям в цепи производства и потребления пищевых продуктов», который включает принципы HACCP (смотрите вопросы 44 и 45).

Малым и средним предприятиям пищевой промышленности важно использовать HACCP по двум причинам. Во-первых, эта система приносит внутренние выгоды, такие как снижение риска производства и реализации небезопасной продукции, что в свою очередь способствует повышению доверия потребителей в этих продуктах. Во-вторых, органы, регулирующие пищевую отрасль, во многих странах принимают или вероятнее всего примут HACCP в своем законодательстве в пищевой отрасли. Внедряя HACCP, вы будете иметь больше шансов на успех в качестве экспортера в эти страны (смотрите раздел 46). К примеру, в руководящем документе под названием: «Основные вопросы, связанные с требованиями импорта и новые правила в области гигиены продуктов питания и официального контроля за продуктами питания», изданном Генеральным Директоратом Европейской Комиссии по вопросам здравоохранения и защиты прав потребителей, ЕС поясняет, что новые правила ЕС в области гигиены пищевой продукции (вступили в силу с 1 января 2006 года) подтверждают, что все пищевые предприятия, которые идут после первичного производства должны создать, внедрить и поддерживать процедуры, основанные на принципах HACCP. Эти правила, однако являются более гибкими, чем те, что существовали в рамках старой системы, так как процедуры, основанные на принципах HACCP могут быть адаптированы ко всем ситуациям (Европейская Комиссия, 2006).

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Asian Productivity Organization. Hazard Quality Enhancement in Food Processing Through HACCP (Analysis and Critical Control Point). 2004. http://www.apo-tokyo.org/00e-books/AG-14_HACCP/AG-14_HACCP.pdf

  Отчет заседания АОП по исследованию вопросов повышения качества на малых и средних предприятиях пищевой промышленности посредством HACCP. Заседание проходило в Индии в 2002г. АОП означает Азиатская организация по вопросам производительности.

- Food and Agriculture Organization of the United Nations and World Health Organization. Assuring Food Safety and Quality: Guidelines for Strengthening National Food Control Systems.
  www.who.int/foodsafety/publications/capacity/en/Englsih_Guidelines_Food_control.pdf

  Данный документ охватывает вопросы безопасности пищевой продукции, качества и защиты потребителей и подчеркивает конкретные вопросы, касающиеся развивающихся стран.

- Международный торговый центр

  – *Export Quality Management Bulletin* No. 71, Introduction to HACCP. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index.

  Данный бюллетень дает информацию о том, что такое система HACCP, рассказывает о принципах HACCP; внедрении HACCP, и о роли HACCP в международной торговле. Здесь же приводится пример использования древа решений для определения критических контрольных точек и перечисляются веб-сайты, на которых можно получить информацию о системе HACCP, а также публикации и другие документы по системе HACCP.

  – *Export Quality Management Bulletin* No. 85, An introduction to ISO 22000 – Food safety management. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

  Представлена информация о безопасности пищевой продукции, мерах СФС, базовых принципах безопасности пищевой продукции по системе HACCP, а также ISO 22000:2005 «Системы менеджмента в области безопасности продовольствия и пищевой продукции» - («СМБПП»), преимущества СМБПП, расходы, связанные с СМБПП, внедрение и сертификация СМБПП идр.

ИСТОЧНИКИ

Комиссия по Кодексу Алиментариус. Рекомендуемый Международный Кодекс Практики: Общие принципы гигиены пищевой продукции (CAC/RCP 1-1969, Rev. 4-2003). Можно получить бесплатно на следующем ресурсе: www.codexalimentarius.org/standards/list-of-standards/en/

Европейская Комиссия. Руководящий документ: Ключевые вопросы, касающиеся требований к импорту и новые правила по гигиене пищевой продукции и официальному контролю за пищевой продукцией (Брюссель, 5.1.2006). http://ec.europa.eu/food/international/trade/interpretation_imports.pdf

43. Как внедряется HACCP?

Перед созданием системы HACCP необходимо продумать, как спланировать и сконструировать местоположение, здания, сооружения и оборудование предприятия по переработке пищевой продукции в соответствии с базовыми требованиями в области гигиены. Кроме того следует и создать системы для технического обслуживания и ремонта оборудования, мойки, борьбы и контроля за вредителями, а также процедуры по утилизации отходов. Должны присутствовать и надлежащие практики в области охраны здоровья и гигиены персонала. В совокупности их называют: Добросовестные производственные практики (GMP) и Добросовестные гигиенические практики соответственно.

Добросовестные производственные практики детально описываются в 'ISO/TS 22002-1:2009 – Программы предварительных условий для безопасности пищевых продуктов.', в то время как Добросовестные гигиенические практики можно взять в Рекомендуемом Международном Кодексе Практики: Общие принципы гигиены пищевой продукции, который доступен на веб-сайте Кодекса Алиментариус.

Помимо проектирования Вашего объекта в соответствии с основными принципами гигиены и производства, руководство предприятия пищевой промышленности также должно взять на себя обязательство оказывать поддержку в разработке и внедрении системы HACCP. Это можно сделать, например, назначив координатора HACCP, предоставив ресурсы для внедрения HACCP и периодического обзора разработки и внедрения плана HACCP. Кроме того, должна быть система непрерывной подготовки руководства и сотрудников для того, чтобы дать им возможность получить необходимые знания и навыки в вопросах HACCP.

Шаги, описанные ниже, рекомендованы Общими принципами Кодекса по надлежащей гигиене пищевой продукции для разработки и внедрения плана HACCP.

1. Создание команды по HACCP (предварительный шаг 1)

Следует назначить мультидисциплинарную команду с координатором HACCP. Команда может состоять, например, из пищевого технолога, микробиолога и контролеров следующих секторов: обеспечение качества, инженерно-технические вопросы, закупки, производство, техническое обслуживание. При необходимости, команда также может прибегнуть к помощи со стороны.

На этом этапе следует определить сферу охвата (круг задач) для плана HACCP, то есть конкретный продукт или технологические линии, для которых должен быть подготовлен план HACCP. Затем следует определить характер опасности (биологическая, химическая или физическая или их комбинации).

2. Описание продукта (предварительный шаг 2)

Опишите изучаемый вами продукт, например, его состав (ингредиенты), структура (жидкая, порошкообразная или твердая), условия обработки (тепловая обработка, замораживание, засаливание), упаковка (в бутылках, в бумажной упаковке или в пакетах), хранение (температура окружающей среды, охлаждение, замораживание), как происходит распределение (транспортировка, например, температура окружающего воздуха, температура охлаждения), срок годности.

3. Определение целевого назначения (предварительный шаг 3)

Описать ожидаемое использование продукта конечным пользователем или потребителем, как например, потребление взрослым человеком или лицами с высоким риском развития болезней пищевого происхождения (т.е. дети, пожилое население, больные в больницах, беременные женщины).

4. Составление технологической схемы (предварительный шаг 4)

Подготовка детальной технологической схемы или схем процесса, в которой отражен каждый шаг операции, начиная от приемки сырья и до определенного конечного использования (получение, хранение, переработка, складирование, транспортировка и конечное использование). Эти технологические схемы должны также указывать время и требования к температурным режимам, переработку продукции или циклы повторной переработки, расстановку оборудования, маршруты персонала, систему водоснабжения, сток отходов.

5. Подтверждение технологической схемы на месте (предварительный шаг 5)

Наблюдение за фактическими операциями во время обычного рабочего дня, в ночную смену, в выходные дни и подтвердить или внести изменения и дополнения в технологическую схему.

6. Перечислите все потенциальные риски и опасности, связанные с каждым шагом, проведите анализ рисков (угроз) и рассмотрите меры для контроля этих рисков (Кодекс: Принцип 1)

- Перечислите все потенциальные риски (выявленные в рамках данного масштаба) на каждом этапе (шаге) процесса.
- Проведите анализ рисков каждого риска (вероятность возникновения и его потенциальная степень) для того, чтобы определить какие риски имеют такой характер, что их снижение или устранение до приемлемого уровня являются необходимым условием для производства безопасного пищевого продукта.
- Опишите превентивные меры (меры контроля) для каждого выявленного риска (к примеру, процедура контроля поставщиков, охлаждение, нагрев, скрининг, определение содержания металлов, санитарно-гигиенические нормы для персонала, такие как мытье рук, использование головных уборов, мытье, техническое обслуживание).

7. Определение критических контрольных точек (ККТ) (Принцип 2)

- Применение древа решений (как предусмотрено в Кодексе - Общие принципы гигиены пищевой продукции) на каждом этапе (для каждой угрозы) и определение шагов, где контроль является критически важным для обеспечения безопасности пищевой продукции. Эти шаги называются ККТ.

8. Создание критических пределов для каждой ККТ (Принцип 3)

- Укажите критический предел (параметр контроля, который должен быть достигнут, чтобы гарантировать безопасность продукта. Например, измерения температуры, времени, уровня влажности, уровня pH, активности воды (Ав), имеющегося хлора и наблюдение за сенсорными параметрами, такими как внешний вид и текстура - для каждой ККТ. Критические пределы определяются на основе законодательных требований, национальных или международных стандартов или на основе научно доказанных данных.

9. Создание системы мониторинга для каждой ККТ (Принцип 4)

- Выберите соответствующий метод для мониторинга (к примеру, наблюдение, проверка, испытание, измерение).
- Определите частоту мониторинга, назначьте ответственных за мониторинг и ведение записей результатов мониторинга.

10. Определение корректировочных действий (Принцип 5)

- В случаях, когда результаты мониторинга указывают на тенденцию к потере контроля за процессом, укажите действие(-я), которое(-ые) необходимо предпринять, чтобы привести процесс обратно к состоянию, где он будет находиться под контролем.
- Уточните действия, необходимые для отзыва продукции, в случае, когда тот был произведен в момент, когда ККТ вышла из-под контроля.
- Определите ответственность за корректирующие действия и действия по отзыву продукции.
- Ведите документацию всех предпринятых действий.

11. Создание процедур верификации (Принцип 6)

- В целях проверки удовлетворительной работы системы HACCP, описать процедуру для верификации и назначить ответственность за нее. Мероприятия по верификации, включая обзор системы HACCP и документирование этой процедуры, внутренний и внешний аудит, случайная выборка, испытание продукции, анализ мазков.

12. Создание и ведение документации и записей (Принцип 7)

- Эффективное документирование и ведение записей, как требуется системой HACCP. К примеру следует документировать анализ рисков, определенных ККТ и их предельных уровней (включая их пересмотр, если необходимо). Примерами записей являются записи о мониторинге, записи обнаруженных отклонений, предпринятых корректировочных действий по ним, записи процедур верификации.

Сертификация системы HACCP третьей стороной

Поскольку Codex HACCP является руководящим документом, прямая сертификация по нему не представляется возможной. Чтобы восполнить этот пробел в таких странах, как Австралия, Дания, Германия, Индия, Ирландия, Нидерланды и Соединенные Штаты разработали национальные стандарты для систем безопасности пищевых продуктов на основе Codex HACCP; Сертификация в соответствии с этими стандартами является возможной.

Как и с другими системами менеджмента, сертификация в соответстви с системой HACCP является добровольной. Если ваше руководство считает сертификацию необходимой, то заявку на сертификацию можно подать в выбранный вами орган по сертификации. Предпосылки для такой сертификации включают эффективное внедрение этой системы в течение, как минимум, трех месяцев, внутренюю верификацию эффективности системы, за которой следует обзор со стороны руководства.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международная организация стандартизации. ISO/TS 22002-1:2009. Программы предварительных условий для безопасности пищевых продуктов. Часть 1. Производство пищевых продуктов. Можно получить в ISO или через других членов ISO (список приводится на сайте: www.iso.org).

  Уточняет требования к созданию, внедрению и поддержке програм предварительных условий (ППУ) для оказания помощи в контроле угроз безопасности пищевой продукции.

- Международный торговый центр

  – *Export Quality Management Bulletin* No. 71, Introduction to HACCP. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index.

  Данный бюллетень дает информацию о том, что такое система HACCP, рассказывает о принципах HACCP; внедрении HACCP, и о роли HACCP в международной торговле. Здесь же приводится пример использования древа решений для определения критических контрольных точек и перечисляются веб-сайты, на которых можно получить информацию о системе HACCP, а также публикации и другие документы по системе HACCP.

  – *Export Quality Management* Bulletin No. 85, An introduction to ISO 22000 – Food safety management. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

Представлена информация о безопасности пищевой продукции, мерах СФС, базовых принципах безопасности пищевой продукции по системе HACCP, а также ISO 22000:2005 «Системы менеджмента в области безопасности продовольствия и пищевой продукции» - («СМБПП»), преимущества СМБПП, расходы, связанные с СМБПП, внедрение и сертификация СМБПП.

- Technical Manual 38, HACCP: A Practical Guide, 2nd ed. A priced publication of Campden and Chorleywood Food Research Association, Chipping Campden Gloucestershire, GL55 6LD United Kingdom, website www.campden.co.uk, email pbs@campden.co.uk

  Это руководство описывает принципы HACCP и дает практические указания по их применению.

- World Health Organization. Strategies for Implementing HACCP in Small and/or Less Developed Businesses. 1999. Food Safety Programme, Avenue Appia 20, 1211 Geneva 27, Switzerland. http://www.who.int/foodsafety/publications/fs_management/en/haccp_smallbus.pdf

  Настоящий отчет представляет преимущества и барьеры на пути внедрения HACCP, дает советы по разработке отраслевых руководств и предоставляет указания для применения системы на малых и/или менее развитых предприятиях.

ИСТОЧНИКИ

Комиссия по Кодексу Алиментариус. Рекомендуемый Международный Кодекс Практики: Общие принципы гигиены пищевой продукции (CAC/RCP 1-1969, Rev. 4-2003). Можно получить бесплатно на следующем ресурсе: www.codexalimentarius.org/standards/list-of-standards/en/

44. В чем разница между HACCP и ISO 22000?

Основная цель, как принципов HACCP, так и ISO 22000 - системы менеджмента безопасности пищевых продуктов (СМБПП) гарантируют, что пищевая продукция, произведенная предприятием, является безопасной для потребления человеком. Система элементов Codex HACCP состоит из семи принципов (смотрите раздел 42) и пяти предварительных шагов по разработке и реализации плана HACCP (смотрите раздел 43). Все эти элементы были впоследствии включены в ISO 22000 (опубликованный в 2005 году как «ISO 22000:2005 - Система менеджмента безопасности пищевых продуктов. Требования ко всем организациям в цепи производства и потребления пищевых продуктов»), а также намного больше требований к системам менеджмента. Формат стандарта ISO 22000 соответствует формату стандарта ISO 9001 («Система менеджмента качества – Требования»), что делает его совместимым с другими системами менеджмента.

Разработка ISO 22000 была основана на предположении, что наиболее эффективные пищевые системы разработаны, функционируют и постоянно совершенствуются в рамках структурного менеджмента организации. ISO 22000, таким образом, несет определенные требования к системе менеджмента, которые не так детально указаны в Codex HACCP. Они включают в себя политику в области безопасности пищевой продукции и связанных с нею задач, планирования и документирования системы безопасности пищевой продукции, эффективные внешние и внутренние механизмы связи, наделение руководителя команды по безопасности пищевой продукции конкретными обязанностями, внутренние аудиты, обзоры со стороны руководства, постоянное совершенствование и обновление СМБПП. Вкратце, требования ISO 22000 представляют собой комбинацию из следующих четырех ключевых элементов:

- Интерактивный внутренний обмен информацией
- Системный менеджмент
- Программы предварительных условий
- Принципы HACCP.

Codex HACCP использует последний элемент (семь принципов HACCP, описанных в вопросе 42), а также рекомендует, реализацию программ предварительных условий, связанные с гигиеной пищевой продукции (смотрите раздел 43) до начала разработки плана HACCP.

ISO 22000, за которым стоит международный консенсус, гармонизирует требования к систематическому менеджменту вопросов безопасности в цепочке поставок пищевой продукции и предлагает уникальное решение в области надлежащей практики на мировом уровне. Международная организация стандартизации тесно сотрудничала с Комиссией по Кодексу Алиментариус в разработке данного стандарта. Стандарт ISO 22000 значительно ссылается на рекомендации Кодекса по вопросам гигиены при разработке программ предварительных условий для разных секторов пищевой промышленности. В своем приложении Б ISO 22000 дает сравнение различных требований в области СМБПП с требованиями HACCP.

ISO 22000 разработан таким образом, что позволяет организациям разного типа в пищевой цепочке внедрить систему менеджмента безопасности пищевой продукции. К ним относятся и производители сельскохозяйственных культур, производители кормов, производители первичных материалов, производители продуктов питания, транспортные и складские операторы, сети розничной торговли, операторы и предприятия общественного питания вместе с соответствующими организациями, такими, как производители оборудования, упаковочных материалов, чистящих средств, добавок и ингредиентов, необходимых во время переработки пищевых продуктов.

Так как CODEX HACCP является руководящим документом, сертификация в соответствии с данной системой не возможна. Чтобы восполнить этот пробел такие страны, как Австралия, Дания, Германия, Индия, Ирландия, Нидерланды и Соединенные Штаты Америки разработали национальные стандарты на базе Codex HACCP. Нидерланды поступили также и теперь все называют данный стандарт голландским HACCP. Сертификация в соответствии с этими стандартами возможна. Стандарт ISO 22000 облегчил процесс внедрения Codex HACCP для организаций по всему миру и сделал его более гармонизированным, т.е. теперь он не меняется в

зависимости от страны или пищевого продукта или услуги. ISO 22000 можно использовать для сертификации и поэтому данный стандарт может быть приемлемой альтернативой для сертификации в соответствии с различными национальными стандартами.

В таблице ниже приведено сравнение стандарта ISO 22000 и HACCP.

Сравнение стандарта ISO 22000 и HACCP

ISO 22000	HACCP
Добровольный международный стандарт, разработанный ISO при участии различных заинтересованных сторон; его первая версия была опубликована 1 сентября 2005.	Руководящий документ, разработанный Комиссией по Кодексу Алиментариус; первая версия вышла в 1997г.
Был принят множеством стран в качестве национального стандарта и в печатном/электронном формате можно приобрести ISO (www.iso.org) или в национальных органах стандартизации.	Обычно принимается национальными органами, регулирующими пищевую продукцию, как часть законодательства в области безопасности пищевой продукции. Можно бесплатно загрузить с веб-сайта Комиссии по Кодексу Алиментариус (www.codexalimentarius.net)
Составлен в формате стандарта по системе менеджмента качества с требованиями к проведению аудита; руководство для его использования, опубликовано в качестве ISO/TS 22004.	Составлен в виде руководства, которое состоит из двух частей: семь принципов HACCP и 12 шагов по внедрению семи принципов.
Данный стандарт может использоваться организациями в пищевой цепочке – производители и переработчики пищевой продукции, транспортные компании и складские операторы, сети розничной торговли и продовольственные магазины. Он также может быть использован связанными организациями, такими как производители оборудования, упаковочных материалов, моющих средств, добавок и ингредиентов, а также поставщиками услуг.	Может применяться по всей пищевой цепочке, начиная от первичного сельскохозяйственного производства до конечного потребления пищевого продукта.
Стандарт объединяет следующие ключевые элементы для обеспечения безопасности пищевых продуктов по всей пищевой цепочке: • Интерактивный обмен информацией • Системный менеджмент • Программы предварительных условий (ППУ) • Принципы HACCP	Codex HACCP использует семь принципов HACCP и 12 шагов для внедрения этих принципов. Он также рекомендует внедрение программ предварительных условий по вопросам гигиены пищевых продуктов до разработки плана HACCP.
Формат данного стандарта был согласован с ISO 9001 (СМК – Требования) для повышения совместимости двух стандартов.	Он в ограниченной степени совместим с ISO 9001 – системный менеджмент и интерактивный обмен информацией не полностью охвачены Codex HACCP.
Организации могут получить сертификацию своих систем менеджмента безопасности пищевой продукции или самостоятельно декларировать соответствие с ISO 22000.	Будучи руководящим документом, его нельзя напрямую использовать для сертификации. Однако сертификация в соответствии с HACCP возможна в соответствии с национальным стандартом HACCP, к примеру в соответствии с голландским и датским HACCP.

Источник: С.С Арора, Индия.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международный торговый центр. Бюллетень *по управлению качеством экспорта* No. 85, Введение в ISO 22000 – Менеджмент безопасности пищевой продукции.
  www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

  Данный бюллетень предоставляет информацию по безопасности пищевой продукции, меры СФС, основы безопасности пищевой продукции по HACCP, системы менеджмента безопасности пищевой продукции (СМБПП) - ISO 22000, затраты и преимущества СМБПП, внедрение и сертификация СМБПП.

ИСТОЧНИКИ

Комиссия по Кодексу Алиментариус. Рекомендуемый Международный Кодекс Практики: Общие принципы гигиены пищевой продукции (CAC/RCP 1-1969, Rev. 4-2003). Можно получить бесплатно на следующем ресурсе: www.codexalimentarius.org/standards/list-of-standards/en/

Международная организация стандартизации

- ISO 22000:2005. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции – Требования для организаций по всей пищевой цепочке. Можно получить в ISO или у членов ISO (список приводится на: www.iso.org).
- Пресс-релиз ISO: ISO 22000 для безопасных цепочек поставок пищевой продукции. http://www.iso.org/iso/pressrelease.htm?refid=Ref966

45. Какие шаги необходимы для внедрения ISO 22000?

До начала внедрения системы менеджмента безопасности пищевой продукции (СМБПП) в соответствии с ISO 22000 важно, чтобы ваше руководство на самом высоком уровне было полностью привержено разработке и внедрению системы. Это включает предоставление ресурсов (финансовые, инфраструктурные и компетентные человеческие ресурсы) для разработки этой системы.

Шаги по внедрению ISO 22000 описываются ниже.

Шаг 1: Назначение команды по безопасности пищевой продукции (КБПП)

Высшее руководство вашей компании должно назначить компетентную команду по безопасности пищевых продуктов с руководителем команды. Предпочтительно, чтобы команда состояла из пищевого технолога, микробиолога и супервайзеров по обеспечению качества, проектированию, производственных инспекторов и руководителей, ответственных за техническое обслуживания. Один из членов команды должен хорошо знать HACCP/СМБПП. Если члены команды нуждаются в дополнительной подготовке, то руководитель команды должен ее организовать. Команда будет играть важную роль в разработке вашей системы менеджмента безопасности пищевых продуктов.

Если хотите, вы также можете привлечь консультанта по безопасности пищевой продукции, но это ни в коем случае, не должно рассматриваться, как перенос ответственности с команды на консультанта.

Шаг 2: Внедрение программ предварительных условий (ППУ)

В зависимости от сегмента пищевой цепи, в которой вы работаете, вам нужно будет внедрить программы предварительных условий для поддержания надлежащих санитарно-гигиенических условий в вашем отделе. Эти программы включают в себя добросовестные гигиенические практики (GHP), добросовестные производственные практики (GMP), добросовестные сельскохозяйственные практики (GAP), Эффективная практика распределения (ЭПР) (см. Приложение В к ИСО 22000:2005). Если вы обнаружите, что ваши нынешние ППУ являются недостаточными, возможно, вам придется выделить дополнительные финансовые ресурсы и время для их улучшения. Например, от вас может потребоваться улучшение планировки завода, полов, стен, системы вентиляции, освещения, дренажных систем и систем сбора отходов.

Шаг 3: Разработка плана HACCP

Перед разработкой своего плана HACCP, необходимо провести детальный анализ рисков каждого шага процесса (смотрите раздел 42). Этот анализ приведет к выявлению критических контрольных точек (ККТ), шагу(-ам) процесса, на котором(-ых) осуществление контроля будет иметь критически важное значение для предотвращения или устранения опасности или снижения их до приемлемых пределов. Для продуктов или процессов следует установить систему для мониторинга ККТ и принятия корректирующих действий по процессу. Меры контроля определены в плане HACCP и функционирующие ППУ должны быть переподтверждены до его реализации.

Шаг 4: Документация

Документация по СМБПП включает политику в области безопасности пищевой продукции и относящиеся к ней цели; задокументированные процедуры (к примеру для контроля за документооборотом, контроля записей, внутреннего аудита, рассмотрения вопросов с потенциально небезопасной продукцией, контроля за несоответствующей конечной продукцией, корректирующие действия и отзыв конечной продукции); план(ы) HACCP и определенные записи для демонстрации соответствия с планами HACCP и другими требованиями вашей СМБПП. Там где это необходимо, команда также должна принять решение и разработать дополнительную документацию для использования, охватывающую дополнительные процедуры и включающую технологические схемы процесса, условия, методы испытаний и записи. Следует внедрить надлежащую систему контроля документации и записей.

Шаг 5: Обучение, формирование осведомленности и внедрение

Все сотрудники, выполняя свою работу, которая воздействует на пищевую безопасность, должны быть компетентны для осуществления своих обязанностей. Обучение вопросам мониторинга и принятия корректировочных мер должно быть обеспечено сотрудникам, которые отвечают за эти вопросы. Кроме того, ваши сотрудники должны знать об актуальности и значимости тех мероприятий, которые они выполняют для обеспечения безопасности пищевой продукции. Они также должны понимать необходимость в эффективном внутреннем обмене информации по вопросам безопасности пищевой продукции. После формирования осведомленности и по мере необходимости проведения обучения, можно начинать внедрение системы, а в качестве доказательства работающей СМБПП следует вести документацию.

Шаг 6: Внутренний аудит СМБПП

Процесс внутреннего аудита определяет, насколько хорошо работает ваша СМБПП. Некоторые из ваших сотрудников должны быть обучены проведению внутреннего аудита, включая межфункциональные аудиты. На раннем этапе внедрения СМБПП, можно чаще проводить аудиты, а как только система стабилизируется, можно следовать той частоте проведения аудита, которая предусмотрена в вашей процедуре по внутреннему аудиту.

Шаг 7: Обзор со стороны руководства

Высшее руководство должно изучить результаты внутренних аудитов, наряду с информацией, полученной в ходе обратной связи и полученные жалобы; анализ результатов мероприятий по верификации; уроки, извлеченные в результате чрезвычайных и непредвиденных ситуаций, если таковые случались; отзывы продукции, если это имело место и принять решения для улучшения СМБПП. Следует внедрить систему проведения таких обзоров на регулярной основе.

Шаг 8: Сертификация

Сертификация в соответствии с ISO 22000 является добровольной. Если ваше высшее руководство считает необходимым, вы можете подать заявку на получение сертификации в выбранный вами орган по сертификации. Предварительным условием для такой сертификации является эффективное функционирование внедренной системы, по крайней мере в течение трех месяцев, включая один внутренний аудит с последующим обзором со стороны руководства.

План действий

Считается, что срок от шести до девяти месяцев является разумным для разработки и внедрения СМБПП. Пример плана действий представлен ниже на рисунке.

План действий по внедрению ISO 22000

месяц / деятельность	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Ответственность
Назначение команды по безопасности пищевых продуктов (КБПП)										Высшее руководство
Внедрение ППУ										КБПП
Разработка плана HACCP										КБПП
Документация										КБПП
Обучение, информирование и внедрение										Все
Внутренний аудит										Руководитель КБПП
Обзор со стороны руководства										Высшее руководство
Сертификация										Орган по сертификации

Источник: С.Ч. Арора, Индия.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Blanc, Didier. ISO 22000: From intent to implementation. In *ISO Management Systems*, May-June 2006, Special report. International Standardization Organization. http://www.iso.org/iso/22000_implementation_ims_06_03.pdf

  Насколько близко стоит намерение внедрить ISO 22000:2005 к фактическому внедрению пользователями? Эксперт, который принимал участие в дизайне и разработке данного стандарта, изучил обратную связь от пользователей и дает некоторые подсказки по решению поднятых ими вопросов.

- Færgemand, Jacob. The ISO 22000 series: Global standards for safe food supply chains. In ISO Management Systems. May-June 2006, Special report. Международная организация стандартизации. http://www.iso.org/iso/iso22000_ims_08-3.pdf

  Выпуск в 2005 году серии стандартов ISO 22000, разработанной техническим комитетом ISO ISO/TC 34, Пищевая продукция, стал сигналом найденного, действительно глобального, варианта для обеспечения безопасности цепочек поставки пищевой продукции. Данная статья дает технический обзор различных стандартов в этой серии и того, как их можно использовать.

- International Trade Centre. *Export Quality Management Bulletin* No. 85, An introduction to ISO 22000 – Food safety management. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

  Представлена информация о безопасности пищевой продукции, мерах СФС, базовых принципах безопасности пищевой продукции по системе HACCP, а также ISO 22000:2005 «Системы менеджмента в области безопасности продовольствия и пищевой продукции» - («СМБПП»), затраты и преимущества, связанные с внедрением и сертификацией СМБПП.

- Smith, David, Rob Politowski and Christina Palmer. Managing Food Safety the 22000 Way. BSI Standards, 2007. ISBN 0580464059.

  Эта книга предоставляет собой, удобное для пользователя, подспорье в понимании и внедрении системы менеджмента безопасности пищевых продуктов в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 22000: 2005. Она предлагает простую методологию, вместе с выдержками из самого стандарта и понятными объяснениями используемых терминов. Книга также полезна для организаций, желающих интегрировать систему ISO 22000 с требованиями других, имеющихся у них, систем менеджмента.

ИСТОЧНИКИ

Международная организация по стандартизации:

- ISO 22000:2005. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции – Требования для организаций по всей пищевой цепочке. Можно получить в ISO или у членов ISO (список приводится на: www.iso.org).
- ISO/TS 22004:2005, Системы менеджмента безопасности пищевой продукции – Руководство по применению ISO 22000:2005. Можно получить в ISO или через членов ISO (список приводится на: www.iso.org).

Международная организация стандартизации и Международный торговый центр. ISO 22000 Системы менеджмента безопасности пищевой продукции: легкий в использовании, контрольный вопросник для малого бизнеса. А вы готовы? 2007. ISBN 978-92-67-10435-5. Можно получить в МТЦ (http://www.intracen.org/about/e-shop/) и в ISO (www.iso.org).

46. Позволит ли сертификация в соответствии с HACCP/ISO 22000 организации продемонстрировать соответствие с законодательными требованиями страны в области безопасности пищевой продукции?

Сертификация в соответствии с HACCP/ISO 22000 является признанным средством демонстрации соблюдения и эффективного внедрения системы обеспечения безопасности пищевых продуктов. Тем не менее, регулирующие органы могут и не принять эту сертификацию, пока это не будет специально предусмотрено в регламенте. В целом, регламенты предписывают метод оценки соответствия, и контрольно-надзорный орган будет ожидать от вас демонстрации соблюдения через использование этого предписанного метода. Если регламентирующий документ гласит, что сертификация является приемлемым средством для оценки соответствия, в этом случае сертификация поможет вам также и в выполнении нормативных требований.

Принятие HACCP в национальные и региональные нормативно-правовые требования по вопросам безопасности пищевой продукции

Широко известно, что первоочередной целью требований нормативно-правовых документов по вопросам пищевой продукции является защита потребителя от вводящих в заблуждение этикеток на продуктах питания, а также гарантирование того, что продукт безопасен для его употребления человеком.

Принятие принципов HACCP Комиссией по Кодексу Алиментариус (ККА), в состав которой входят представители 180 правительств стран-членов, является важным шагом на пути содействия использованию HACCP (система Анализа рисков и критических контрольных точек) в национальных и региональных нормативных документах по безопасности пищевых продуктов. Например, в Канаде HACCP сделали обязательным для рыбной промышленности в 1992 году, вслед за чем последовали Соединенные Штаты, которые сделали ее обязательной для переработки морепродуктов в 1995 году. Затем с января 1996 года, США потребовали внедрения HACCP от мясо- и птицеперерабатывающих фабрик, а также от производителей фруктовых и овощных соков. Правила Европейского союза по гигиене пищевой продукции (начиная с 1 января 2006 года, см. ссылку на Европейскую Комиссию, 2006 в разделе источники) также установили необходимость внедрения и ведения процедур, основанных на принципах HACCP от всех пищевых предприятий, которые идут сразу после предприятий первичной сельскохозяйственной продукции (т.е. все те предприятия, имеющие дело с пищевой продукцией животного и не животного происхождения; с пищевыми продуктами, содержащими, как обработанные ингредиенты животного происхождения, так и ингредиенты растительного происхождения).

Соглашение ВТО по применению санитарных и фитосанитарных мер (СФС) также требует от членов ВТО поощрять использование руководящих принципов и рекомендаций, установленных Комиссией по Кодексу Алиментариус при формулировании своих мер в области СФС. Эти меры связаны с защитой жизни человека или животных от угроз, возникающих из-за добавок, загрязняющих веществ, токсинов или болезнетворных организмов, которые могут содержаться в пищевых продуктах. Внедрение системы HACCP, разработанной ККА также поможет вам преодолеть технические барьеры в торговле, связанные с безопасностью пищевых продуктов.

Соответствие с нормативными требованиями при внедрении ISO 22000

Внедряя следующие шаги, которые требуются в соответствии с ISO 22000, вы сможете продемонстрировать в определенной степени соблюдение законодательных и нормативных требований к безопасности пищевых продуктов:

- При выборе и внедрении программ предварительных условий (ППУ), ваша организация должна изучить соответствующие законодательные и нормативные требования.
- Законодательные и нормативные требования должны быть определены в описании спецификаций сырья, ингредиентов и материалов, контактирующих с продуктом.

- Также следует определить законодательные и нормативные требования, которые определяют спецификацию конечного продукта.
- При определении приемлемых уровней рисков безопасности пищевых продуктов в вашем конечном продукте, вам следует принять во внимание нормативно-правовые требования. На эти же нормативно-правовые требования следует и ссылаться при определении критических пределов для критических контрольных точек.

Принятие сертификации в соответствии с ISO 22000 розничными сетями

Поставщики продовольственных товаров, особенно розничные продавцы, становятся все более заинтересованы в сторонних аудитах (сертификации) и стремятся заменить свои собственные аудиты поставщиков, так называемые, аудиты второй стороной менее дорогостоящими решениями, доступными благодаря сертификации. По данным опроса, проведенного Международной организацией по стандартизации в 2009г., к декабрю 2009 года было выдано в общей сложности 13 881 сертификатов по ISO 22000 в 127 странах. Таким образом, ваши экспортные клиенты могут стать первыми, кто спросит у вас, имеете ли вы сертифицированную СМБПП, так как сертификация даст им гарантию того, что вы выполняете их национальные нормативно-правовые требования.

ССБПП 22000 - это схема сертификации систем безопасности пищевых продуктов, основанная на ISO 22000:2005 и Общедоступных спецификациях (PAS) программ предварительных условий по безопасности пищевых продуктов для производства пищевых продуктов (Британский стандарт PAS 220:2008). ССБПП расшифровывается, как сертификация систем безопасности пищевых продуктов и схема была разработана Фондом сертификации безопасности пищевых продуктов.

Данная схема применима к производителям, которые перерабатывают или производят продукты животного происхождения, быстропортящиеся продукты растительного происхождения, продукты с долгим сроком годности и другие пищевые ингредиенты, таких как добавки, витамины и био-культуры. Схема получила полное признание со сторорны Глобальной инициативы по безопасности пищевых продуктов (GFSI). По данным Фонда сертификации безопасности пищевых продуктов, схема поддерживается Конфедерацией пищевых продуктов и напитков Европейского союза (CIAA).

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Global Food Safety Initiative. GFSI Guidance Document. http://www.mygfsi.com/

  По состоянию на ноябрь 2010 года GFSI считает эталонными (признанными) восемь схем для секторов по производству пищевой промышленности (в том числе BRC Global Standards, голландский HACCP и FSSC 22000), три для производителей первичной сельскохозяйственной продукции (в том числе GLOBALG.A.P) и один для первичного сельскохозяйственного производства и перерабатывающей промышленности.,

- Международный портал по вопросам качества пищевой продукции, здоровью животных и растений. www.ipfsaph.org

  Представляет собой «единое окно» для разрешенной официальной международной и национальной информации по таким секторам как: безопасность пищевой продукции и здоровье животных и растений.

- International Trade Centre. *Export Quality Management Bulletin* No. 85, An introduction to ISO 22000 – Food safety management. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

  Представлена информация о безопасности пищевой продукции, мерах СФС, базовых принципах безопасности пищевой продукции по системе HACCP, а также ISO 22000:2005 «Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов» (СМБПП), затраты и преимущества, связанные с внедрением и сертификацией СМБПП.

ИСТОЧНИКИ

Европейская Комиссия. Руководящий документ: ключевые вопросы, относящиеся к требованиями к импорту, новые правила в области гигиены продуктов питания и официальные инструменты контроля за пищевой продукцией. Генеральный Директорат по вопросам здравоохранения и защиты прав потребителей, Брюссель 5 января 2006 года. http://ec.europa.eu/food/international/trade/interpretation_imports.pdf

Фонд сертификации безопасности пищевых продуктов. Основан в 2004г., когда была разработана ССБПП 22000. http://www.fssc22000.com/en/

Международная организация стандартизации

- ISO 22000:2005. Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов – Требования ко всем организациям в цепи производства и потребления пищевых продуктов. Можно получить в ISO или у членов ISO (список приводится на: www.iso.org).
- Опрос по выданным сертификатам в соответствии с ISO 22000 на декабрь 2009г. http://www.iso.org/iso/survey2009.pdf
- Международная организация стандартизации и Международный торговый центр. ISO 22000 Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов: легкий в использовании, контрольный вопросник для малого бизнеса. А вы готовы? 2007. ISBN 978-92-67-10435-5. Можно получить в МТЦ (http://www.intracen.org/about/e-shop/) и в ISO (www.iso.org).

47. Какие затраты и выгоды несет в себе получение сертификации в соответствии с ISO 22000?

Создание СМБПП в соответствии с ISO 22000 и ее сертификация имеет воздействия с точки зрения затрат. Затраты делятся на следующие категории.

- Затраты на создание и внедрение СМБПП;
- Затраты на поддержание СМБПП;
- Затраты на начальную сертификацию и затраты на поддержание сертификации.

Эти расходы могут значительно меняться, в зависимости от размеров вашего предприятия, ассортимента продукции, характера вашей работы, существующей инфраструктуры и сооружений. Статьи затрат и выгоды от внедрения СМБПП описываются ниже.

Затраты на создание и внедрение СМБПП

- Стоимость получения копии национальных и международных стандартов и законодательства в области пищевой продукции. Вам также необходимы руководящие принципы Codex по общим и конкретным принципам гигиены пищевой продукции, но эти документы можно бесплатно загрузить с веб-сайта Codex.
- В зависимости от образования и опыта членов вашей мульти дисциплинарной команды по безопасности пищевых продуктов и ее руководителя, стоимость обучения вопросам рисков безопасности пищевых продуктов и мер контроля, связанных с ними, анализу рисков, разработке плана HACCP, методологической поддержки разработки документации СМБПП и относящихся к ним мерам контроля. Общая стоимость будет включать в себя как прямые затраты на обучение, так и косвенные затраты на время, потраченное вашей командой по безопасности пищевой продукции в процессе обучения.
- В зависимости от природы вашей продукции и связанных с ним рисков, стоимость внесения необходимых изменений в планировку ваших помещений, полов, стен, потолков, системы вентиляции, помещений для сотрудников, системы утилизации отходов, системы борьбы с вредителями, системы водоснабжения.
- Стоимость введения дополнительных мер контроля для предотвращения, устранения или уменьшения рисков до приемлемого уровня. Прямые расходы, связанные с этим, могут охватывать выбор и приобретение нового технологического оборудования или технологий; модернизацию системы контроля температуры хранения (в морозильных камерах или холодильниках) сырья и готовой продукции; установка оборудования для обнаружения металла, упаковки, тепловой обработке, замораживания, посолки, транспортировки, личной гигиены, по мере необходимости; а также средств проверки этих мер контроля.
- Стоимость разработки документации СМБПП, т.е. документов по политике и целям в области безопасности пищевой продукции, процедуры безопасности пищевой продукции, программы предварительных условий, операционные программы предварительных условий, план HACCP.
- Стоимость повышения осведомленности всех лиц, которые имеют роли и обязанности по деятельности, связанной с СМБПП и расходы на их обучение, при необходимости.
- Стоимость ежедневного мониторинга, калибровки инструментов, испытания сырья и готовой продукции, верификации, отзыва продукции, корректировочных мер.

Стоимость поддержания СМБПП

- Стоимость периодической переориентации, формирование осведомленности и обучение ваших сотрудников с тем, чобы они знали о новом законодательстве и изменениях к вашей СМБПП.
- Стоимость обучения некоторых из ваших менеджеров проведению периодических внутренних аудитов.
- Стоимость проведения периодических внутренних аудитов, корректирующих действий, постоянного совершенствования и обзора СМБПП со стороны руководства.

Стоимость начальной сертификации и расходов, связанных с поддержанием сертификации, которые подлежат оплате в выбранный вами орган сертификации

- Сбор за регистрацию или сертификацию, который подлежит оплате в выбранный орган сертификации за трехлетний период.
- Оплата за двухступенчатый сертификационный аудит со стороны аудиторов из органа сертификации.
- Оплата за периодические надзорные аудиты (которые проводятся каждые 6-12 месяцев) аудиторами из органа сертификации.
- Транспортные расходы, расходы на питание и проживание аудитора (-ов) из органа сертификации.

Можно добавить, что сертификация по ISO 22000 не является обязательным этапом после внедрения СМБПП. Решение о получении сертификации основывается на соображениях целесообразности сертификации, прежде чем ваше руководство возьмет на себя вышеуказанные расходы.

Преимущества

Внедрение СМБПП ISO 22000 дает как внутренние, так и внешние преимущества, к примеру:

- Более высокий уровень компетенции сотрудников через их обучение и повышение осведомленности, что среди всех прочих преимуществ, дает ясное понимание своих обязанностей и наделенных полномочий в рамках СМБПП.
- Четко определенная система получения информации по возникающим рискам безопасности пищевой продукции и мерам контроля, а также по применимым законодательным и нормативным требованиямs.
- Экономия расходов в результате снижения случаев производства небезопасной продукции, меньшего количества жалоб со стороны потребителей и низкие уровни отзывов небезопасной продукции из цепочки поставок.
- Соответствие с ISO 22000 и сертификация по этому стандарту может открыть много возможностей для новых предприятий, включая предоставление вам шанса стать наиблее предпочитаемым поставщиков больших розничных сетей.
- Потребители будут больше доверять безопасности продукции, которая была произведена компанией, соответствующей или сертифицированной в соответствии с ISO 22000.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Færgemand, Jacob. The ISO 22000 series: Global standards for safe food supply chains. In ISO Management Systems. May-June 2006, Special report. International Standardization Organization http://www.iso.org/iso/iso22000_ims_08-3.pdf

  Выпуск 1 сентября 2005 года серии стандартов ISO 22000, разработанной техническим комитетом ISO ISO/TC 34, Пищевая продукция, стал сигналом найденного, действительно глобального, варианта для обеспечения безопасности цепочек поставки пищевой продукции. Данная статья дает технический обзор различных стандартов в этой серии и того, как их можно использовать.

- Международная организация стандартизации и Международный торговый центр. ISO 22000 Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов: легкий в использовании, контрольный вопросник для малого бизнеса. А вы готовы? 2007. ISBN 978-92-67-10435-5. Можно приобрести в МТЦ (http://www.intracen.org/about/e-shop/) и в ISO (www.iso.org) .

  Контрольный вопросник, представленный в данном Пособии состоит из 13 частей, каждая из которых охватывает конкретный аспект стандарта ISO 22000, с кратким описанием соответствующих требований и руководством по включению этих требований в систему менеджмента безопасности пищевой продукции, согласно потребностям конкретного предприятия. Вопрос 1.5 дает информацию о том, как адаптировать СМБПП.

- Международный портал по вопросам качества пищевой продукции, здоровью животных и растений. www.ipfsaph.org

  Представляет собой «единое окно» для разрешенной официальной международной и национальной информации по таким секторам как: безопасность пищевой продукции и здоровье животных и растений.

ИСТОЧНИКИ

Международная организация стандартизации. ISO 22000:2005, Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов – Требования ко всем организациям в цепи производства и потребления пищевых продуктов. Можно приобрести в ISO и у членов ISO (список представлен на: www.iso.org).

Международный торговый центр. *Export Quality* Management *Bulletin* No. 85, An introduction to ISO 22000 – Food safety management. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

Г. ДРУГИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

48. Какие требования необходимо выполнить для соответствия SA 8000, и какие преимущества это дает для экспортной торговли?

Растущее беспокойство потребителей в развитых странах относительно нечеловеческих условий труда в развивающихся странах привело к созданию в 1997 году стандарта SA 8000 по социальной ответственности. Целью разработки данного стандарта являлось желание разработать универсальный кодекс практики для условий труда с тем, чтобы потребители в развитых странах могли быть уверены в том, что товары, которые они покупают - в частности, одежда, игрушки, косметика и электронные приборы - были произведены в соответствии с добросовестной практикой организации труда.

Согласно подсчетам, 100 миллионов детей в мире находятся в полной трудовой занятости (Департамент труда Соединенных Штатов, 2010). Подавляющее большинство из них находятся в Африке, Азии и Южной Америке. В соответствии с условиями SA 8000, компании не должны поддерживать детский труд. Данный стандарт также требует, чтобы компании гарантировали, чтобы ни один из их сотрудников, или сотрудников их поставщиков не работал более 48 часов в неделю, или более чем на шесть дней в неделю. Кроме того, заработная плата должна быть, по крайней мере, равна юридическому или «отраслевому минимуму», и должна быть достаточной, чтобы у работника оставались какие-либо свободные средства.

SA 8000 - это инициатива Международной организации по социальной ответственности (SAI), отделения Совета по экономическим приоритетам (первой неправительственной организации, которая рассматривала корпоративную социальную ответственность). SA 8000 (самая последняя версия была опубликована в 2008г.) основан на международных нормах труда Международной организации труда (МОТ), Всеобщей декларации прав человека и Конвенции Организации Объединенных Наций о правах ребенка. Система SA 8000 имеет следующие девять требований:

1. *Детский труд.* Нельзя нанимать работников, которым не исполнилось 15 лет (если национальным законодательством не предусмотрен более высокий минимальный трудовой возраст). Если национальное законодательство предусматривает в качестве минимального возраста для приема на работу – четырнадцать лет в соответствии с исключениями Конвенции МОТ № 138 для развивающихся стран, значит будет применяться более ранний возраст.

2. *Принудительный труд.* Компания не должна нанимать или использовать принудительный труд (услуги, которые получают от любого лица под угрозой наказания), а также при приеме на работу в компанию нельзя требовать у персонала, чтобы они оставляли какой-либо «залог» или документы, удостоверяющие личность.

3. *Здоровье и безопасность*. Компания должна обеспечивать безопасную для здоровья рабочую среду; принимать меры по предотвращению травм; проводить регулярные тренинги по вопросам охраны здоровья и технике безопасности; иметь надлежащую систему для обнаружения угроз здоровью и безопасности; обеспечивать доступ к туалетам и питьевой воде и т.д.

4. *Свобода объединения и право на ведение коллективных переговоров*. Компания должна уважать право работников на создание и вступление в профсоюзы и ведение коллективных переговоров. В случаях, когда законом запрещены такие свободы, компания должна способствовать наличию параллельных средств для объединения и проведения переговоров.

5. *Дискриминация.* Не должно быть дискриминации по рассовому, кастовому признакам, по происхождению, по религиозным убеждениям, инвалидности, полу, сексуальной ориентации, объединению или политической принадлежности, а также по возрасту. Нельзя допускать сексуального домогательства.

6. *Дисциплина.* Нельзя допускать никаких телесных наказаний, психического или физического принуждения, а также словесных оскорблений.

7. *Рабочее время*. Компания должна соответствовать действующему законодательству, но, в любом случае, ее сотрудники должны работать не более 48 часов в неделю и иметь, по крайней мере, один выходной день, каждую неделю. Добровольные сверхурочные оплачиваются в размере премиальной ставки и не должны превышать 12 часов в неделю на регулярной основе. Сверхурочная работа может быть обязательной, если это является частью коллективного договора.

8. *Оплата труда.* Заработная плата за стандартную рабочую неделю должна соответствовать законодательным и промышленным стандартам и быть достаточной для удовлетворения основных потребностей сотрудников и их семей. Нельзя взымать дисциплинарные взыскания.

9. *Системы менеджмента.* Те предприятия, которые стремятся получить и поддержвать сертификацию должны пойти дальше, чем простое соответствие для интеграции стандарта в свои системы менеджмента и практику.

Сертификация третьей стороны в соответствии со стандартом SA 8000, который, по своим характеристикам, является добровольным, предлагается органами сертификации, которые аккредитованы и находятся под контролем Службы аккредитации за вопросами социальной ответственности (SAAS). Получение сертификации в соответствии со стандартом SA 8000 возможно для любых видов предприятий.

Согласно SAAS, на 30 сентября 2010 года, в общей сложности 2 330 предприятий в 62 странах, охватывающих 66 промышленных секторов, получили сертификацию в соответствии с SA 8000. Предприятия, получившие больше всего сертификацию в соответствии с данным стандартам, относятся к таким промышленным секторам, как: одежда и текстиль, строительные материалы, сельское хозяйство, строительство, химия, косметика, услуги по уборке и транспортные услуги в таких странах, как Бразилия, Китай, Индия и Италия.

Внедрение SA 8000 дает преимущества для всех заинтересованных сторон, включая работников, профсоюзы, предприятия, потребителей, инвесторов. Рабочие становятся более осведомленными о своих трудовых правах; профсоюзы могут заключать коллективные договоры на лучших условиях; предприятия могут привлекать и удерживать более квалифицированных сотрудников. Конкретные выгоды для бизнеса, относящиеся к экспортной торговле, включают в себя: повышение имиджа компании и репутации бренда, предоставление гарантий покупателям в развитых странах, что их поставщики имеют социально приемлемую практику на рабочих местах; расширение возможностей для того, чтобы присоединиться к социально ответственной цепочке поставок.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Центр международного частного предпринимательства/ Международная организация по социальной ответственности. От слов к делу: Бизнес пример внедрения стандартов на рабочем месте – опыт основных появляющихся рынков.
  http://www.topkapiiplik.com.tr/Uploads/Userfiles/image/SA8000.pdf

  Данная публикация представляет собой несколько конкретных примеров. Пример Китая сосредоточен на наращивании потенциала, выходе на международный рынок и ответственность за программы соответствия со стороны рабочих и менеджеров компании по пошиву одежды. Пример Индии изучает опыт всемирно известного производителя стали, прослеживает полезность SA 8000, даже для компании с многолетней историей ответственной рабочей практики, в таких вопросах, как управление персоналом, работающим по контракту, а также управление компаниями, которые поставляют наемных рабочих. Турецкий пример анализирует ключевые факторы для, а также результаты процесса сертификации в соответствии с SA 8000 для работников, менеджеров, потребителей текстильной фабрики.

- Международный институт устойчивого развития (IISD). http://www.iisd.org

  Официальный веб-сайт IISD предлагает полезную информацию по устойчивому развитию и предоставляет конкретные примеры для разных стран.

- Social Accountability International (Международная организация по социальной ответственности)

- От принципов к практике: Роль SA8000 в реализации Глобального договора ООН. 24 июня 2010г. http://www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&PageID=1012

Данная публикация показывает как шесть участников Глобального договора ООН (UNGC) – компании разных размеров и представляющих разные сектора и разные уголки нашей земли – используют стандарт по организации труда SA 8000 в качестве инструмента для реализации и отчетности по обязательствам, взятым в отношении принципов организаци труда (Принципы 3-6) Глобального Договора.

- SAI and CIPE Case Study. 'From Words to Action: A Business Case for Implementing Workplace Standards'. http://www.sa-intl.org/index.cfm?fuseaction=Page.ViewPage&PageID=963

Данные конкретные примеры изучают разные аспекты усовершенствования условий труда и анализируют преимущества от этого, как для самих работников, так и для предприятий.

- Stigzelius, Ingrid and Cecilia Mark-Herbert. Tailoring corporate responsibility to suppliers: Managing SA8000 in Indian garment manufacturing. Published in the *Scandinavian Journal of Management* 25, pp. 46/56, 2009. http://www2.ekon.slu.se/seminar/Stigzelius2.pdf

  В данной статье рассматриваются внутренние мотивационные факторы, способствующие менеджменту внедрить SA 8000 в производство одежды в Индии. Воздействие на бизнес практику, с точки зрения препятствий и возможностей, рассматриваются в сравнительном анализе примеров, который демонстрирует, что поставщикам следует платить более высокие цены или давать долгосрочные контракты, в качестве одного из экономических стимулов для внедрения этого стандарта. Однако следует также помнить, что более высокая юридическая и социальная ответственность может привести к новым бизнес-возможностям, таким как, более низкая текучесть рабочей силы и большее количество заказов для предприятия.

- United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific. Linking Sustainable Business and Export Promotion: Strategies for Exporters in Asia and the Pacific Region. http://www.unescap.org/tid/publication/chap5_2120.pdf

  Данный документ основывается на опыте нескольких стран в Азиатском и Тихоокеанском Регионах и предлагает простую стратегию из трех шагов для промышленных кластеров по разработке коллективной компетенции для эффективного ответа на требования цепочек поставок.

- Wang, Huimin. The Influence of SA 8000 Standard on the Export Trade of China. Department of Economics and Trade, Beijing Institute of Economic Management, Beijing 100102, China. Published in *Asian Social Science,* vol. 4, No. 1, January 2008. www.ccsenet.org/journal.html

  Эта статья изучает влияние стандарта SA 8000 на экспортную торговлю Китая и как Правительство Китая рассматривает данный стандарт в качестве средства помощи предприятиям в регулировании и усовершенствовании своих практик менеджмента и в том, чтобы стать предприятиями, которые будут привлекательны для зарубежных покупателей. Предприятия сами должны смотреть на стандарт именно с такой стороны.

ИСТОЧНИКИ

Службы аккредитации за вопросами социальной ответственности предоставляют ежеквартально обновленную информацию о предприятиях сертифицированных по стандарту SA 8000 и краткую статистику. Веб-сайт: http://www.saasaccreditation.org/certfacilitieslist.htm

Международная организация по социальной ответственности. SA 8000:2008 Стандарт социальной ответственности. 220 East 23rd Street, Suite 605, New York NY 10010. http://www.sa-intl.org

Департамент труда США. Отчет: Свыше 100 миллионов рабочих в мире – это работающие дети. 15 декабря 2010г. Доступно на: http://www.voanews.com/english/news/Report-Over-100-Million-Worldwide-Are-Child-Workers-111970709.html

49. Что такое стандарт OHSAS 18001, и какое отношение он имеет к экспортной торговле?

OHSAS 18001 - это стандарт, который требует создания и применения систем менеджмента промышленной безопасности и охраны труда. Он предусматривает рамки для организаций с тем, чтобы последние могли определять и контролировать риски для здоровья и безопасности труда; снижает вероятность несчастных случаев и аварийных ситуаций на производстве; обеспечивает соблюдение законодательных требований, а также совершенствует общую эффективность предприятия в вопросах охраны здоровья и безопасности труда.

OHSAS 18001 не является стандартом ISO, поскольку он не был разработан Международной организацией стандартизации. Он был сформулирован тремя национальными органами по стандартизации (а именно: Ирландии, Южной Африки и Соединенного Королевства), 10 органами по сертификации и другими заинтересованными сторонами. Была поставлена цель заполнить пробелы по тем вопросам, по которым не существовало стороннего сертифицируемого международного стандарта. При разработке этого стандарта, в целях повышения его совместимости с другими стандартами по системам менеджмента, должное внимание было уделено положениям стандартов ISO 9001, ISO 14001 и руководящим принципам по вопросам системы менеджмента охраны труда и производственной безопасности, опубликованным Международной организацией труда.

Этот стандарт могут использовать предприятия любых форм (частные, государственные, производственные, предприятия по оказанию услуг) и размеров (малые, средние, крупные). Его можно также адаптировать под различные географические, культурные и социальные условия.

OHSAS 18001 рассматривает только вопросы промышленной безопасности и охраны труда (ПБиОТ) на рабочем месте, к примеру, любое физическое местоположение в котором выполняется деятельность, относящаяся к работе под контролем организации. Здоровье и безопасность на рабочем месте охватывает сотрудников, отдельных подрядчиков, потребителей и граждан. Данный стандарт не рассматривает другие области вопросов здоровья и безопасности, такие как благосостояние или благополучие сотрудников, безопасность продукции, порча имущества и экологическое воздействие.

OHSAS 18001 охватывает следующие ключевые области:

- Планирование в целях определения угроз для ПБиОТ, оценка и контроль рисков;
- Программы менеджмента ПБиОТ;
- Организационная структура и ответственность за вопросы ПБиОТ;
- Обучение, осведомленность и компетенция;
- Консультация и коммуникация заинтересованных сторон;
- Операционный контроль ПБиОТ;
- Готовность и реагирование на чрезвычайные ситуации, связанные с ПБиОТ, а также
- Измерение, мониторинг и совершенствование эффективности ПБиОТ.

Как и с любым другим стандартом системы менеджмента, вам необходимо следовать некоторым шагам для внедрения OHSAS 18001:

- Разработка политики и целей ПБиОТ;
- Проведение оценки рисков для выявления существенных рисков, связанных с охраной труда;
- Определение правовых требований в области охраны труда, применимых к вашему типу предпринимательской деятельности;

- Определение целей в области охраны труда и связанных с ними программ для осуществления этих целей;
- Разработка руководства по ПБиОТ, оперативных процедур контроля и другой документации, необходимой для эффективного планирования и контроля процессов по охране труда; сюда также относятся записи, которые следует вести;
- Внедрение системы и мониторинг за соблюдением и эффективностью посредством внутренних аудитов.

Как только система стабилизировалась и вы желаете получить сертификацию, вам следует выбрать аккредитованный орган по сертификации из тех, которые оказывают услуги по сертификации на соответствие с OHSAS 18001. Согласно данным BSI group, к концу декабря 2009 года, всего 54 357 сертификатов соответствия с OHSAS 18001 или равнозначному стандарту было выдано различными органами по сертификации. Процесс сертификации является таким же, что и для других систем менеджмента таких, как например: ISO 9001, ISO 22000 и ISO 14001.

Здесь можно добавить, что соответствие с OHSAS 18001 не освобождает вас от выполнения законодательно предусмотренных требований. Однако данный стандарт дает вам возможность систематически демонстрировать соответствие законодательным требованиям.

Внедряя OHSAS 18001, вы сможете обеспечить гарантии безопасной производственной практики зарубежным покупателям, которые предпочитают покупать продукцию и услуги у поставщиков, обеспечивающих безопасную производственную среду для своих сотрудников, к примеру.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- A Practical Guide to Construction Site Safety Management. June 2005. Jointly developed by The Real Estate Developers Association of Hong Kong and the Hong Kong Construction Association. http://www.safetypartnering.com/smd/pdf/practical_guide.pdf

  Справочное пособие для заинтересованных сторон, включая подрядчиков и субподрядчиков по управлению рисками безопасности и здоровья на строительных площадках и соблюдению законов Гонконга (Китай) в области безопасноти.

- Chao, Chin-Jung and others. A Study for Safety and Health Management Problem of Semiconductor Industry in Taiwan. *Industrial Health* vol. 46. No. 6, 2008, pp. 575-581. http://www.jniosh.go.jp/en/indu_hel/pdf/IH_46_6_575.pdf.

  Исследование обсуждает и изучает вопросы производственной безопасности и охраны труда в производстве полупроводников.

- European Commission. Safety and Health for New Workers (SHNW). Comparative analysis of the training experiences in labour prevention risks. http://www.leonardodavinci-projekte.org/prj/7278/prj/deliverable_1_vs6_101120.pdf

  Введение в вопросы производственной безопасности и охраны труда (ПБОТ), Европейские директивы и стратегии, а также изучение реалий в области ПБОТ в странах.

- International Labour Organization. Guidelines on Occupational Safety and Health Management Systems (ILO-OSH 2001). 2001. http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_110496.pdf

  Всеобъемлющее руководство в ILO-OSH 2001 на четырех страницах.

- International Register of Certified Auditors. Safety in numbers. http://www.irca.org/downloads/QW%20Jan%2007%20Safety%20in%20Numbers.pdf

  Сравнение применения ISO 9001 и OHSAS 18001 малыми и средними предприятиями.

- OHSAS 18002:2007, Системы менеджмента промышленной безопасности и охраны труда – Руководство по применению OHSAS 18001. Секретариат группы проекта OHSAS, Британский институт стандартов. Данный стандарт можно приобрести в БИС. Эл.почта: cservices@bsigroup.com, веб-сайт: www.bsigroup.com

  Данный стандарт может быть принят любой организацией, которая желает внедрить официальную процедуру для снижения рисков, связанных со здоровьем и безопасностью на рабочем месте для сотрудников, потребителей и общественности в целом.

ИСТОЧНИКИ

OHSAS 18001:2007, Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья. Требования. Секретариат группы проекта OHSAS, Британский институт стандартов. Данный стандарт можно приобрести в БИС. Эл.почта: cservices@bsigroup.com

50. Что такое WRAP, и к каким промышленным секторам он применяется?

В конце 1990-х годов, американская ассоциация одежды и обуви (AAOO) профинансировала трехлетнее исследование для изучения условий труда на фабриках по производству одежды по всему миру. Это исследование привело к программе, которая позже получила название WRAP (Ответственное аккредитованное производство по всему миру).

Целью WRAP является содействие и сертифицируют законного, гуманного и этического производства в отраслях, производящих одежды, обуви и других швейные изделия. Она также охватывает и другие трудоемкие отрасли промышленности, такие как гостиницы и строительного секторов и государств, производящих ювелирные изделия, мебель, продукты питания, домашнего интерьера, столовые приборы, посуда, ковры и ковровые изделия, лампы и других продуктов по всему миру.

WRAP также является зарегистрированной торговой маркой международной, некоммерческой и независимой организацией, которая ведет программу сертификации.

Принципы WRAP

12 принципов WRAP, перечисленных ниже, основаны на общепризнанных международных стандартах организации труда, местном законодательстве, а также на нормах и предписаниях в отношении рабочих мест. Они охватывают управление кадрами, охрану труда и безопасность на рабочем месте, природоохранную практику, а также соблюдение законодательных норм, включая те, которые касаются импорта, экспорта и таможенные правила, а также стандарты в области безопасности.

1. *Соблюдение законов и правил на рабочих местах*. Предприятия будут соблюдать законы и нормы во всех местоположениях, где они ведут бизнес.

2. *Запрет принудительного труда.* Предприятия не будут использовать принудительный или насильственный труд.

3. *Запрет детского труда.* Предприятия не будут нанимать ни одного сотрудника младше 14 лет или младше минимального возраста, установленного законодательством для найма, в зависимости от того, который из двух выше или сотрудника, чья работа будет мешать получению обязательного школьного образования.

4. *Запрет домогательств, надругательств или оскорблений.* Предприятия будут обеспечивать рабочую среду, в которой нет места надругательствам или оскорблениям со стороны контролирующего персонала или со стороны других сотрудников, а также атмосферу, которая свободна от телесных наказаний в любом их проявлении.

5. *Заработная плата и другие льготы.* Предприятия будут оплачивать, как минимум, общую заработную плату, предусмотренную по закону, включая все обязательные выплаты, пособия и льготы.

6. *Рабочие часы.* Количество часов, отработанных в день, а также дней, отработанных каждую неделю, не должно превышать ограничения, установленные законодательством страны. Предприятия должны обеспечить, как минимум, один выходной день в каждый семидневный период, за исключением, случаев, когда необходимо удовлетворить срочные бизнес потребности.

7. *Запрет дискриминации.* Предприятия будут нанимать, оплачивать, продвигать по службе, а также увольнять сотрудников, основываясь на их способности выполнять свою работу, а не исходя из личных характеристик или убеждений.

8. *Охрана труда и безопасность на рабочем месте.* Предприятия будут обеспечивать безопасные и здоровые условия труда. Там, где рабочим предоставляется постоянное жилье, оно также должно быть безопасным для здоровья.

9. *Свобода ассоциации и заключения коллективных договоров.* Предприятия будут признавать и уважать право сотрудников осуществлять свои законные права на свободу ассоциации и ведение коллективных переговоров.

10. *Окружающая среда.* Предприятия будут соблюдать экологические нормы, нормы и стандарты, применимые к их деятельности, и будут вести экологически сознательную практику во всех местах, где они осуществляют свою деятельность.

11. *Соблюдение таможенных правил.* Предприятия будут соблюдать все применимое таможенное законодательство и, в частности, создадут и будут вести программы для обеспечения соответствия с таможенными нормами в области незаконной перевозки готовой продукции.

12. *Безопасность.* Предприятия будут соблюдать процедуры безопасности для того, чтобы защитить себя от провоза вместе с отправляемым грузом незаявленного груза (т.е. наркотики, взрывчатые вещества, материалы биологической опасности и другие контрабандные товары).

Сертификация в соответствии с WRAP

В отношение обеспечения соответствия, WRAP принял подход систем менеджмента. Это требует от высшего руководства компании принятия принципов WRAP в письменной форме, назначения необходимого персонала для обеспечения выполнения требуемых практик по всему предприятию, а также внедрение внутренней системы аудита для обеспечения гарантии непрерывного соответствия. Предприятия должны проходить тщательную самооценку, а после аудит со стороны внешней независимой компании по мониторингу.

WRAP сертифицирует производство, а не бренды или предприятия. С 2006 года оно предоставляет трехуровневую программу сертификации производства. «Платиновый» сертификат – это двухлетний сертификат, присуждаемый производству, которое продемонстрировало полное соответствие со всеми принципами WRAP в течение трех последовательных лет и успешно прошло каждый аудит, не получив предписаний к корректировочным мерам. Производство будет предметом не объявляемого аудита в течение двух лет сертификации. «Золотой» сертификат – это сертификат сроком на один год, который дается производству, продемонстрировавшему полное соответствие со всеми принципами WRAP. «Серебряный» сертификат – это сертификат сроком на шесть месяцев, выданный производству, продемонстрировавшему значительное соответствие с принципами WRAP, но у которого все же имеются небольшие несоответствия в процедурах или обучении, и которые требуют решения.

С годами сертификация в соответствии с WRAP стала пользоваться спросом среди покупателей в развитых странах, которые хотят иметь гарантии, что производства в развивающихся странах принимают этические практики. В Бангладеш работает более 140 швейных производств, в том числе и фабрик по пошиву одежды на экспорт, которые получили сертификацию WRAP.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Дас, Субатра. Конкретные примеры вопросов социального соответствия в секторе одежды в Бангладеш. http://silkwormmori.blogspot.com/2009/10/case-studies-on-social-compliance.html

  Данная публикация рассматривает вопросы социальной ответственности и кодекс поведения, который должен соблюдаться в швейной промышленности. Ответственное, аккредитованное производство по всему миру (WRAP). http://www.wrapcompliance.org/

  Помимо информации о целях, принципах и процедурах WRAP, данная публикация содержит руководства и формы для фабрик, которые заинтересованы в получении сертификации WRAP и форму заявки для контролирующих органов, которые стремятся получить аккредитацию WRAP.

ИСТОЧНИКИ

Программа сертификации WRAP. Имеется в бесплатном доступе у «Ответственное, аккредитованное производство во всем мире». 2200 Бульвар Уилсона, кв 601, Арлингтон, VA 22201, Соединенные штаты. http://www.wrapcompliance.org/

51. Какие другие стандарты систем менеджмента существуют?

Кроме стандартов ISO по системам менеджмента, таких как ISO 9001 (смотрите раздел 29), отраслевых версий ISO 9001 (раздел 30), ISO 14001 (раздел 38), ISO 22000 (раздел 44) и других стандартов системы менеджмента, как например, стандарты по гигиене труда и безопасности на рабочем месте (раздел 49), социальной подотчетности (раздел 48) и WRAP (раздел 50), существуют дополнительные стандарты по системам менеджмента, которые вы также можете рассматривать в качестве варианта, в зависимости от типа вашего бизнеса.

1. Стандарты ISO

Серия стандартов ISO/IEC 27000

Системы менеджмента информационной безопасности ISO (СМИБ) – это системный подход для управления чувствительной информацией компании таким образом, чтобы она оставалась безопасной. Она охватывает людей, процессы и системы информационных технологий (ИТ). Еще более важной является задача по созданию системы менеджмента в целях предупреждения нарушений безопасности данных на электронных носителях (таких данных, как дизайн продукции, банковские транзакции, торговые операции на бирже).

Серия ISO/IEC 27000 включает в себя стандарт ISO/IEC 27001:2005 - Информационная технология – Методы обеспечения безопасности – Системы менеджмента информационной безопасности – Требования. Этот стандарт дает возможность получить сертификацию. Данная серия стандартов является хорошим практическим руководством по разработке, внедрению, аудиту и сертификации систем менеджмента информационной безопасности для защиты конфиденциальности, целостности и доступности информации.

ISO/IEC 20000 – Международный стандарт менеджмента услуг ИТ

Данный стандарт опубликован в двух частях. ‘ISO/IEC 20000-1:2005 Информационные технологии – Менеджмент услуг – Часть 1: Технические требования – это официальная спецификация, которая определяет требования к организации для оказания управляемых услуг приемлемого качества для своих клиентов. ‘ISO/IEC 20000-2:2005 Информационные технологии – Менеджмент услуг – Часть 2: Свод установленных правил, описывающий лучшие практики для процессов управления услугами в рамках ISO/IEC 20000-1. Свод правил является особенно полезным для организаций в подготовке к аудиту на соответствие стандарту ISO/IEC 20000 или планирующих улучшение своих услуг.

Этот стандарт применим к любой организации, которая пользуется услугами ИТ. Пользователи, охваченные данным стандартом, включают внутренние департаменты ИТ, предоставляющие услуги другим департаментам и отделам своих компаний и организаций, пользующихся их функциями ИТ.

Серия стандартов ISO 28000 по системам менеджмента безопасности цепи поставок

Серия ISO 28000 международных стандартов определяет требования к системе менеджмента безопасности в целях обеспечения безопасности в цепочке поставок. Стандарты этой серии рассматривают потенциальные проблемы безопасности на всех этапах процесса поставок. Таким образом, данный стандарт нацелен на такие угрозы, как терроризм, мошенничество и пиратство.

ISO 28001:2007- Системы менеджмента безопасности цепи поставок - Наилучшие методы обеспечения безопасности в цепи поставок, оценки и планы - Требования и руководящие указания. Это требования и руководящие указания, которые можно использовать для сертификации крупных и малых предприятий, вовлеченных в производство, обслуживание, хранение или транспортировку воздушными, железнодорожными, наземными и морскими путями на любом этапе производства или процесса поставки. Этот стандарт применим ко всем морским и речным суднам, независимо от их размеров, типов и предназначения, а также независимо от того осуществляют ли они перевозки

на международном, национальном уровне или во внутренних водах. Тоже самое можно и сказать обо всех других транспортных сегментах цепочки поставок.

ISO 50001 системы энергетического менеджмента

'ISO 50001:2011 Системы энергетического менеджмента. Требования и руководство по использованию' был опубликован в 2011 году. Его целью является содействие организациям всех размеров и типов в создании систем и процессов, необходимых для повышения энергетической результативности, включая энергоэффективность, использование и потребление энергии.

Внедрение данного стандарта приведет к снижению выбросов парниковых газов и других воздействий на окружающую среду, а также позволит уменьшить затраты на энергию посредством систематического управления энергетическими ресурсами. Термин «энергия» в данном стандарте включает в себя электричество, топливо, пар, тепло, сжатый воздух и другие подобные ресурсы. Этот стандарт имеет высокую степень совместимости со стандартами ISO 9001 и ISO 14001.

2. Другие важные стандарты

Схема экоменеджмента и экоаудита (EMAS)

Схема экоаудита и экоменеджмента (сокращенно EMAS) - это объединенная система экологического менеджмента и аудита, признанная в Европейском Союзе. Самая последняя версия документа, предписывающего ее исполнение (EMAS III) называется 'Регламент (ЕК) № 1221/2009 от 25 ноября 2009 года о добровольном участии предприятия в схеме экоменеджмента и экоаудита ЕС (EMAS).

Эта схема предназначена для компаний и других предприятий, которые желают дать оценку, осуществлять управление и непрерывное совершенствование экологической результативности. Система работает уже с 1995 года. Она включает в себя систему экологического менеджмента, которая соответствует EN/ISO 14001. Предприятия, СЭМ которых, сертифицированы в соответствии с ISO 14001, могут продвигаться дальше и регистрироваться на соответствие с EMAS, добавив ряд дополнительных элементов.

Схема EMAS III вступила в действие с 11 января 2010 года. Эта версия совершенствует применимость схемы и повышает видимость и охват системы EMAS. К примеру, схема EMAS стала более совершенной в виду внедрения ключевых экологических показателей по которым теперь можно тщательно документировать результативность работы системы экологического менеджмента.

Участие в схеме EMAS является добровольным и охватывает государственные или частные предприятия на территории Европейского Союза и Европейского экономического пространства (ЕЭП) – Исландия, Королевство Лихтенштейн и Норвегия. Растет и количество стран-кандидатов, которые также внедряют данную схему при подготовке к вступлению в ЕС. Предприятия, работающие на территориях, удаленных от ЕС и ЕЭП, также имеют возможность зарегистрироваться на соответствие с EMAS III.

Международный кодекс управления безопасностью, МКУБ

МКУБ был подготовлен Международной морской организацией (ИМО) и является обязательным в рамках Международной конвенции по охране человеческой жизни на море. Он обеспечивает международный стандарт для безопасного управления и работы морских судов. Также он охватывает вопросы предупреждения загрязнения.

Целью Кодекса МКУБ является:

- обеспечение безопасности на море,
- предотвращение несчастных случаев или гибели людей и
- избежание вреда окружающей среде, в частности морской среде, и имуществу.

Для того, чтобы соответствовать требованиям МКУБ, каждый класс корабль должен иметь систему менеджмента рабочей безопасностью (СМРБ). Кодекс также предусматривает обязательную плановую систему технического обслуживания, в соответствии с которой судна должны проходить техническое обслуживание через определенные промежутки времени.

Каждый корабль, соответствующий МКУБ, должен проходить регулярный осмотр со стороны классификационого общества, которое подтверждает работу и эффективное внедрение СМРБ, и на основании этого выдает сертификат менеджмента безопасности. Американское бюро судоходства является примером классификационного общества.

Глобальная инициатива по безопасности пищевых продуктов (GFSI)

GFSI - признаваемые стандарты - система, разработанная на основе международно признанных требований к безопасности пищевых продуктов, передовой промышленной практики и надежных научных данных. Эта система, основывающаяся на процессе консенсуса между ключевыми заинтересованными сторонами в цепочке поставок продуктов питания. Требования данной системы можно найти руководящем документе GFSI, который находится в свободном доступе на сайте данной инициативы.

GFSI координируется Форумом потребительских товаров - единственной, глобальной, независимой сетью предприятий розничной торговли потребительскими товарами и производителей по всему миру.

GFSI имеет, на ноябрь 2010 года, восемь признанных схем для сектора производства, включая Глобальные стандарты BRC, Датскую систему HACCP и FSSC 22000. Кроме того, у нее есть три признанных схемы для первичного производства (включая GLOBALG.A.P.) и одна для первичного сектора. Краткое описание трех, признанных схем инициативы GFSI дается далее.

- Фонд сертификации пищевой безопасности: FSSC 22000

  Схема FSSC разработана Фондом сертификации пищевой безопасности и поддерживается FoodDrinkEurope.

  FSSC 22000 - это схема сертификации систем безопасности пищевых продуктов на основе стандарта менеджмента безопасности пищевых продуктов ISO 22000:2005 «Требования ко всем организацям в цепи производства и потребления пищевых продуктов» и положениями руководства PAS 22:2008 (Общедоступные технические условия), опубликованного Британским институтом стандартов для Программ предварительных условий по безопасности пищевых продуктов для производства пищевых продуктов. Последний эквивалентен стандарту ISO/TS 22002-1:2009. Эта схема применима к производителям, вовлеченным в переработку или производство продукции животного происхождения, скоропортящихся продуктов, растительных продуктов с длительным сроком хранения и других пищевых ингредиентов, таких как добавки, витамины и био-культуры.

  Сертификация аккредитована в соответствии со стандартом ISO/IEC 17021. Производителям, которые уже получили сертификацию по ISO 22000, необходимо будет лишь провести дополнительный обзор на соответствие с BS PAS 220 для выполнения требований данной схемы сертификации. Схема сертификации FSSC 22000 получила полное признание со стороны Глобальной Инициативы безопасности пищевой продукции.

- GLOBALG.A.P.

  Стандарт GLOBALG.A.P. исходит от EUREPGAP,- стандарта, разработанного крупными европейскими предприятиями розничной торговли. GLOBALG.A.P. – это частный орган, устанавливающий добровольные стандарты для сертификации сельскохозяйственной продукции, включая свежие овощи и фрукты, домашний скот, свежие цветы и тд. по всему миру.

  Этот частный стандарт, изначально разработанный для того, чтобы заверить потребителей, что продукты питания производятся на таких фермах, которые сводят к минимуму вредные воздействия на окружающую среду своей деятельностью за счет сокращения использования

химикатов и обеспечения ответственного подхода к охране здоровья и безопасности работников, а также проявляют заботу о здоровье животных. GLOBALG.A.P. зарекомендовал себя в качестве основного эталона добросовестной сельскохозяйственной практики (GAP) на мировом рынке. GAP переносит требования потребителя на фактическое сельскохозяйственное производство в постоянно растущем количестве стран.

- Глобальные стандарты Британского консорциума предприятий розничной торговли (BRC Global Standards)

  Глобальные стандарты Британского консорциума предприятий розничной торговли состоят из четырех технических стандартов, которые определяют требования для предприятий в целях обеспечения производства, упаковки, хранения и распределения безопасной продовольственной и непродовольственной продукции. Глобальные стандарты BCR, изначально разработанные в качестве ответной меры для членов СК Британского консорциума предприятий розничной торговли Соединенного Королевства, они нашли широкое применение по всему миру и становятся требованиями, которые выполняет непрерывно растущее количество предприятий розничной торговли и производителей известных марок в ЕС, Северной Америке и в других регионах.

Сертификация по вышеупомянутым стандартам ISO и частным стандартам доступна со стороны аккредитованных органов сертификации. Подробную информацию о данных схемах можно получить прямо на веб-сайтах органов сертификации, которые предлагают эти услуги.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международная организация стандартизации. Международные и частные стандарты. Брошюра в свободном доступе на сайте: http://www.iso.org/iso/private_standards.pdf

  Данная брошюра проясняет различия между международными стандартами, которые разрабатываются системой ISO, используя хорошо описанные и принятые принципы, а также дисциплины, а также частные стандарты, разрабатываемые отраслевыми консорциумами и другими группами.

- The Consumer Goods Forum. www.consumergoodforum.com

  Сообщество индустрии товаров народного потребления (CGF) - это глобальное отраслевое сообщество, которое ведут его члены. Оно объединяет лидеров и руководителей более 650 компаний, включая операторов розничной торговли, производителей товаров народного потребления, поставщиков услуг и других заинтересованных сторон более чем из 70 стран мира и представляет собой разнообразие компаний с точки зрения их географии, размеров, категории производимой или продаваемой продукции, а также формата.

ИСТОЧНИКИ

Британский консорциум предприятий розничной торговли. Глобальные стандарты. www.brc.org.uk

Схема экоменеджмента и экоаудита. http://ec.europa.eu/environment/emas/about/summary_en.htm

FSSC 22000. http://www.fssc22000.com/en/index.php

GLOBALG.A.P. http://www.globalgap.org

Руководящий документ GFSI http://www.mygfsi.com/

Международная организация по стандартизации

- ISO 50001: Энергетический менеджмент движется вперед к проекту международного стандарта. Можно получить в ISO или через членов ISO (список приводится на: www.iso.org).
- ISO 28001:2007, Системы менеджмента безопасности цепи поставок – наилучшие методы обеспечения безопасности в цепи поставок, оценки и планы – Требования и руководящие указания. Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список представлен на: www.iso.org).
- ISO/TS 22002-1:2009, Программы предварительных условий – Часть 1: Производство продуктов питания. Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список представлен на: www.iso.org).

Международная организация стандартизации и Международная электротехническая комиссия

- ISO / IEC 27001:2005, Информационные технологии - Методы обеспечения безопасности - Системы менеджмента информационной безопасности - Требования. Можно получить в ISO или у членов ISO (список

приводится на: www.iso.org) или в IEC или в Национальных комитетах IEC (список приводится на: www.iec.ch).

- ISO/IEC 20000 – 1: Информационные технологии – Менеджмент услуг –Часть 1: Технические требования. Можно получить в ISO или у членов ISO (список приводится на: www.iso.org) или в IEC или в Национальных комитетах IEC (список приводится на: www.iec.ch).
- ISO/IEC 20000 – 2: Информационные технологии – Менеджмент услуг – Часть 2: Свод установленных правил. Можно получить в ISO или у членов ISO (список приводится на: www.iso.org) или в IEC или в Национальных комитетах IEC (список приводится на: www.iec.ch).

Международный Кодекс по управлению безопасностью (МКУБ). www.ismcode.net

Д. ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА

52. Какие факторы я должен учитывать при выборе стандарта системы менеджмента для своей компании?

Ваши критерии для выбора стандарта системы менеджмента будут зависеть от следующих вопросов.

- Нужна ли вам общая система, сосредоточенная на вопросах менеджмента или система, разработанная специально под конкретный сектор?
- Если вашей целью является общая система, на каких областях вы хотели бы сосредоточиться: качество, экология, информационная безопасность или комбинация нескольких из этих аспектов?
- Если вам нужна система для конкретного сектора, скажите, в каком секторе вы работаете: запасные части для автомобилей, медицинские приборы или разработка программного обеспечения?

В таблице А ниже, представлено описание общесистемных стандартов, разработанных как ISO, так и частным сектором. Таблица Б дает точно такую же информацию по системам для конкретных секторов.

Таблица А
Стандарты общих систем менеджмента

Цель внедрения	стандарт	ссылка
Получение удовлетворенности потребителя посредством обеспечения непрерывного соответствия продукции и услуг	ISO 9001	Смотрите раздел 29
Обеспечение безопасности ценной информации для вашей компании и создание доверия среди потребителей к безопасности информации, которую они предоставляют	ISO 27001	Смотрите раздел 51
Демонстрация заинтересованным сторонам того, что ваша компания является ответственной за природоохранные вопросы	ISO14001	Смотрите раздел 38
Обеспечение безопасной рабочей среды для ваших сотрудников посредством управления рисками здоровью и производственной безопасности на рабочем месте	OHSAS 18001	Смотрите раздел 49
Обеспечение благополучия ваших сотрудников и демонстрация соответствия мерам, процедурам и политике социальной ответственности среди заинтересованных сторон.	SA 8000	Смотрите раздел 48
Повышение энергетической эффективности, включая энергопользование и потребление	ISO 50001	Смотрите раздел 51

Таблица Б
Стандарты систем менеджмента для конкретных секторов

Область: Менеджмент качества		
Цель внедрения	**стандарт**	**ссылка**
Стать надежным поставщиком материалов, запчастей и услуг для автомобильной промышленности, отвечая требованиям OEM	ISO/TS16949	Смотрите раздел 30
Стать надежным поставщиком оборудования и материалов, необходимых цепочке поставок в нефтеперерабатывающей и нефтегазовой отраслях	ISO/TS 29001	Смотрите раздел 30
Стать надежным поставщиком для компаний, вовлеченных в дизайн, производство, установку и обслуживание медицинских приборов	ISO 13485	Смотрите раздел 30
Стать надежным поставщиком в цепочке поставок для авиакосмической и оборонной промышленности	AS 9100	Смотрите раздел 30
Демонстрация вашей способности поставлять продукцию или оказывать услуги для поставщиков телекоммуникационных услуг и их поставщиков	TL 9000	Смотрите раздел 30
Стать надежным поставщиком в области разработки и обслуживания компьютерного программного обеспечения	TickIT	Смотрите раздел 30
Стать надежным поставщиком услуг ИТ, либо внутри своей собственной организации, либо оказывать услуги внешним организациям, которые обращаются к вашей компании	ISO/IEC 20000	Смотрите раздел 51
Область: Менеджмент безопасности цепочки поставок		
Снижение рисков для людей и грузов внутри цепочки поставок	ISO 28001	Смотрите раздел 51
Область: Экологический менеджмент		
Оценка, управление и непрерывное совершенствование результативности вашей экологической деятельности, либо в рамках Европейского Союза или за пределами его.	EMAS и Положение ЕК No. 1221/2009 (EMAS III)	Смотрите раздел 51
Область: Безопасность на рабочем месте		
В целях содействия законному, гуманному и этическому производству в швейной и обувной промышленностях, а также в других трудоемких секторах, таких как гостиницы и строительный сектор, а также в секторах производства ювелирных изделий, мебели, продуктов питания, товаров домашнего интерьера, столовых приборов, посуды, ковров и ковровых изделий, светильников.	WRAP	Смотрите раздел 50
Обеспечение безопасности на море, в целях предотвращения травм или гибели людей и во избежание повреждений вашего судна.	Международный Кодекс по управлению безопасностью (ISM Code)	Смотрите раздел 51
Область: Пищевая безопасность		
Обеспечить, чтобы пищевая продукция, которую перерабатывает ваше предприятие было безопасным для употребления	Система безопасности, основанная на HACCP	Смотрите раздел 42
Для обеспечения безопасности различных продуктов питания, а именно тех, которые производятся из продуктов животного происхождения, скоропортящиеся продукты растительного происхождения, продукты с длительным сроком хранения и пищевые ингредиенты, такие как: добавки, витамины и био-культуры.	FSSC 22000 (комбинация ISO 22000 и BS PAS 220)	Смотрите раздел 51
Для обеспечения производства, упаковки, хранения и распределения безопасных продуктов питания и потребительских товаров	BRC Global Standards	Смотрите раздел 51
Убедить потребителей, что продукты питания производятся на фермах, которые сводят к минимуму вредные воздействия фермерской деятельности на окружающую среду за счет сокращения использования химических факторов производства и которые применяют ответственный подход к охране здоровья и безопасности работников, а также благополучию животных.	GLOBALG.A.P.	Смотрите раздел 51

Источник: С.Ч. Арора, Индия.

Если вы желаете иметь систему менеджмента, которая интегрирует несколько областей менеджмента, как например, обеспечение качества, экологическая и информационная безопасность, вам следует выбрать наиболее подходящие общие системы из тех, что приводятся в Таблице А. Если вы желаете иметь интегрированную, но отраслевую систему, вы можете использовать несколько систем из Таблицы Б. Например, вы можете использовать систему безопасности пищевой продукции ISO 22000 и BRC Global Standards. Также возможно комбинировать общую и отраслевую системы. К примеру, производитель запасных частей для автомобилей, может интегрировать ISO/TS 16949 с ISO 14000 (Системы экологического менеджмента (смотрите раздел 54).

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Chartered Quality Institute (CQI). Management system standards.
  http://www.thecqi.org/Knowledge-Hub/Knowledge-portal/Compliance-and-organisations/Management-system-standards/

  Документ кратко объясняет, что такое стандарты систем менеджмента и как они развивались со временем.

ИСТОЧНИКИ

Standards Australia International (SAI). www.standards.com.au

British Standards Institution (BSI). www.bsigroup.com

DNV Certification services. www.dnv.com

53. Какую цель преследуют внутренние аудиты систем менеджмента и как они проводятся?

Как только вы создали систему менеджмента, вам необходимо внедрить меры, посредством которых ваше руководство будет получать информацию о том, насколько эффективно она внедряется. Создание любой системы без проверки ее функциональности может быть пустой тратой времени и усилий.

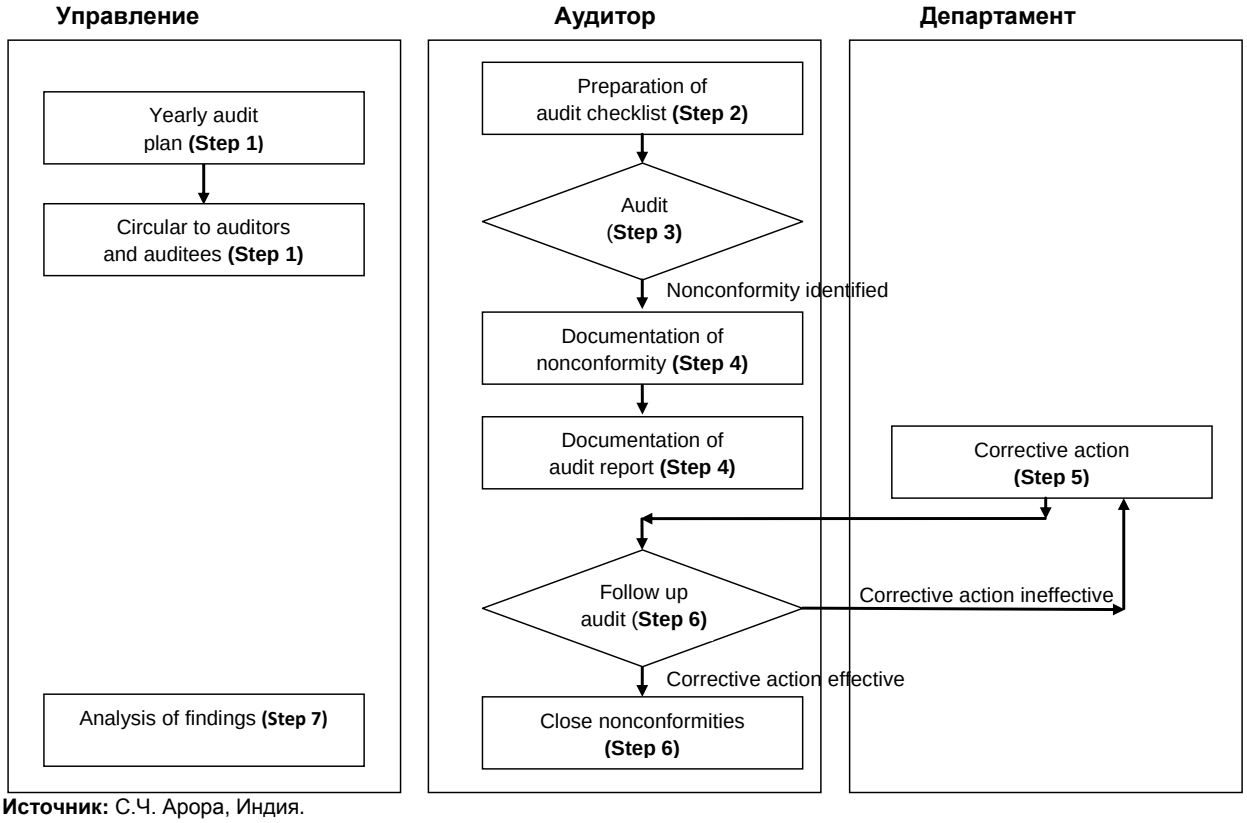
Внутренний аудит является одной из таких мер. Он также является важным компонентом большинства стандартов систем менеджмента (ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 27001, OHSAS 18001 и др.). Аудиты дают необходимую информацию по тем областям, по которым необходимо снижение, сокращение и, что является еще более важным, предупреждение несоответствий в системе.

Внутренние аудиты преследуют одну из следующих целей:

- Определение степени соответствия системы менеджмента с определенными критериями аудита;
- Определение эффективности реализованной системы в достижении поставленных перед нею целей; а также
- Предоставление организации, которая проходит аудит, возможности для улучшения своей системы менеджмента.

Вы должны использовать аудиты таким образом, чтобы в результате не перекладывать ответственность за обнаружение и устранение отклонений в процессах с операционных сотрудников на аудиторов. Процесс внутреннего аудита обычно состоит из семи шагов, показанных на рисунке ниже.

Этапы внутреннего аудита



Источник: С.Ч. Арора, Индия.

На представителя от руководства или на любого другого менеджера может быть возложена ответственность за функции внутреннего аудита. Типичные задачи включают в себя: подготовку ежегодной программы аудита; назначение обученных аудиторов для различных процессов аудита; обеспечение принятия каждым, ответственным за свой процесс, своевременных корректирующих мер по результатам аудита; там, где это возможно, использование результатов аудита для усовершенствования системы менеджмента. Большинство организаций назначают и обучают своих сотрудников проведению меж-функциональных аудитов, в качестве работы по совместительству. В небольшой компании, где сотрудники выполняют одновременно несколько функций, не всегда возможно найти независимого человека. И если это так, то вы можете нанять консультантов по системе менеджмента, которые оказывают услуги аудита. Шаги, которые необходимы для процесса аудита, как показано на рисунке выше, вкратце описаны далее.

Шаг	ответственность
Шаг 1 Подготовка ежегодной программы аудита. (регулярность проведения аудита может быть увеличена для бизнес процессов и снижена для вспомогательных процессов). Обеспечить наличие обученных аудиторов и предпринять шаги для гарантирования их независимости во время выполнения своей работы по проведению аудита.	Представитель со стороны руководства
Шаг 2 Изучение тех процессов, которые будут охвачены аудитом, относящиеся к ним документы и результаты предыдущих аудитов. Подготовка контрольных перечней требований, которые будут проверять во время аудита.	Аудитор
Шаг 3 Проведение аудита на запланированную дату и получение доказательств, задавая вопросы людям, которые осуществляют эту деятельность; наблюдая за деятельностью, проверяя записи и другую документацию. Также обратите внимание на результаты процессов, например, достигнуты ли показатели, установленные для каждой цели.	Аудитор
Шаг 4 Подготовка отчета о проведенном аудите и отчета о несоответствиях, если таковые имеются, используя предусмотренные формы согласно ваших процедур для внутреннего аудита. Несоответствия, если таковые имеются, следует обсудить и согласовать с лицом, которое проходит аудит.	Аудитор
Шаг 5 Лицо, ответственное за область, охватывающую аудит, должно предпринять в первую очередь меры для устранения несоответствий, а потом безотлагательно устранить их последствие(-я).	Лицо, ответственное за область, охватывающую аудит и представитель руководства.
Шаг 6 Проверить действие(-я) (выполненные в рамках шага 5 выше). Удовлетворительны ли они, близки к несоответствиям. В противном случае оставьте их открытыми для дальнейших действий.	Представитель со стороны руководства или аудитор, назначенный им/ею.
Шаг 7 Подготовка резюме с результатами аудита и возможными улучшениями, которые можно внедрить в систему менеджмента, а также их использование в качестве входных данных при обзоре со стороны руководства	Представитель со стороны руководства

Иногда, подтверждение (процедура верификации) выполнения корректировочных действий (шаг 6 выше) может быть выполнено представителем со стороны руководства посредством проверки документальных свидетельств, таких как измененные и дополненные процедуры и инструкции. Если результаты верификации показывают, что та же самая проблема остается (несоответствие),

лицо, которое проходит аудит, должно искать альтернативные пути решения до тех пор, пока проблема не будет полностью устранена.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Chartered Quality Institute (CQI). Surviving internal auditing. http://www.thecqi.org/Knowledge-Hub/Resources/The-Quality-Survival-Guide/Surviving-Internal-Auditing/

  Хорошее объяснение процесса внутреннего аудита: целей, шагов, охвата итд.

- Международный торговый центр и Международная организация по стандартизации. ISO 9001 для малого бизнеса – Что делать: Совет со стороны ISO/TC 176, ISBN 978-92-67-10516-1. Можно получить в ISO или у членов ISO (список приводится на: www.iso.org).

  Данное руководство дает рекомендации для малых организаций по разработке и внедрению системы менеджмента качества, основанной на ISO 9001:2008. Оно предлагает некоторые практические советы по различным вариантам, если вы хотите внедрить систему менеджмента качеством в организации, или обновить существующую систему. Параграф 8.2.2 данного руководства рассматривает вопросы внутреннего аудита.

ИСТОЧНИКИ

Международный торговый центр. ISO 9001:2008 Диагностический инструмент. www.intracen.org

54. Как я могу комбинировать разные системы менеджмента в одну интегрированную систему и что для этого нужно делать?

Международная организация по стандартизации занимается разработкой международных стандартов для систем менеджмента начиная с 1987 года. Самой ранней была серия стандартов ISO 9000 по системам менеджмента качества (четвертое издание было опубликовано в 2008г.). За этим последовала серия стандартов ISO 14000 по системам экологического менеджмента (второе издание было опубликовано в 2004 году), ISO 22000 по системам менеджмента безопасности пищевых продуктов (выпущен в 2005 году) и ISO/IEC 27001 по информационной безопасности (2005), среди всех прочих. Другой, не принадлежащей ISO, системой менеджмента является OHSAS 18001 по охране здоровья и производственной безопасности (его второе издание было опубликовано в 2007 году). Предприятия приступили к реализации этих систем, как только появились эти стандарты, создавая множество систем внутри них.

Если ваша компания планирует внедрить эти системы, у нее есть два варианта. Первый – это реализация каждой системы по отдельности. В этом случае, вы можете рассмотреть реализацию следующей последовательности: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO/IEC 27001. Если вы работаете в пищевой промышленности, то вы можете начать с внедрения HACCP/ISO 22000, а затем следовать приведенной выше последовательности. Каждая из этих систем имеет конкретную цель (смотрите раздел 52).

Но если вы хотите иметь интегрированную систему, состоящую из более чем одной схемы, можно реализовать и такой вариант. Можно, например, объединить существующие системы с новыми. Или, можно создать интегрированную систему с самого начала, если вы желаете начать с более чем одной схемы.

Стандарты ISO 9001, ISO 22000 и ISO 27001 имеют похожий формат, также как стандарт ISO 14001 и OHSAS 18001. Все они имеют следующие общие черты:

- Для всех заинтересованных сторон, в том числе представителя со стороны руководства, должно быть определение ответственностей и наделение полномочиями;
- Управление ресурсами;
- Контроль документации;
- Управление записями;
- Внутренний аудит;
- Корректирующие действия;
- Опережающие (предупреждающие) меры;
- Непрерывное совершенствование системы; а также
- Периодический обзор системы со стороны высшего руководства.

Так как система является интегрированной, вам будет нужно стандартизировать вышеупомянутые процедуры, сокращая множество документов и снижая количество времени и ресурсов, необходимых для выполнения относящихся мероприятий.

Методология для разработки интегрированной системы менеджмента будет включать в себя:

- Назначение мульти-дисциплинарной команды и руководителя команды для разработки мероприятий для интегрированной системы менеджмента.
- Разработка надлежащего понимания содержания и целей тех стандартов, что должны быть интегрированы.
- Определение процессов, которые должны быть включены в интегрированную систему.

- Проведение оценки риска тех видов деятельности, результаты которых будут иметь воздействие на потребителей, конечных пользователей, сотрудников, информационную и экологическую безопасность.
- Определение механизмов контроля и мониторинга для всех операций, имеющих значительные проблемы.
- Определение структуры документации и подготовки плана разработки документов. Эти документы должны включать заявления о политике и целях, руководства, планы контроля, документацию, устанавливающую систему оперативного контроля, общие процедуры, инструкции. Также следует определить формат этих документов.
- Обучение всех вовлеченных сотрудников их ролям и обязанностям в интегрированной системе управления. Некоторые высокопоставленные лица также должны быть обучены проведению периодических аудитов системы.
- Отклонения, выявленные в результате мониторинга, и расхождения с конкретными требованиями. Следует инициировать корректирующие действия в случае выявления несоответствий клиентами, сотрудниками, внутренними аудиторами и другими заинтересованными сторонами.

Если ваше руководство приняло решение получить сертификацию, тогда вас следует выбрать соответствующий орган по сертификации, который сможет предложить вам услуги проведения аудита интегрированной системы менеджмента.

Для того, чтобы понять интеграцию отдельных процессов, обратитесь к соответствующим стандартам ISO, так как каждый стандарт более или менее соответствует другим стандартам. Например, две таблицы в Приложении А стандарта ISO 9001 имеют соответствие с ISO 14001, также как ISO 14001 соответствует ISO 9001. OHSAS 18001 дает сравнение своих положений с положениями стандартов ISO 9001 и ISO 14001. Точно также стандарт ISO 22000 приводит сравнение со стандартом ISO 9001. Стандарт ISO 27001 также детально описывает похожие положения со стандартом ISO 9001 и ISO 14001 в своем Приложении С.

Более низкие расходы, которых можно добиться в результате интеграции стандартов, появляются в виду:

- Меньшего количества времени и усилий, которые прилагает руководство отдавая указания и при проведении обзоров системы.
- Оптимального использования ресурсов (к примеру, назначение представителей со стороны руководства, использование общих процессов для контроля за документацией, внутренние аудиты, обзоры со стороны руководства).
- Сокращения времени и усилий, посвященных анализу причин, которые лежат в основе неудач и недостатков, а также принятие корректировочных действий.

Расходы на проведение аудитов со стороны органов по сертификации также сокращаются, так как эти органы могут проводить совместные (объединенные) аудиты систем.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- British Standards Institution (BSI). PAS 99 Integrated Management: www.bsigroup.com or http://www.bsigroup.com/en/Assessment-and-certification-services/management-systems/Standards-and-Schemes/PAS-99/

  PAS 99 является спецификацией интегрированных систем менеджмента, которая основана на шести общих требованиях Руководства ISO 72 (руководство для составителей стандартов). Оно может помочь вам связать все ваши процессы и процедуры в одну общую структуру, что поможет вам работать более эффективно.

- Международная организация по стандартизации. Интегрированное использование стандартов по системам менеджмента. ISBN 978-92-67-10473-7. Можно получить в ISO или у членов ISO (список приводится на: www.iso.org).

  Данная книга направляет организации в том, как интегрировать требования множества стандартов в области менеджмента, разработанных ISO или не разработанных данной организацией с их текущей системой менеджмента. Она не выделяет и не отдает предпочтений какой-либо из систем менеджмента и не ставит перед собой цели выступать в качестве нормативного документа.

- Spilka, M., A. Kania and R. Nowosielski. Integration of management systems on the chosen example. *Journal of Achievements in Materials and Manufacturing Engineering*, vol. 35, issue 2, August 2009. http://www.journalamme.org/papers_vol35_2/35213.pdf

  Данный документ рассказывает о воздействиях интегрированных систем менеджмента. Интеграция улучшает имидж организации и повышает ее рабочую эффективность.

- Zaffora-Reeder, Scot and Doug Stoddart. Integrated Systems for Quality, Occupational Health & Safety, and Environmental Management (One Company's Approach). Published by ASQ. http://section206.asqquality.org/Meetings%202009/Fall%20Conference/Integrated%20Systems.pdf

  Это презентация в формате PowerPoin с отличным визуальным представлением интегрированного внедрения ISO 14001 и OHSAS 18001.

ИСТОЧНИКИ

Международная организация стандартизации

- ISO 9001:2008, Системы менеджмента качества – Требования. Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список приводится на: www.iso.org).
- ISO 14001:2004, системы экологического менеджмента – Требования с руководством пользователя. Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список приводится на: www.iso.org).
- ISO 22000:2005, системы менеджмента безопасности пищевых продуктов – Требования ко всем организациям в цепи производства и подтребления пищевых продуктов. Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список приводится на: www.iso.org).

Международная организация стандартизации and Международная электротехническая комиссия. ISO/IEC 27001:2005, Информационные технологии - Методы обеспечения безопасности - Системы менеджмента информационной безопасностью - Требования. Можно получить в ISO или у членов ISO (список приводится на: www.iso.org) или в IEC или в Национальных комитетах IEC (список приводится на: www.iec.ch).

OHSAS 18001:2007, Системы менеджмента охраны труда и промышленной безопасности – Требования. Секретариат проектной группы по разработке OHSAS, Британский институт стандартов (БИС). Данный стандарт можно купить в БИС. Адрес эл.почты: cservices@bsigroup.com

ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ

A. КОНЦЕПЦИЯ ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ

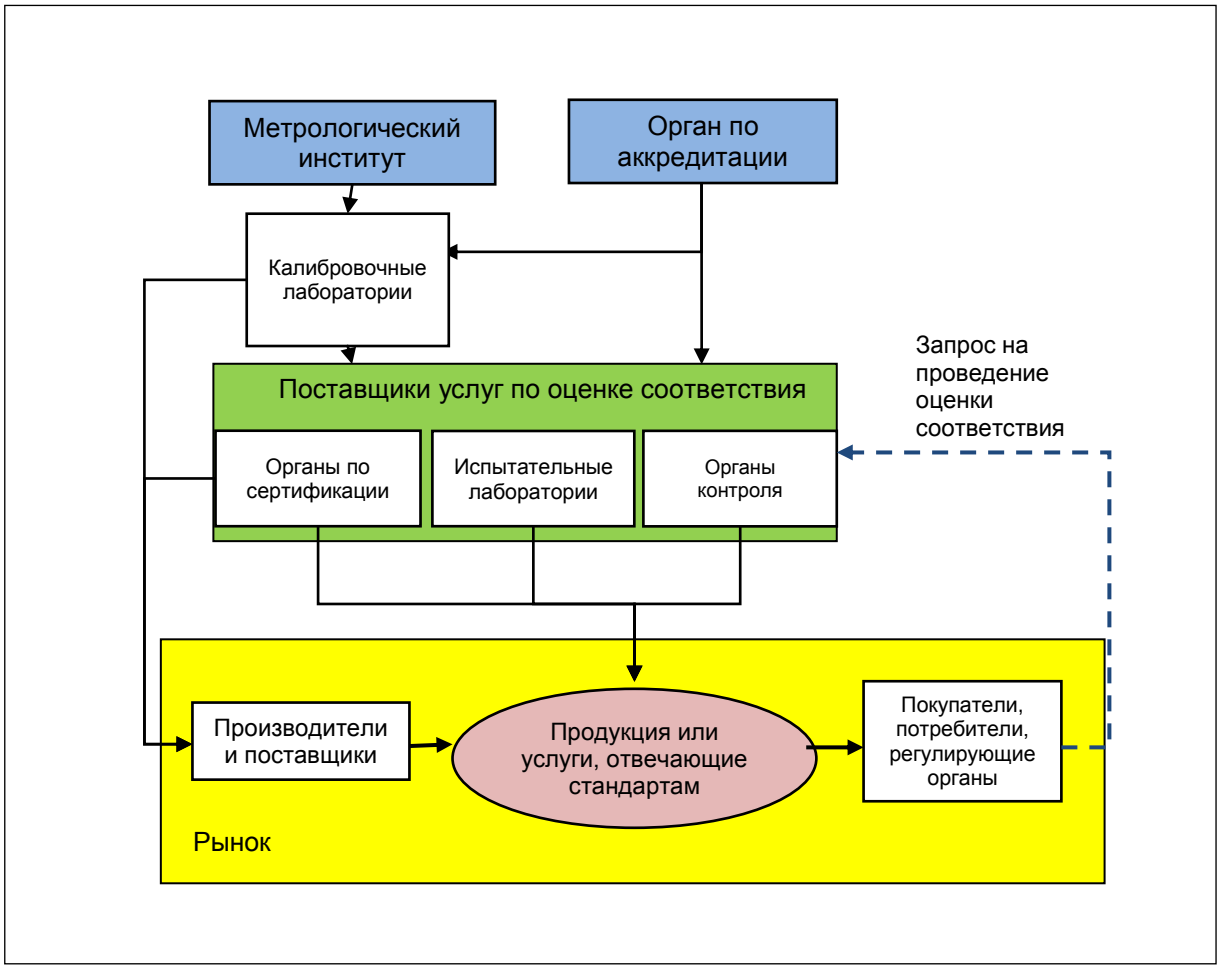
55. Что такое оценка соответствия?

Оценка соответствия является обобщенным термином, охватывающим многие элементы, необходимые для демонстрации того, что продукт или услуга соответствует заявленным техническим и другим требованиям. В целом, испытание, контроль и сертификация рассматриваются в качестве основных услуг по оценке соответствия (см. вопросы 59, 65, 68, и 69), и они используются по отдельности или в совокупности, как того требуют обстоятельства.

Испытание, контроль и сертификация поддерживаются метрологией и калибровкой для обеспечения достоверности измерений (смотрите раздел 79), а также аккредитацией для обеспечения технической компетентности поставщиков услуг по оценке соответствия (смотрите раздел 88).

Оценку соответствия можно провести для продукции, услуг, процессов, систем и даже людей. Вся система графически показана на рисунке ниже.

Система оценки соответствия



Источник: Мартин Келлерманн, Южная Африка.

Услуги по оценке соответствия может предоставлять производитель. Но в этом случае, они рассматриваются как оценка соответствия первой стороной или декларация о соответствии со стороны поставщика (смотрите раздел 57). Также они могут проводиться покупателем, т.е. второй

стороной. Это дорогостоящий вариант для покупателя, поэтому оценка второй стороной, как правило, имеет место только среди крупных покупателей, у которых существует своя собственная инфраструктура для проведения инспекционного контроля и испытаний. Однако наиболее приемлемым вариантом, особенно среди МСП в развивающихся экономиках, является оказание услуг по оценке соответствия со стороны организации, которая не зависит от поставщика или от покупателя. Такая организация считается органом по оценке соответствия третьей стороны.

Оценка соответствия третьей стороной может быть предоставлена либо государственными, либо частными организациями. Основной вопрос заключается в том, чтобы они могли продемонстрировать свою техническую компетенцию через получение международно признанной аккредитации и признание их протоколов испытаний (смотрите раздел 60) и сертификатов на ваших экспортных рынках (смотрите раздел 70 о выборе органа по сертификации). Тот факт, что поставщик услуг по оценке соответствия является государственным органом, т.е. национальным органом по стандартизации или государственной лабораторией не обеспечивает автоматического принятия их протоколов испытаний или сертификатов. Более того, иногда рынок или регулирующие органы за рубежом могут не принимать их протоколы испытаний и сертификаты, даже если они аккредитованы. С течением времени данная ситуация улучшается.

В развивающихся странах, услуги по контролю, испытаниям и сертификации часто предоставляют только национальные органы по стандартизации и государственные лаборатории. На рынке работает множество частных инспекционных органов, испытательных лабораторий и органов по сертификации. Некоторые из них являются очень успешными, крупными мультинациональными компаниями с филиалами в более чем 100 странах.

Поэтому не всегда легко выбрать своего поставщика услуг по оценке соответствия (смотрите раздел 70). Близость поставщика услуг, локальный уровень его услуг, принятие его на целевом рынке, а также стоимость его услуг являются теми вопросами, которые следует тщательно проанализировать. Конечная цель этого процесса: один раз пройти контроль, испытания и сертификацию вашего производства, и продукт или услуга будут приниматься повсеместно.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международная организация стандартизации

  – Оценка соответствия. Презентация Шона Мак Кертена. Октябрь 2007г. http://www.ghtf.org/meetings/conferences/11thconference/D/04MAC-CURTAIN.pdf

  Это презентация в формате PPt рассказывает об оценке соответствия и роли ISO.

  – Оценка соответствия. www.iso.org/iso/conformity_assessment

  Подробный обзор оценки соответствия; того, как она работает, различная терминология и значения. Также здесь даются пояснения с тем, чтобы помочь как компаниям, начинающим изучать возможность получения сертификации для себя или своей продукции, так и для клиентов, которые ищут разъяснения различных вопросов в области сертификации, с которыми они сталкиваются. Также приводится информация о соответствующих публикациях

- Международная организация стандартизации и Международная электротехническая комиссия. ISO/IEC 17000:2004, Оценка соответствия: Глоссарий и общие принципы. Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список приводится: www.iso.org), а также в IEC или в национальных комитетах IEC (список приводится: www.iech.ch).

  Конкретная терминология и определения, относящиеся к оценке соответствия, в том числе вопросы аккредитации органов по оценке соответствия и использования оценки соответствия. Описание функционального подхода к оценке соответствия включено в качестве дополнительного средства помощи в понимании пользователями вопросов оценки соответствия, органов по оценке соответствия и органов по их аккредитации, как в добровольной, так и в обязательной среде.

- Международная организация по стандартизации и Организация Объединённых Наций по Промышленному Развитию. Строим доверие – Набор инструментов по оценке соответствия. 2010. www.iso.org/iso/casco_building-trust.pdf

  Охватывает базовые концепции оценки соответствия, технику, схемы и системы; органы по оценке соответствия; как UNIDO может помочь в создании инфраструктуры качества; включает конкретные исследования; Комитет ISO по оценке соответствия, ISO/CASCO; координация органов по аккредитации; и оценка соответствия и Соглашение ВТО по ТБТ.

- Международный торговый центр. *Информационный бюллетень по управлению качеством экспорта №*. 77, Обзор оценки соответствия в международной торговле. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index

- Агентство США по международному развитию. Стандарты, метрология, оценка соответствия и соглашение ТБТ: Настольный справочник http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNADP635.pdf

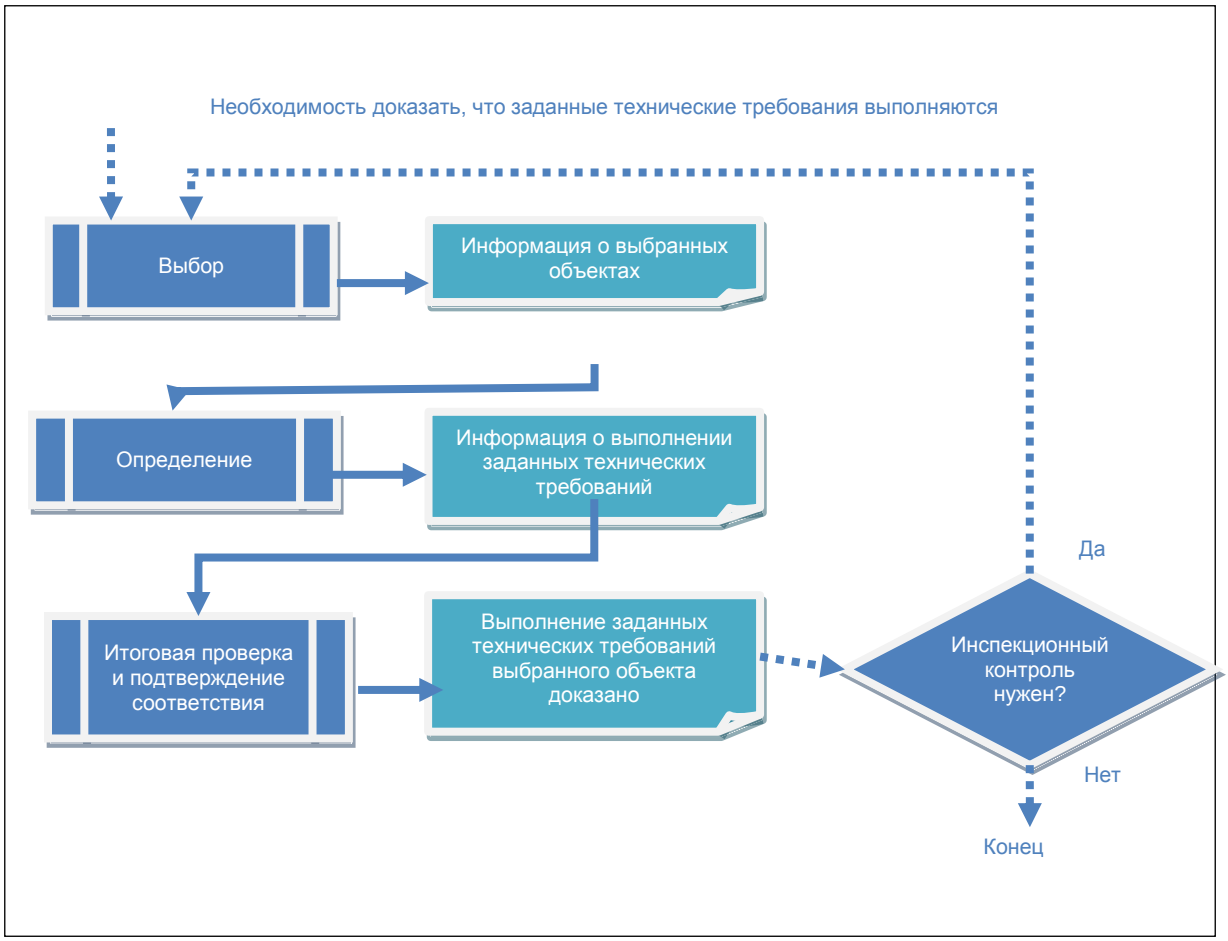
  Подробные презентации по вышеупомянутым вопросам. Превосходный источник для более глубокого понимания вопросов метрологии и оценки соответствия.

56. Какой тип оценки соответствия требуется для того, чтобы доказать соответствие техническим требованиям?

Функциональный подход к оценке соответствия согласно определению ISO/IEC 17000 – это полезный способ подхода к данному вопросу. Он основан на трех функциях, которые удовлетворяют необходимости или потребности доказать, что заданные требования выполняются:

- Выбор;
- Определение; и
- Итоговая проверка и подтверждение соответствия.

Функциональный подход к оценке соответствия



Источник: На основе ISO/IEC 17000.

Для того, чтобы доказать соответствие техническим требованиям может понадобиться многообразие видов и комбинаций по оценке соответствия. Трудность заключается в том, какой из них выбрать.

В рамках функционального подхода (как показано на рисунке выше) мы выбираем, какие заданные технические требования мы должны продемонстрировать (доказать), затем определяем посредством контроля, испытаний, аудита и других средств, насколько выполнены заданные технические требования, провести итоговую проверку результатов для того, чтобы установить насколько были выполнены заданные требования и подтвердить соответствие (т.е. удостоверить), что требования были выполнены.

Данный процесс может быть использован и в случае, когда заданные требования являются требованием технического регламента и мер СФС (смотрите разделы 18 и 19) и тогда, когда они предусмотрены контрактными обязательствами, предъявляемыми конкретным покупателем (смотрите раздел 22), или просто для того, чтобы повысить конкурентоспособность поставщика.

В случае технических регламентов и мер СФС, оценку соответствия могут проводить достаточно специализированные органы контроля, лаборатории или органы по сертификации, уполномоченные органами исполнительной власти, такие как 'уполномоченные органы' в Европейском Союзе. В некоторых странах, подтверждение соответствия с техническими регламентами и мерами СФС может обеспечивать аккредитованная организация, в других это функции исключительно государственных организаций. В определенных случаях достаточно лишь декларации поставщика о соответствии (ДПС). Спектр вариантов является чрезвычайно широким. В последующих параграфах и разделах данного руководства приводятся несколько примеров.

Далее следует более подробное описание видов оценки соответствия, необходимых для того, чтобы доказать соответствие техническим регламентам, требованиям покупателей и рынков.

Технические регламенты

В новых Директивах ЕС очень четко определяется тип требуемой оценки соответствия для любой продукции, к которой это имеет отношение. По сути, у разработчиков Директив имеется восемь комбинаций оценки соответствия, предусмотренных законом. Новые Директивы и их восемь модулей оценки соответствия обсуждаются более детально в разделе 58.

Аналогичная ситуация сложилась с некоторыми техническими регламентами в Соединенных Штатах. Например, Закон о качестве крепежных изделий, который определяет качество всех крепежных изделий, продающихся в Соединенных Штатах, требует испытание всех крепежных устройств аккредитованной лабораторией, приемлемой для Национального института стандартов и технологий в соответствии со стандартами, приведенными в Законе о крепежных изделиях.

Для большинства развивающихся стран, соответствие техническим регламентам или обязательным стандартам демонстрируется сертификационным знаком Национального органа по стандартизации (НОС), как в Кении и в Объединенной Республике Танзании. В этом случае, поставщики должны получать сертификационный знак на продукцию в НОС для того, чтобы доказать соответствие с заданными техническими требованиями.

В некоторых странах, знак НОС является доказательством соответствия с обязательными стандартами для данного продукта, но знак НОС не является обязательным. В ЮАР, к примеру, обеспечение рабочих на строительных площадках специальной защитной одеждой, которая соответствует относящимся национальным стандартам, является ответственностью самих строительных компаний. Наличие знака SABS (Южно-Африканского Бюро Стандартов) является достаточным для того, чтобы доказать соответствие процедурам безопасности. Есть и другие способы, при помощи которых поставщики могут доказать соответствие, но использование знака НОС зачастую является самым простым из них.

В некоторых странах требования по оценке соответствия не всегда четко изложены и поэтому соответствие определяется регулирующим органом или даже дежурным инспектором во время проверки импортируемой продукции.

Требования покупателей

Требования покупателей являются самыми простыми с точки зрения их определения, так как обычно покупатели знают точно, чего они хотят и ясно излагают свои требования. Но совсем другой вопрос, насколько поставщик может доказать соответствие своей продукции этим требованиям.

Процесс определения соответствия является прозрачным и может включать в себя утверждение дизайна, испытание образцов перед поставкой продукции, а также непрерывный инспекционный контроль, испытание и сертификацию в течение всего периода поставки. Международные

стандарты, национальные стандарты, частные стандарты, любой из перечисленных или их сочетание могут быть предусмотрены покупателем в договоре.

В некоторых случаях покупатель отдает предпочтение сертифицированному знаку на продукции. Примерами таких знаков являются знаки UL – знак организации «United Laboratories» для определенных товаров, предназначенных для Соединенных Штатов; знак CSA для Канады или знаки IEC, которые используются во многих странах (смотрите раздел 73). Поэтому поставщик должен определить и понять спецификации или договорные обязательства, которые предусмотрены покупателем.

Требования рынка

На некоторых рынках важно иметь сертифицированный знак на продукции для того, чтобы убедить потребителей в высоком качестве продукции (смотрите раздел 68). Это особенно актуально, если торговая марка еще не известна на данном рынке. Знак НОС может быть незнаком в стране, куда экспортируется продукция. Однако это значит, что поставщик должен получать знак НОС каждой страны, с которой он выбрал работать. Таким образом принять решение по данному вопросу не так легко.

Получение экологической и социальной сертификации может также иметь важное значение для выхода на более развитые рынки (смотрите раздел 17). В этом случае различные рынки могут все принимать одинаковую сертификацию, что является более эффективным вариантом с точки зрения затрат. Так как существует огромное количество видов сертификации, выбор, в конечном счете, остается за поставщиком.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международная организация по стандартизации и Организация Объединённых Наций по Промышленному Развитию. Строим доверие – Набор инструментов по оценке соответствия. 2010. www.iso.org/iso/casco_building-trust.pdf

  Охватывает базовые концепции оценки соответствия, технику, схемы и системы; органы по оценке соответствия; как UNIDO может помочь в создании инфраструктуры качества; включает конкретные исследования; Комитет ISO по оценке соответствия, ISO/CASCO; координация органов по аккредитации; и оценка соответствия и Соглашение ВТО по ТБТ.

ИСТОЧНИКИ

Знаки CSA. www.csa-international.org

Европейская Комиссия. Европейские стандарты: Список источников гармонизированных стандартов. Директивы в рамках нового подхода. http://ec.europa.eu/enterprise/policies/european-standards/documents/harmonised-standards-legislation/list-ИСТОЧНИКИ/

Закон о качестве крепежных деталей. www.nist.gov/pml/wmd/metric/fqa.cfm

Международная организация стандартизации и Международная электротехническая комиссия. ISO/IEC 17000:2004, Оценка сответствия – Глоссарий и общие принципы. Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список приводится на: www.iso.org).

Схема сертификации SABS. www.sabs.co.za/index.php?page=certsabsmarkscheme

57. Что такое декларация поставщика о соответствии (ДПС)?

Данный раздел дает определение декларации поставщика о соответствии (ДПС), знакомит с ее основным содержанием, обсуждает случаи применения декларации поставщика о соответствии и иллюстрирует некоторые примеры, где применяется ДПС.

Декларация поставщика о соответствии

Когда поставщик заявляет о том, что продукция, услуга, процесс, орган или система менеджмента отвечает заданным техническим требованиям, не привлекая для этого вторую или третью сторону, он ведет речь о декларации поставщика о соответствии (ДПС). Иногда мы также слышим выражение «самосертификация», но использование этого термина следует избегать поскольку он лишь вводит в заблуждение. Термин «сертификация» должен использоваться только в случае вовлечения в процесс третьей стороны. И это утверждение справедливо, даже если поставщик использует услуги внешней лаборатории, но выдает декларацию о соответствии под свою собственную ответственность. Развивающиеся страны в некоторой степени могут оказаться в неблагоприятном для них положении, так как рынок может с готовностью принимать ДПС только от крупных и хорошо известных производителей.

ДПС является самым эффективным, с точки зрения затрат, способом доказать соответствие, так как он не требует проверки третьей стороной, испытаний и сертификации. Основная экономия затрат, однако, связана с потерями продаж в виду того времени, которое необходимо при подтверждении соответствия третьей стороной.

Исследования Организации по экономическому сотрудничеству и развитию (ОЭСР – смотрите раздел «дополнительная информация») говорят о том, что использование ДПС вместо режимов, предусматривающих проведение оценки соответствия третьей стороной, приводят к увеличению торговли. Поэтому не удивительно, что основные промышленные сектора, такие как: ИТ или автомобилестроение выступают за использование ДПС там, где это возможно. Международный стандарт ISO/IEC 17050, Часть 1 и 2 детально описывают требования к ДПС. Данный стандарт был принят Европейским Союзом и многими национальными органами стандартов.

Содержание ДПС

В соответствии с ISO/IEC 17050 (полное название стандарта приводится в разделе «Источники»), ДПС должна содержать, по крайней мере следующую информацию:

- Название и адрес поставщика;
- Идентификацию продукции, процесса или услуги;
- Заявление о соответствии;
- Ссылки на используемые нормативные документы (стандарты, технические регламенты, итд.);
- Дата и место выдачи декларации, а также
- Подпись уполномоченного лица (лиц) от имени поставщика.

Там, где ДПС принимается в качестве доказательства соответствия с техническими регламентами, в этих технических регламентах может быть указано ее содержание. В этом случае, содержание может отличаться от списка содержания, предусмотренного в стандарте ISO/IEC 17050, и следует строго придерживаться того списка, который указан в техническом регламенте.

Когда применяется ДПС?

ДПС обычно применяется в одном или нескольких ниже приведенных случаев:

- Рынок требует или допускает ДПС;

- Риски, связанные с несоответствием, в целом являются низкими;
- Наказания за несоответствие являются эффективным сдерживающим фактором;
- Существуют варианты эффективной инстанции в случае несоответствия; а также
- Промышленный сектор, к которому применяется ДПС, является высоко динамичным, ответственным и имеет хорошую историю в плане обеспечения соответствия в прошлом.

В случае технических регламентов, ДПС применяется только, если это конкретно предусмотрено регламентом или мерой. В противном случае, следует полностью выполнять требования по оценке соответствия третьей стороной. Некоторые примеры допустимости ДПС в целях регулирования представлены в таблице ниже.

Допустимые ДПС в целях регулирования

Страна/территория	Год	Категория продукции
Австралия/Новая Зеландия	В конце1990-х	Телекоммуникационное оборудование, компьютеры и компьютерная периферия
Бразилия	2001-2006	Одноразовые зажигалки, системы установки природного газа на транспортные средства, стальные профили для вышек линий электропередачи
Канада	1950-е	Аппаратура для радиовещания
	1971	Автомобили и комплектующие
	1990-е	Радио оборудование с низким уровнем риска
	2002	Оборудование для телекоммуникационных терминалов
ЕС	1990	Игрушки
	1992	Средства личной защиты
	1993	Медицинская продукция (Класс I)
	1993	Машинное оборудование
	1996	Электрические/электронные приборы
	1996	Прогулочные суда
	1996	Приборы и защитные системы для применения во взрывоопасных средах
	2000	Оконечное радио и телекоммуникационное оборудование
Япония	2004	Определенные средства радиосвязи и телекоммуникационное оконечное оборудование
Республика Корея	2003	Автомобильный сектор 19 пунктов, в основном запасные части или аксессуары к ИТ-продуктам, таким как электронные калькуляторы, жесткие диски, запоминающие устройства и блоки питания
	2007	Некоторые потребительские продукты с низким уровнем риска (47 пунктов)
г. Тайбэй, Китай	2002	19 наименований, в основном аксессуары или запасные части к ИТ-продуктам, таким как электронные калькуляторы, жесткие диски, устройства памяти и блоки питания
США	1966	Автомобили и комплектующие
	1999	Компьютеры и компьютерная периферия
	2003	Оконечное телекоммуникационное оборудование

Источник: Организация по экономическому сотрудничеству и развитию.

ИСТОЧНИКИ

Флиес, Б., Ф. Гонзалес и Р. Шонфилд. Технические барьеры в торговле: Оценка воздействия декларации поставщиков о соответствии на торговлю. *Рабочие документы по политике в области торговли,* ОЭСР, No. 78. Публикация ОЭСР, 2008. www.oecd.org/dataoecd/57/3/41481368.pdf

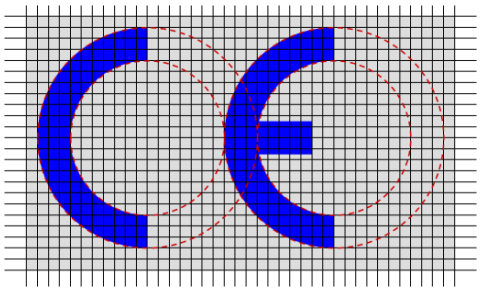
Международная организация стандартизации и Международная электротехническая комиссия

- ISO/IEC 17050-1:2004, Оценка соответствия – Декларация поставщика о соответствии – Часть 1: Общие требования, ISO/IEC, 2004. Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список представлен на: www.iso.org), а также в IEC или в Национальных комитетах IEC (www.iec.org)
- ISO/IEC 17050-2:2004, Оценка соответствия – Декларация поставщика о соответствии – Часть 2: Подтверждающая документация, ISO/IEC, 2004. Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список представлен на: www.iso.org), а также в IEC или в Национальных комитетах IEC (список приводится на: www.iec.ch).

58. Что такое маркировка знака CE и как она помогает в экспорте?

Данный раздел знакомит читателя с принципами, которые лежат в основе маркировки CE, с некоторыми вопросами соответствия, которые следует принять во внимание, с модулями, вовлеченными в вопросы регулирования маркировки знаком CE, а также с комбинацией модулей, необходимых для некоторых ключевых секторов.

Принципы



Маркировка знаком CE – это инструмент регулирования, который ЕС использует для определения продукции, которая отвечает всем требованиям специальной новой Директивы ЕС (т.е. технического регламента ЕС – смотрите раздел 18).

Маркировку делает ни ЕС, ни поставщик услуг по оценке соответствия третьей стороной, а производитель или поставщик. Поэтому производитель или поставщик берет на себя полную ответственность за достоверность информации, представленной в отношении данной продукции. Все это основано на принципах новой Директивы, опубликованной в 1985г.:

- Законодательная гармонизация ограничена самыми необходимыми требованиями, которым продукция, размещенная на рынке ЕС, должна соответствовать;
- Технические спецификации продукции, которые отвечают основным требованиям, установленным в директивах, изложены в гармонизированных стандартах (EN);
- Применение гармонизированных стандартов остается добровольным, а производитель может применять другие технические спецификации для выполнения самых необходимых требований; а также
- Продукция, произведенная в соответствии с гармонизированными стандартами, получает преимущество от предположения, что она уже соответствует основным требованиям.

В поддержку принципов Директивы в рамках нового подхода, ЕС также разработал в 1989 году Глобальный подход к испытаниям и сертификации для того, чтобы доказать соответствие Директивам. Глобальный подход приводит восемь разных модулей оценки соответствия, один или более из которых должен быть выбран соответствующей Директивой в рамках нового подхода. Кроме данных модулей четко определены правила нанесения маркировки CE.

Вопросы соответствия

Эта система распространена по всему Союзу. Как только ваша продукция соответствует основным требованиям и данное соответствие успешно демонстрируется модулем оценки соответствия, вы можете подавать заявку на маркировку знака CE и вашу продукцию можно продавать по всему ЕС. Это большое преимущество, но оно несет в себе несколько вопросов, которые вам следует внимательно изучить:

- Определить конкретную Директиву в рамках нового подхода, под которую попадает ваш продукт. Все Директивы нового подхода перечислены на веб-сайте ЕС. Ссылки даны в разделе «Дополнительная информация» ниже.
- Определить соответствующий гармонизированный стандарт (EN) из официального списка, который представлен на: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/european-standards/documents/harmonised-standards-legislation/list-referencies/

Кроме гармонизированных стандартов (EN) вы можете использовать и другие стандарты, однако использование гармонизированных стандартов во многом облегчает работу, в виду того, что обеспечение соответствия с перечисленными гармонизированными стандартами EN уже подразумевает соответствие основным требованиям относящейся Директивы нового подхода.

Определите требуемый модуль по оценке соответствия и если он предусматривает обращение к лаборатории третьей стороны или органам сертификации, тогда вы должны обратиться в «нотифицированный орган» (это уполномоченный орган по сертификации). К ним относятся поставщики услуг по оценке соответствия, которые были признаны компетентными своими правительствами и уполномочены соответственно ЕК. Все нотифицированные органы являются резидентами Европейского Союза.

Список нотифицированных органов можно найти на веб-сайте Европейского Союза: NANDO (Нотифицированные и уполномоченные организации в рамках нового подхода). Также существует список стран и их поставщиков услуг по оценке соответствия, которые попадают под соглашения о взаимном признании Европейского Сообщества и странами за пределами ЕС.

Если вы производитель, работающий за пределами ЕС, вы должны назначить своего уполномоченного постоянного представителя в ЕС, к кому будут обращаться власти в случае возникновения любых вопросов или проблем с продукцией.

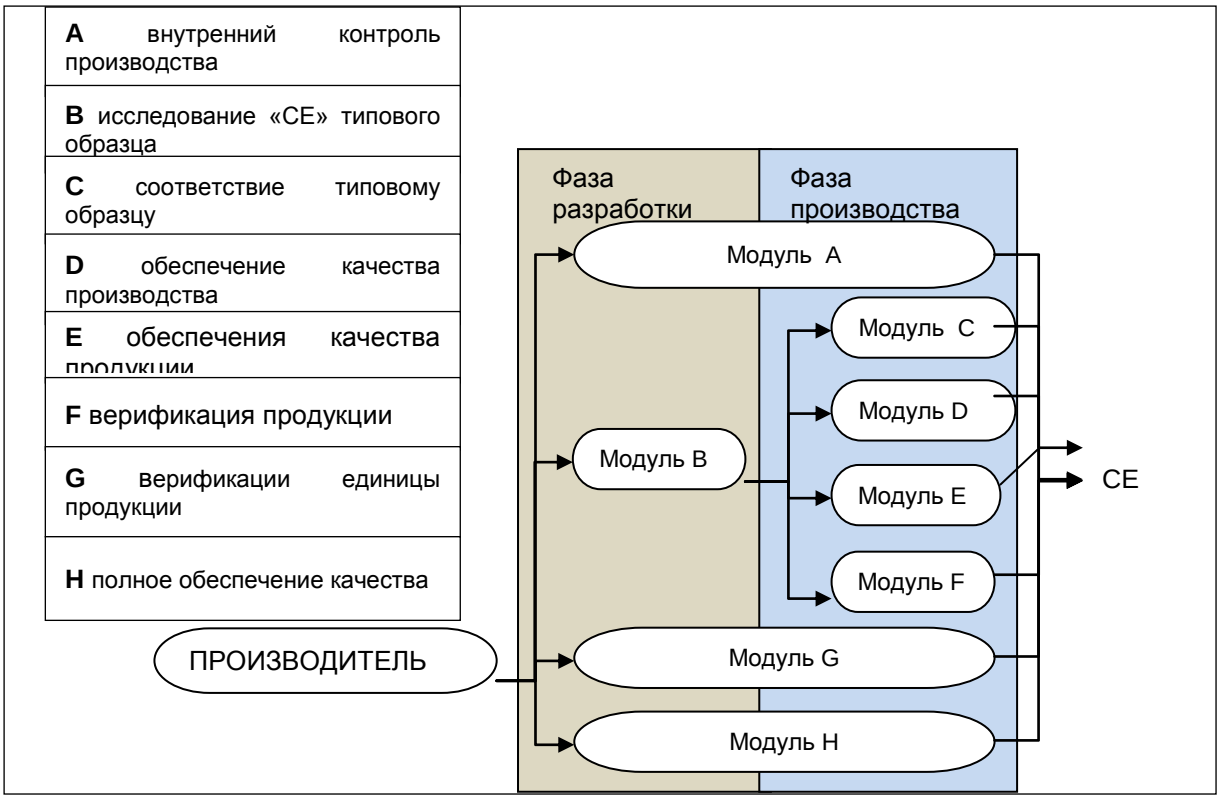
Производитель обязан разработать и предоставлять техническую документацию (технический файл), содержащую определенную информацию о проектировании и производстве обращении, эксплуатации и утилизации продукции, чтобы продемонстрировать соответствие продукции требованиям конкретной Директивы Европейского Союза. Технический файл хранится десять лет с момента выпуска последнего изделия, на которое составлена данная техническая документация.

Производитель или уполномоченный представитель должен составить декларацию соответствия ЕС в рамках процедуры новой директивы по оценке соответствия.

Модули оценки соответствия

Модули для проведения оценки соответствия относятся к этапу разработки, к этапу производства или и к тому и к другому. Восемь основных модулей можно комбинировать разными способами для установления полной процедуры по оценке соответствия. В соответствующей директиве выбирается фактический модуль или модули. Если у производителя есть выбор, тогда там же приводятся критерии по которым осуществляется выбор модуля. Упрощенная схема восьми модулей представлена далее на рисунке, а в самих директивах приводится необходимая подробная информация для реализации.

Директивы в рамках нового подхода ЕС: модули для проведения оценки соответствия



Источник: Европейская Комиссия

Модуль А используется, если для данной продукции характерен низкий уровень риска или сектор производства имеет очень хорошую репутацию в плане обеспечения соответствия. Производитель проводит испытания и оценку и третья сторона не вовлечена в процесс, за исключением вариантов Модулей Aa1 и Aa2. В своей самой простой форме, Модуль А можно рассматривать как декларацию производителя о соответствии (смотрите раздел 57). Что касается модуля В – здесь требуется вовлечение нотифицированного органа, также как и в случае с модулями от С до Н. Модуль В всегда совмещается с одним из Модулей от С до F. Типичные модули представлены в скобках вслед за названием продукции в следующем параграфе.

Продукция

Продукция в отношение которой были приняты Директивы Нового Подхода и для которой маркировка знаком CE является обязательной, включают низковольтное оборудование (A); простые сосуды под давлением (A+, B, Cbis2, F); игрушки (a); строительная продукция, электромагнитная совместимость (A, B, C); машины и оборудование (B, A); средства индивидуальной защиты (A, B, Cbis2, D); неавтоматические приборы для взвешивания (B, D, F, G); активные имплантируемые медицинские устройства (B, D, F, Hbis); газовые приборы (B, C, D, F, G); водогрейные котлы (B, Cbis2, D, E); взрывчатые вещества в гражданских целях (B, Cbis2, D, E, F, G); медицинские устройства (от A до F); потенциально взрывоопасных атмосфер (A, A+, B, Cbis1, D, E, F); прогулочные суда (от A до H); лифты (от A до G); холодильная техника (A); системы и установки (оборудование), работающие под давлением (от A до G); телекоммуникационное оборудование (B, Cbis2, D, H); медицинское оборудование, используемое в диагностических целях (от A до H); средства радиосвязи и оконечное телекоммуникационное оборудование (A, Aa +, H). Директивы Нового подхода были также опубликованы для упаковки продукции и упаковки отходов, для высокоскоростных железнодорожных систем и оборудования для морских судов, но для них, как правило, не требуется маркировка знаком CE.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- BSI technical handbooks. http://shop.bsigroup.com/en/Browse-by-Sector/Manufacturing/Technical-handbooks

  Техническая публикация по электрооборудованию, машинному оборудованию, автомобильному оборудованию, сосудов под давлением, средств индивидуальной защиты и строительного оборудования; о применимых международных нормах и требованиях к одобрению, маркировке, директивах и других требованиях.

- Европейская Комиссия. Справочник по реализации Директив, основанных на новом и глобальном подходе. 2008. Доступен на 11 официальных языках ЕС
  http://ec.europa.eu/enterprise/policies/single-market-goods/files/blue-guide/guidepublic_en.pdf

  Обеспечивает четкий и полный обзор Директив в рамках системы нового и глобального подхода.

- Европейская Комиссия, Предприятие и Промышленность. Маркикровка знаком CE.
  http://ec.europa.eu/enterprise/policies/single-market-goods/cemarking/index_en.htm

  Информация о том, как работает процесс нанесения маркировки знака CE. Данный веб-сайт проводит производителя через весь процесс нанесения маркировки знака CE на его конкретный продукт, показывая понятно все ключевые шаги, которые необходимо предпринять с самого начала до процесса продажи продукции. king to his specific product, by clearly illustrating the key steps to undertake from the beginning to the trading of the product.

- European Commission/EFTA/CEN/CENELEC/ETSI . Стандартизация на внутреннем рынке в рамках нового подхода.
  www.newapproach.org/

  Обеспечивает доступ к информации о директивах и стандартах, а также о путях к процессу стандартизации, независимо от того, какие из трех организаций по стандартам применимы к продукци; предлагает инструмент поиска по ключевым словам.

ИСТОЧНИКИ

Европейская Комиссия

- Европейский стандарты: Список источников гармонизированных стандартов. Директивы нового подхода. http://ec.europa.eu/enterprise/policies/european-standards/documents/harmonised-standards-legislation/list-ИСТОЧНИКИ/
- NANDO (New Approach Notified and Designated Organisations). http://ec.europa.eu/enterprise/newapproach/nando/

B. ИСПЫТАНИЯ

59. Что такое испытания и почему этот процесс является важным для международной торговли?

В целях данной публикации, значение терминов «test» и «testing (испытание), которые приведены в стандарте 'ISO/IEC 17000:2004 Оценка соответствия – Словарь и Общие принципы, опубликованном совместно ISO и IEC, рассматривается окончательным. Испытание определено как «техническая операция, которая состоит из одной или более характеристик объекта оценки соответствия согласно процедуре». Типичные испытания включают измерения размеров и определение химического состава, микробиологической чистоты и прочности или других физических характеристик материалов или структур, таких как отсутствие дефектов.

Результаты испытаний часто дают достаточно информации для того, чтобы компетентное лицо сделало вывод о соответствии данного продукта или услуги требованиям, заданным регулирующим органом, покупателями или другими пользователями. В других случаях, при эксплуатационной проверке (контроле) лифтов и автомобилей, уже одной только проверки (смотрите раздел 65) может быть достаточно. Важно признать тот факт, что границы между испытанием и проверкой достаточно размыты, поскольку между ними есть некоторые совпадения; и тот и другой вид деятельности можно отнести к той или иной области.

В обширную область под названием «оценка соответствия» входят испытание, контроль и сертификация. Несмотря на то, что испытание и контроль являются весьма распространенным средством определения соответствия, в некоторых случаях, регулирующим органам или клиентам бывает недостаточно только испытаний или контроля. Для определенных производственных секторов также необходима сертификация третьей стороной.

Так обстоит дело в тех промышленных секторах, где продукция выпускается относительно в небольших объемах и с высоким уровнем риска. Примерами являются имплантируемые медицинские приборы и электрооборудование для использования во взрывоопасных средах. Такая сертификация продукции всегда подкреплена испытаниями и/или проверкой. Сертификация в соответствии со стандартами систем (например, ISO 9001, ISO 14001) доступна для любых услуг или производственной деятельности и не включает в себя испытание в той же степени, что и в тех случаях, где требуется доказать полное техническое соответствие.

Испытание чаще всего проводится в лабораторных условиях, или перед отправкой или после доставки заказчику. Тем не менее, во многих случаях его можно провести на месте после доставки или установки. Это же относится и к крупным или сложным машинам и сварным трубопроводам и железнодорожным путям.

Стандарты и оценка соответствия признавались в качестве торговых барьеров на протяжении многих лет и впервые вопрос о них подняли на международном уровне в ходе Токийского раунда переговоров в рамках ГАТТ в начале 1970-х годов. Результатом стала разработка Кодекса ГАТТ по стандартам в 1979 году - предшественника Соглашения о ТБТ ВТО. Организации, вовлеченные в вопросы торговой политики, такие как ВТО, Европейская Комиссия и Форум экономического сотрудничества Азиатско-Тихоокеанского региона (АТЭС), по-прежнему признают, что отсутствие согласия по принятию или признанию результатов испытаний других стран остается одним из самых серьезных препятствий для свободной торговли.

Регулирующие органы и коммерческие покупатели зарубежной продукции часто требуют проведения испытаний в точке импорта или доставки со стороны своих собственных назначенных лабораторий даже когда в стране производства было проведено адекватное испытание. Такая практика привела к разработке соглашений о взаимном признании и соглашений о сотрудничестве, которые обсуждаются далее в вопросе 91 в целях минимизации их влияния.

Такая политика рассматривается, как технические барьеры в торговле, поскольку она повышает издержки в виду дублирования и задержек по времени. Если испытание проводимое на этапе производства, осуществляется грамотно и в соответствии с требованиями заказчика или рынка на

который импортируется продукция, то нет никаких технических причин для повторного испытания, за исключением случаев, когда условия во время транзита могут привести к порче продукции.

Благоразумный производитель всегда обеспечит, чтобы не соответствующий требованиям продукт, не попал в отправляемую партию продукции и гарантирует разработку и испытание продукции на соответствие требованиям экспортного рынка до ее отгрузки. Любая задержка при въезде на внешний рынок снижает конкурентные преимущества продукта за счет увеличения издержек (например, затраты на повторные испытания) и задерживает оплату, что дает преимущества конкурентам и отечественным поставщикам. Если испытание в стране, из которой экспортируется товар, осуществляется компетентно, это значительно сокращает потребность в какой-либо повторной проверке перед выпуском продукции на рынок импорта.

Не все испытания являются оценкой соответствия, так как значительное количество испытаний проводится в целях сбора данных, а не только для проверки соответствия продукции. Некоторые из них касаются таких вопросов, как измерение параметров воздействия на окружающую среду, что возможно и не связано с конкретным продуктом, но может иметь последствия для торговли.

По мере того, как промышленные товары становятся все более технически сложными, а требования рынка все более жесткими, испытания станут еще более важной частью торговых протоколов. Переход к более свободной торговле будет призывать к более широкому признанию результатов испытаний, проведенных в стране происхождения продукции, но это может произойти, только, когда в первую очередь у конечных пользователей будет уверенность в компетентности лабораторий, проводящих эти испытания. Конечная цель заключается в том, чтобы ваш продукт прошел один раз испытание и сертификацию, после чего его принимали повсеместно (смотрите раздел 91).

ИСТОЧНИКИ

Международная организация стандартизации и Международная электротехническая комиссия. ISO/IEC 17000:2004, оценка соответствия – Словарь и общие принципы. Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список приводится: www.iso.org) а также в МЭК или в Национальных комитетах МЭК (список приводится: www.iec.ch).

60. Как я могу обеспечить принятие протокола испытаний моего продукта иностранным государством?

Единой системы, которая бы охватывала все продукты и сектора и обеспечивала принятие протоколов испытаний экспортирующей страны на рынке импорта не существует. Справедливым будет также утверждение о том, что на некоторых рынках применяются разные правила в конкретных секторах, в зависимости от типа продукции и политики отдельных регулирующих органов, которые могут иметь более высокие уровни независимости в плане того, что они работают именно в конкретных секторах (вертикальная система). Это можно сопоставить с горизонтальной системой, в которой все регулирующие органы работают по общим правилам, предусмотренным в рамках Глобального подхода ЕС.

Это происходит, к примеру, на таких рынках, как Соединенные Штаты и Япония, где существуют очень вертикальные системы регулирования. Администрация Соединенных Штатов по контролю за продуктами питания и лекарствами (USFDA), Департамент сельского хозяйства США (USDA) и Федеральная комиссия по коммуникациям **(**FCC) – все они имеют разные подходы к признанию испытательных лабораторий зарубежных стран. USFDA считает, что они могут обеспечивать прямой надзор за всеми производителями независимо от их местоположения, тогда как FCC принимает результаты испытаний зарубежных лабораторий, аккредитованных конкретными органами по аккредитации. Власти Японии, не полагаясь на аккредитацию, зачастую требуют специального подтверждения со стороны правительства экспортирующей страны, прежде чем они признают протоколы испытаний лаборатории иностранного государства.

Поэтому соблюдение правил конкретного рынка для конкретного продукта является всецело ответственностью экспортера, производителя или агента по импорту.

Любое признание протокола испытаний, проводилось ли оно внутри страны или за ее пределами, требует принятия со стороны всех регулирующих органов, которые имеют отношение к данному продукту и со стороны покупателя на целевом рынке. Коммерческие покупатели, крупные торговые сети, к примеру, могут иметь определенные требования к качеству продукта, помимо требований регулирующего органа к безопасности этого продукта. А это значит, что интересы и той и другой стороны должны быть соблюдены. Понятно, что без принятия со стороны регулирующего органа, продут нельзя будет никому продать, но нельзя забывать и о спросе на коммерческом рынке.

Общие принципы, изложенные в Соглашении ВТО о технических барьерах в торговле (соглашение ТБТ), говорят о том, что следует избегать технических барьеров и государств-членов этой организации настоятельно призывают признавать оценку соответствия, выполненную в стране происхождения товара. Одновременно с этим, данные принципы признают тот факт, что определенные положения дают возможность государствам устанавливать свои собственные уровни защиты и убедиться в компетенции зарубежных органов, которые выдают отчеты об оценке соответствия. Несмотря на то, что в Соглашении ТБТ упоминается применение соглашений о взаимном признании (MRAs), на основе аккредитации, в качестве подходящего инструмента для подтверждения компетенции, оно также позволяет развитие и других мер для построения доверия, таких, как например, обмены опытом между специалистами и межлабораторные сличения в течение продолжительного периода времени. Раздел 91 рассматривает MRA более детально.

Признание или, другими словами, аккредитация – это прерогатива импортирующей страны, а не той страны, которая экспортирует свою продукцию.

Что касается соглашения о взаимном признании (здесь и далее по тексту «MRA»), Соглашение ТБТ здесь ссылается уже на действия и политику правительства страны. Это означает, что MRA может быть предметом переговоров между двумя или несколькими правительствами стран и, как ожидается, затем станет обязательным для участвующих в переговорах правительств. Два хорошо известных примера – это MRA Международного сотрудничества в области аккредитации лабораторий (ILAC) и Международного форума по аккредитации (IAF). Тем не менее, они относятся к соглашениям частного сектора, и правительства стран в праве признавать или не признавать их, по своему собственному усмотрению. Аналогичным образом и частный коммерческий сектор не связан обязательствами таких соглашений и индивидуальные пользователи должны решить для себя, действительно ли такие соглашения дают им достаточно

уверенности в деятельности по оценке соответствия участвующих сторон. ILAC и IAF знают об этих факторах и уделяют большое внимание степени признания, данной их MRA и стараются устранить любые потенциальные слабые стороны в данных соглашениях.

В целом, несмотря на то, что ВТО призывает своих членов принимать протоколы испытаний, выполненных в экспортирующей стране, существует большой выбор механизмов, используемых в разных юрисдикциях. Это требует, чтобы испытательные лаборатории, предоставляющие данные:

- Находились под контролем регулирующего органа импортируемой страны;
- Имели хорошую, утвердившуюся репутацию у регулирующего органа;
- Были признаны регулирующим органом;
- Были аккредитованы национальным органом импортирующей страны;
- Были признаны одним из партнеров в рамках соглашения о взаимном признании между правительствами двух стран, или
- Были аккредитованы органом в рамках Соглашения ILAC.

В ситуации, которая сложилась в торговле сегодня, аккредитация является самым распространенным инструментом, используемым для создания и поддержания доверия к компетентности органов по оценке соответствия, но понимание правил рынка, на который экспортируется продукция возложено всецело на самого экспортера. Чтобы познакомиться поближе с практическим применением стандарта ISO/IEC 17025 в отрасли морепродуктов и другой рыбной продукции в ЕС, ищите ссылку, представленную в разделе «Дополнительная информация» далее.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- European Commission, Directorate General for Health & Consumers. EU import conditions for seafood and other fishery products. http://ec.europa.eu/food/international/trade/im_cond_fish_en.pdf

  В Европейском Союзе, аккредитация в соответствии с ISO/IEC 17025 необходима для рыбных продуктов. Для того, чтобы аналитические результаты испытаний рыбной продукции получили «официальное подтверждение», они должны быть сделаны лабораторией, аккредитованной по параметрам, которые подлежат анализу.

- Международное сотрудничество в области аккредитации лабораторий. Истории успеха стран-подписантов ILAC. Комитет по маркетингу и коммуникациям (МСС). http://www.ilac.org/successstories.html

  ILAC MCC просит своих членов делиться положительными примерами, которые подчеркивают пользу и преимущества, которые принесли аккредитациа и соглашения ILAC, широкому кругу заинтересованных сторон. Коллекция таких примеров успешных историй доступна на веб-сайте ILAC.

- International Standardisation Organization and International Electrotechnical Commission. ISO/IEC 17025:2005, General requirements for the competence of testing and calibration laboratories. Obtainable from ISO or ISO members (list at www.iso.org) and from IEC or IEC National Committees (list at www.iec.ch).

  Стандарт ISO/IEC 17025:2005 разъясняет общие требования к компетенции для проведения испытаний и/или калибровки, включая отбор образцов. Он охватывает испытания и калибровку, выполняемые с использованием стандартных методов, нестандартных методов и методов, разработанных самими лабораториями.

- United Nations Industrial Development Organization. Обеспечивая соответствие с ISO 17025: A practical guidebook for meeting the requirements of laboratory accreditation schemes based on ISO 17025:2005 or equivalent national standards. http://www.unido.org/fileadmin/user_media/Publications/Pub_free/Complying_with_ISO_17025_A_practical_guidebook.pdf

  Пособие о том, как выполнить требования схем аккредитации лабораторий на базе ISO 17025:2005 или эквивалентных национальных стандартов.

ИСТОЧНИКИ

ВТО. Соглашение о технических барьерах в торговле. http://www.wto.org/english/tratop_e/tbt_e/tbt_e.htm

61. Почему программы проверки квалификации являются важными, и где я могу найти провайдеров таких программ проверки квалификациии?

Программа проверки квалификации (здесь и далее ППК) – это набор организованных программ практических межлабораторных сличений, которая дает объективный метод оценки фактической результативности работы отдельных лабораторий в группе лабораторий и дает подтверждение компетентности. Признание некоторых лабораторий или схем подтверждения основывается целиком на данной форме оценки, но чаще программу проверки квалификации используют в поддержку других оценок, таких как аккредитация и паритетная оценка. В любом случае, последовательное участие в программе проверки квалификации, организованной на профессиональном уровне, необходимо для поддержания статуса признания во всех схемах подтверждения.

Важно иметь в виду, что участие в одной ППК имеет очень ограниченное значение, поскольку она позволяет зафиксировать лишь мгновенное состояние и успешный результат может быть только делом случая. Аналогичным образом, неудовлетворительный результат может быть в равной степени вопросом простой ошибки, которые неизбежно происходят во всех лабораториях, время от времени, но это вовсе не означает, что лаборатория не обладает компетенцией. Важным вопросом является непрерывная результативность в течение длительного периода и использование данных программ квалификационного тестирования лабораторией в качестве инструмента для совершенствования систем управления и технических характеристик персонала.

Программы одобрения, основанные только на проверке квалификации, требуют частого участия и тщательного анализа результатов наряду с безотлагательным вниманием к корректировочным действиям. Такие программы являются дорогостоящими и по некоторым областям испытаний, их просто невозможно проводить постоянно. Некоторые программы проверки квалификации в области калибровки или испытаний неразрушающим методом требуют чрезвычайно длительных сроков для полного завершения и имеют ограниченную ценность в качестве программ одобрения. По этим причинам, системы аккредитации, которые основаны на той или иной форме паритетной экспертной оценки в соответствии со стандартом ISO/IEC 17011:2004 и ISO/IEC 17025:2005 (см. раздел «источники», где приводятся полные названия этих стандартов), используют проверку квалификации в качестве необходимого элемента своих механизмов инспекционного контроля, но их недостаточно для получения аккредитации или признания, как такового.

С того момента как испытания и измерения стали использоваться в качестве основы для принятия товаров, было изобретено множество форм проверки квалификации. Традиционно, программами руководила одна из сторон купли-продажи, т.е. либо покупатель либо продавец. Но с недавнего времени, наблюдается значительный рост программ проверки квалификации, в качестве деятельности третьей стороны, в которых провайдеры, ориентированы на предоставление таких услуг на платной основе. Такие стандарты, как ISO/IEC 17043:2010 были разработаны с целью повышения надежности этих программ, а системы аккредитации были инициированы в целях повышения доверия к компетентности провайдеров.

Инструменты программ проверки квалификации (межлабораторные сличения) также используются для подтверждения используемых методов и исследований, связанных с разработкой стандартных методов испытаний, таких как оценка надежности того или иного метода. Такие же инструменты используются и производителями стандартных образцов, когда последние используют межлабораторные сличения с участием ряда компетентных лабораторий для присвоения значений и связанных с ними неопределенностей сертифицированных стандартных образцов (CRM).

Международный комитет мер и весов (CIPM) также использует специализированную форму межлабораторных сличений (ключевые сличения) для мониторинга калибровочных и измерительных возможностей национальных измерительных лабораторий (смотрите раздел 79). Иногда сами программы проверки квалификации используются в данном контексте и зачастую они обнаруживают вызовы или трудности, вызванные применением некоторых стандартов и традиционных методов. Даже один только этот фактор дает неоспоримое преимущество режимам, в которых принято использовать программы проверки квалификации.

Любой поиск в Интернете провайдеров программ проверки квалификации даст множество сотен результатов. Одни провайдеры имеют узкую специализацию, такую как медицинские испытания, испытания воды и пищевой продукции, тогда как другие предлагают программы, охватывающие несколько областей. Самым всеобъемлющим источником информации по ППК является база данных Европейской информационной системы профессионального тестирования (EPTIS, ссылка приводится далее по тексту), которая перенаправит вас на сайты более тысячи провайдеров ППК по всему миру.

Международные программы проверки квалификации предлагают обширный спектр материалов и профессионально организованных программ.

Однако международные правила воздушных перевозок и многие национальные таможенные органы и карантинные службы препятствуют использованию в полной мере зарубежных ППК, особенно в тех случаях, когда образцы могут быть иметь отношение к таким угрозам, как токсичность или воспламеняемость. Там, где это возможно, желательно обеспечить потенциал в области ППК на национальном уровне, особенно по тем техническим областям, которые пользуются значительным внутренним спросом или в которых сосредоточено производство. ISO/DTR 11773 дает информацию о глобальном распределении стандартных образцов.

Последние годы, при быстро растущем спросе на программы проверки квалификации, существует некоторая обеспокоенность в отношении компетентности ППК и желание ввести некоторую форму аккредитации для них. Некоторые члены ILAC сейчас предлагают такую услугу, что обеспечивает более высокий уровень прозрачности и справедливости.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- European Proficiency Testing Information System (EPTIS). www.eptis.bam.de

  EPTIS – это сотрудничество 39 партнерских организаций со всех континентов. Большая часть из них – это национальные метрологические институты, испытательные учреждения или органы аккредитации. База данных EPTIS содержит список схем программ проверки квалификации (схем ППК), которые используются в Европе, в Северной и Латинской Америке, а также в Австралии, как аккредитованных, так и не аккредитованных. Информация, которая содержится в базе данных основана на заявлении самих провайдеров ПКТ.

- International Laboratory Accreditation Cooperation Benefits for Laboratories Participating in Proficiency Testing Programs. 2008. http://www.ilac.org/documents/ILAC_PT_Brochure.pdf

  Обучающая брошюра, в которой представлены вопросы подтверждения компетентности работы лабораторий. Она учит определять проблемы с испытаниями или измерениями, а также, среди всего прочего, как сравнивать методы и процедуры.

- The American Association for Laboratory Accreditation. R302 – General Requirements: Accreditation of ISO/IEC 17043 Proficiency Testing Providers. 2011.
  http://www.a2la.org/requirements/PT_PROVIDERS_ACCREDITATION_REQUIREMENTS.pdf

  Данный документ устанавливает общие требования A2LA (Американской ассоциации по аккредитации лабораторий) для аккредитации провайдеров ПКТ. A2LA - это некоммерческая, не правительственная, общественная организация, существующая на взносы своих членов, приверженная работе в широкомасштабной, охватывающей весь мир, системе аккредитации.

ИСТОЧНИКИ

Международная организация стандартизации

- Руководство ISO 35:2006, Стандартные образцы материалов (веществ) –Общие статистические принципы определения метрологических характеристик для сертификации. Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список приведен на www.iso.org).
- ISO/DTR 11773, Глобальное распространение стандартных образцов. Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список приведен на www.iso.org).

Международная организация стандартизации и Международная электротехническая комиссия

- ISO/IEC 17025:2005, Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий. Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список приведен на: www.iso.org), а также в МЭК или в национальных комитетах МЭК (список приведен на www.iec.ch).
- ISO/IEC 17011:2004, Оценка соответствия. Общие требования к органам по аккредитации, аккредитующим органы по оценке соответствия. Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список приведен на: www.iso.org), а также в МЭК или в национальных комитетах МЭК (список приведен на www.iec.ch).
- ISO/IEC 17043:2010, Оценка соответствия – Общие требования к проверке квалификации. Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список приведен на www.iso.org), а также в МЭК или в национальных комитетах МЭК (список приведен на www.iec.ch).

62. Должен ли я организовать свою собственную испытательную лабораторию или пользоваться услугами других лабораторий?

В основе ответа на данный вопрос лежит финансовая составляющая. Для большинства продуктов, доступ к компетентной лаборатории имеет важное значение для проведения испытаний, для контроля за процессом производства, а также для проведения испытаний в целях приемки готовой продукции перед ее выпуском на рынок. Но открытие и ведение лаборатории, даже на самом базовом уровне, является очень дорогостоящим мероприятием. Как правило, чем более сложные испытания требуется проводить, тем более высоки капитальные затраты, а также затраты на оснащение персоналом и поддержание работы лаборатории.

Поэтому, любой, кто рассматривает данный вариант, должен решить ряд вопросов, которые описаны далее по тексту, и сбалансировать затраты и получаемые от этого выгоды.

Первым моментом, который следует принять во внимание, является вероятный объем испытаний, которые необходимо будет проводить. Предполагается ли разработка какого-либо из компонентов продукта? Это может стать дополнительным стимулом для создания своей собственной лаборатории. Какова характерная изменчивость в данном продукте и процессах и означает ли это, что требуется немедленный доступ к лаборатории? Какой уровень испытаний предусмотрен законодательством для целей принятия продукта?

При рассмотрении возможного аутсорсинга услуг лаборатории распространена практика, когда определенные лабораторные возможности поддерживаются на производстве, а в тех случаях, когда развивать свои собственные возможности не стоит, можно обратиться к помощи внешней, более специализированной лаборатории. Примером служит определение очень низких уровней остатков в продукции. Здесь также встает вопрос об удобстве доступа к подходящим внешним лабораториям.

В тех случаях, где группы более мелких производителей расположены в непосредственной близости друг от друга, нередко коммерческая лаборатория, предоставляющая всем этим производителям широкий спектр услуг создается одной из международных или местных компаний.

Помимо прямых расходов на испытания, другие вопросы, которые следует учитывать, включают потенциальные расходы в случае неадекватных испытаний. А какие риски и расходы несет в себе дефектная продукция? Какие проблемы безопасности связаны с процессом производства на местах? Какие вероятные расходы несет в себе отказ рынка принимать продукт и связанные с этим отзыв продукции, переделка продукта или уничтожение того, что не подлежит выкупу и тд.?

Другим элементом для рассмотрения, особенно для развивающихся стран, являются трудности, связанные с доступом к содержанию и техническому обслуживанию, запасным частям и другой необходимой технической поддержке испытательного оборудования. Там, где такие трудности преодолимы, и если требуются какие-то особые испытания, то аутсорсинг внешней лаборатории является единственным практическим способом для проведения данных испытаний.

Наличие непосредственного доступа к лабораторным средствам прямо на производстве имеет свои преимущества, особенно там, где время играет важную роль в мониторинге производственного процесса, но также и в том, что развивается более глубокое понимание продукта и его поведения в процессе производства.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Labnetwork. Key Functions and Test Methods.
  http://www.labnetwork.org/en/component/content/article/37-textile-and-leather/128-key-functions-and-test-methods

  Данный документ обсуждает вопросы, связанные с измерениями размерности и плотности, контролем качества образцов, механическими свойствами, а также пригодностью продукции, среди всего прочего.

63. Почему я должен калибровать свое испытательное оборудование и средства измерений и с какими интервалами?

Этот вопрос поднимает ряд концепций, которые могут быть незнакомы широкому кругу читателей. Основная цель калибровки заключается в обеспечении последовательности, надежности и уверенности в испытании и измерении (смотрите раздел 87). Все заинтересованные стороны имеют право быть уверенными в правильности и неискаженности данных испытаний и измерений, которые они используют для какой бы то ни было цели. Поэтому калибровка на соответствующем уровне является необходимым предварительным условием.

Калибровка связана с предоставлением уверенности, что измерения имеют известную взаимосвязь с эталонами, которые задают начальное значение – килограммом, вольтом, метром итд. (смотрите раздел 84). Чем выше точность требуемого измерения, тем больше должна быть определенность (меньше неопределенность или погрешность) в данной взаимосвязи между используемым для испытания прибором и эталоном.

Прослеживаемая калибровка признается в качестве пути между измерением и эталоном от которого она получена и описана в виде задокументированной, неразрывной цепи компетентных сличений между измерительным инструментом и другими устройствами более высокого уровня точности в общей иерархии уровней, имеющую обратную привязку к эталону, который задает начальное значение. В некоторых случаях невозможно продемонстрировать прослеживаемость до единиц международной системы или, как ее еще называют, системы СИ (к примеру, прибор pH-метр). В этих случаях приемлемым считается международно принятая (и заданная) единица.

Кроме того, важно признать, что более сложные комплексные измерительные приборы калибруются напрямую стандартными образцами, которые соблюдают те же принципы «привязки» к основополагающим величинам. Тем не менее, при нынешнем положением дел со стандартными образцами, опорными значениями могут быть согласованные, а не абсолютные значения. Эту реальность необходимо отразить при указании неопределенности значения.

Все оборудование должно быть откалибровано перед использованием, даже приборы низкой точности. Важно понимать, что несмотря на то, что для конкретных испытаний точность калибровки требуется на определенном уровне, тем не менее, все инструменты должны быть проверены еще раз приборами более высокой точности для того, чтобы убедиться в пригодности прибора или системы предназначенным целям.

Калибровка рассматривается более подробно в главе о метрологии, но для целей настоящего раздела, достаточно сказать, что это процесс сравнения одного прибора с другим прибором более высокого уровня точности, и что данный процесс идет далее вверх по цепочке до самого эталона. Для большинства ситуаций измерений необходимо знать диапазон вероятного уровня отклонения от эталонного образца в различных точках или, так называемую, неопределенность измерения. Зная отношение: «истинного значения» и неопределенности, связанной с измерением, можно рассчитать поправки к полученным значениям в ходе измерений.

При проведении некоторых испытаний, однако, требуется лишь знать, что прибор работает в при конкретной погрешности в пределах допустимого, рабочего диапазона. Приборы можно отнести к классификации «класс А», «класс В», итд. Строго говоря, данный процесс называется верификация (поверка), но зачастую ее считают калибровкой. Однако, когда приборы проверяются таким образом, то нельзя применить корректировки, а полученные данные принимаются при тех значениях, которые напрямую дает испытание. Это общий подход, применяемый при проведении измерений в торговле.

Выполнение измерения и испытываемый прибор могут меняться со временем, в зависимости от среды, которой он подвержен, износу, чрезмерной нагрузке или просто ввиду неправильного использования. Это применимо ко всем измерительным приборам, а не только к сложным приборам, изменение которых предполагается со временем. Поэтому точность измерения прибором должна время от времени проверяться. Период между «успешно выполненными» калибровками называется интервалом калибровки, а каждая последующая калибровка после первой, называется повторной калибровкой.

Интервалы калибровки обычно рекомендуются производителем измерительных или испытательных приборов, и их следует соблюдать, если конечно, обстоятельства не указывают на другое. Правильная работа прибора зависит от ухода и использования данного прибора. Операторы всегда должны с вниманием относиться к необычным показаниям приборов, так как они могут указывать на некоторое ухудшение работы прибора. В этом случае прибор следует изъять из эксплуатации и немедленно откалибровать. Калибровка, безусловно, необходима, если прибор каким-либо образом перегружен, или после того, как прибор подвергся ударам, вибрации, перебоям в электропитании или в других случаях неправильного обращения. Корректирующие действия являются ответственностью пользователя прибора.

В случае, когда прибор используется в пределах лаборатории, аккредитованной внешним органом по аккредитации, этот орган может наложить обязательные максимальные интервалы для повторной калибровки, которые могут быть меньше, чем те, что рекомендованы производителем. Данные требования будут иметь приоритет над рекомендациями завода-изготовителя. Однако даже в этой ситуации, следует помнить, что это всего лишь максимальные интервалы и ответственность за должную эксплуатацию, техническое обслуживание, и в том числе, за адекватную калибровку, в зависимости от условий эксплуатации, описанных выше, возложена на пользователя. Оборудование, которое используется постоянно, может потребовать необычайно короткие интервалы повторной калибровки, а также может потребоваться выборочная проверка на ежедневной основе (смотрите раздел 82).

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Список аккредитованных калибровочных лабораторий имеется в национальных органах по аккредитации. ILAC и региональные организации по аккредитации имеют свои веб-сайты, которые дают ссылки на своих членов – национальных органов по аккредитации:
  - Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation (APLAC). www.aplac.org/membership.html
  - European co-operation for Accreditation (EA). www.european-accreditation.org/content/ea/members.htm
  - InterAmerican Accreditation Cooperation (IAAC). www.iaac.org.mx/English/Members.php
  - International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC). www.ilac.org/documents/mra_signatories.pdf
  - Southern African Development Community Accreditation (SADCA). www.sadca.org/documents/SADCA%20contact%20details-English.pdf
- International Laboratory Accreditation Cooperation and International Organization of Legal Metrology. Guidelines for the determination of calibration intervals of measuring instruments. ILAC-G24/OIML D 10) 2007. www.ilac.org/guidanceseries.html or www.oiml.org/publications/D/D010-e07.pdf

  Настоящий документ определяет и описывает методы, имеющиеся и известные для проведения оценки необходимых интервалов калибровки. Он предназначен для использования калибровочными лабораториями. Обычные пользователи приборов должны полагаться на рекомендации производителей. Однако данный документ содержит информацию интересную для всех и его можно использовать для лучшего понимания требований.
- Международная организация стандартизации. ISO 10012:2003, Measurement management systems – Requirements for measurement processes and measuring equipment. Obtainable from ISO or ISO members (list at www.iso.org).

  Данный стандарт предоставляет руководство по процессам управления измерениями, а также действиям, необходимым для того, чтобы доказать соответствие используемого измерительного оборудования метрологическим требованиям.

64. Что такое метрологическая прослеживаемость и как ее можно продемонстрировать?

Прослеживаемость - это неразрывная и задокументированная цепочка калибровки, связывающая рабочий прибор с основополагающим (задающим начальную единицу) эталоном измерения. Такая цепочка может быть довольно длинной, а следствием этого является то, что погрешность возрастает по пути, несмотря на то, что измерительный прибор все еще может быть пригодным для использования по назначению.

Основополагающие или первичные эталоны – это прямая воспроизводимость к единицам Международной Системы Единиц (система СИ). В случае с киллограммом – это эталон, который хранится в Международном Бюро Мер и Весов (BIPM) в Париже (смотрите раздел 84). Все другие эталоны являются производными научных экспериментов, за исключением ограниченного количества национальных и других институтов более высокого уровня, использующих схожие методы и результаты межлабораторных сличений участвующих в них лабораторий. На этом уровне, лаборатории должны достичь абсолютного согласия в отношение фактической единицы до того, как методы будут приняты в качестве пригодных для определения конкретного количества. Такие лаборатории находятся в непрерывном поиске все более точной воспроизводимости единицы СИ, и только когда международное сообщество, через Международный комитет мер и весов (CIPM) соглашается с тем, что действительно новые методологии дают более точный эталон – он принимается (смотрите раздел 91).

Вторичные эталоны – это приборы, которые получают размер единицы непосредственно от первичных эталонов. Они являются очень точными и имеют очень маленькую погрешность (неопределенность) измерений. Во многих странах вторичные эталоны являются государственным (национальным) эталоном.

Рабочие эталоны – это эталоны, которые стоят на один уровень ниже первичного эталона и получают размер единицы непосредственно от вторичного эталона. Рабочие эталоны являются вполне приемлемы и служат в качестве национальных эталонов в странах, не имеющих сложного, передового производственного потенциала. Они являются достаточными для множества промышленных и коммерческих ситуаций. Калибровочные лаборатории высокого уровня также используют вторичные или рабочие эталоны в качестве эталонных образцов.

Лаборатория, которая желает откалибровать свои приборы, как правило, обращается либо в специализированную калибровочную лабораторию, либо в свой национальный институт метрологии или же, возможно, прибегает к услугам зарубежной лаборатории по калибровке. Здесь необходимо убедиться, что лаборатория, оказывающая такие услуги, способна провести калибровку при соответствующем диапазоне измерений и с необходимой точностью, не выходя за определенную погрешность измерения.

Компетентные калибровочные лаборатории оказывают свои услуги с разными уровнями точности, в зависимости от целевого предназначения прибора. Они рекламируют свои услуги, исходя из имеющихся физических единиц, диапазона измерений и наименьшей погрешности для каждого качества и в пределах каждого диапазона. К примеру, возможности калибровки измерительных приборов давления и вакуумметра могут быть выражены следующим образом:

Калибровка в соответствии с требованиями AS 1349, ASME B40.1, BS 1780, EN 837-1 и схожими стандартами

Манометры (в том числе контрольные приборы)

От 0 до 70 МПа в воздухе или жидкости
При погрешности измерения в: 0,02% от показаний или 1,4 кПа (в зависимости от того, что больше)

Вакуумметры (в том числе пружинный манометр (Бурдона))

0.02 kPa от -95 до 0 кПа
с наименьшими погрешностями измерения в: 0,02 кПа

Примечание: кПа = килопаскаль; МПа = мегапаскаль (миллион паскаль)

Растущее понимание прослеживаемости в мире привело к тому, что органы по аккредитации стали обращать особое внимание на данную концепцию. Они имеют правила и политику для самих себя, для аккредитованных калибровочных лабораторий и для аккредитованных лабораторий, пользующихся услугами аккредитованных калибровочных лабораторий, в целях обеспечения большей прозрачности процесса и повышения своего собственного авторитета. Поэтому использование аккредитованных калибровочных услуг является ясным и общепринятым доказательством прослеживаемости.

Однако использование не аккредитованных услуг по калибровке является ответственностью самого пользователя с точки зрения его удовлетворенностью уровнем прослеживаемости, которую он получает. Для этого пользователю необходимо побеседовать с представителями калибровочной лаборатории и проверить ее документацию и другие доказательства для того, чтобы получить достаточно обоснованную уверенность в заявленной прослеживаемости.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- EURACHEM/Cooperation on International Traceability in Analytical Chemistry. Quantifying Uncertainty in Analytical Measurement. 2nd ed. EURACHEM/CITAC Guide CG 4. http://www.eurachem.org/guides/pdf/QUAM2000-1.pdf

  Данный справочник подробно знакомит читателя с использованием валидации и связанных с ней данных при построении расчетов погрешности в полном соответствии с принципами официального Руководства ISO. Второе издание руководства находится в свободном доступе, а третье издание находится на стадии разработки.

- EURAMET. Metrology – In Short. 3rd ed. July 2008. www.euramet.org/. Contact: secretariat@euramet.org

  Этот буклет содержит всесторонний обзор вопросов метрологии. В нем объясняются важные термины, описываются международные и региональные организации, а также даются соответствующие ссылки. Кроме того, он также приводит примеры воздействия измерений.

- International Bureau of Weights and Measures (BIPM). The International System of Units (SI). 8th ed. 2006. http://www.bipm.org/utils/common/pdf/si_brochure_8_en.pdf

  Брошюра по единицам системы СИ, название и написание символов единиц системы СИ, а также, среди прочего единиц, которые не входят в эту систему. Доступна на нескольких языках.

- European co-operation for Accreditation. Traceability of Measuring and Test Equipment to National Standards. EAL-G12. November 1995. http://www.european-accreditation.org/n1/doc/ea-4-07.pdf.
  Contact: secretariat@european-accreditation.org

  Данная публикация рассказывает организациям о том, как соответствовать требованиям по прослеживаемости в соответствующих стандартах, таких как серии стандартов EN ISO 9000 и EN 45000.

- International Laboratory Accreditation Cooperation. ILAC Policy on Traceability of Measurement Results. ILAC-P10:2002. http://www.ilac.org/documents/ILAC_P10_2002_ILAC_Policy_on_Traceability_of_Measurement_Result.pdf

  Дает определение того, что значит концепция прослеживаемости и результатов измерений для ILAC.

- International Standardization Organization. ISO/REMCO for reference materials. http://www.iso.org/iso/remco_2009.pdf

  Эту брошюру можно скачать с официального сайта ISO бесплатно.

- Международная организация по стандартизации и Международная электротехническая комиссия. ISO/IEC Guide 98-3:2008, Погрешность измерений - Часть 3: Руководство по выражению неопределенности измерений (GUM: 1995). Можно приобрести в ISO или у членов ISO (смотрите список на: www.iso.org), а также в IEC или в Национальных комитетах IEC (смотрите список на: www.iec.ch).

- Laboratory Accreditation Bureau. www.l-a-b.com/content/measurement-uncertainty

  Хорошая ссылка для тех, кто желает узнать больше о погрешности (неопределенности). Здесь вы сможете найти ответы на следующие вопросы: 'Что следует считать допустимой погрешностью измерения? А также: «Как погрешность применяется к измерению при заявлении о соответствии с ILAC G8?»

  Если вы хотите узнать, что должен документировать провайдер - результаты измерения или значение стандарта, вы сможете найти эту информацию в данном источнике.

Б. КОНТРОЛЬ

65. Какие различные виды контроля существуют?

По некоторым определениям, контроль охватывает все другие формы оценки соответствия и его можно считать ее старейшей формой. Тем не менее, современная практика заключается в том, чтобы дать более узкое определение термину «контроль».

Существует множество определений термина «контроль», но все они включают в себя концепцию сбора информации (испытание, измерение), наблюдения (условий) и формирования суждения о пригодности к использованию или о соответствии требованиям. Поскольку суждение является одним из важнейших элементов данного процесса, контроль подвержен некоторой изменчивости результата. По этой причине крайне важно, чтобы инспекторы проходили тщательную подготовку по тем секторам, в которых они будут работать.

Контроль не ограничивается его применением к процессам производства и продукции. Он также может использоваться и в другой различной деятельности, такой как разработка, верификация, монтаж и ввод в эксплуатацию оборудования, мониторинг оборудования, которое находится в эксплуатации, в вопросах регулирования, финансового аудита и расследования отказов.

В приведенной ниже таблице указаны лишь различные вовлеченные стороны организаций, которые пользуются общими типами инспекционного контроля

Торговая инспекция

пользователь / Контроль	Производитель	Потребитель	Регулирующий орган	Торговля/ трейдеры
Контроль процесса	X			
Соответствие в отношение безопасности и других вопосов регулирования	X	X	X	X
Верификация процесса разработки		X	X	
Установка основного завода		X	X	
Ввод в эксплуатацию основного завода		X	X	
Техническое обслуживание		X	X	
Количество	X			X
Качество	X	X		X

Источник: Джон Гилмор, Австралия.

Во многих обществах, контроль всегда и исключительно использовался в контексте регулирующего контроля, в то время как в других он может также охватывает надзор за коммерческой деятельностью третьей стороной и внутренний контроль производства со стороны самого производителя.

В контексте регулирования, контроль может охватывать обязательное соответствие продукции техническим регламентам до того, как эта продукция появится на рынке. В некоторых странах, особенно в странах бывшего Советского Союза, обязательному утверждению перед выпуском на

рынок подлежало несколько тысяч наименований продукции. Такая практика обычно сосредоточена на продукции, которая производится внутри страны, но также может применяться и к импортируемой продукции в некоторых секторах. Хотя ее и называют контролем, такая деятельность в большей степени является испытанием, которое приводит к выдаче сертификата о соответствии.

Контроль также включает мероприятия предварительного и последующего надзора за рынком и регулярную проверку рыночных прилавков в целях безопасности. Контроль этого типа применяется к обычной продукции, такой как: автомобили, краны и подъемные механизмы, котлы и сосуды высокого давления, а также электроустановки. Возможно самой распространенной формой регулирующего контроля является контроль в области пищевой безопасности и гигиены точек питания. Некоторые мероприятия по контролю связаны с надзором за акцизом и налогообложением.

В производственном секторе, контроль, включая испытание, замер или измерение, является необходимым инструментом для контроля за производством. Она может распространяться на физическое обследование продукта в процессе производства для оценки его пригодности (например, чистоты) перед переходом на следующий этап. Департаменты контроля могут также нести ответственность за калибровку приборов контроля технологического процесса и проводить любую окончательную проверку перед отправкой продукции заказчику.

Контроль также используется в секторе услуг для установления соответствия техническим условиям производительности и обслуживания. Он может включать проверки готовности процесса или соответствия процедурам обслуживания и техническим условиям, включая своевременность и выполнение других критически важных характеристик обслуживания.

При производстве комплексной продукции или на линиях сборки, а также в случае, когда несоответствующий требованиям продукт может иметь катастрофические последствия для потребителя, сам потребитель довольно часто участвует в процессе проверки многоэтапного производства или привлекает орган контроля третьей стороны для представления их интересов. Во всех таких случаях, как и в самолетостроении и судостроении, потребитель будет уделять особое внимание системам контроля, которые приняты производителем и менеджменту таких систем.

Контроль перед отгрузкой обычно выполняется производителем, но в случае, когда продукт экспортируется, может понадобиться дополнительный контроль на точке отгрузки. «Инспекция груза» - это термин, который часто применяется при упоминании данного вида деятельности. Он включает не только осмотр самого продукта, но также и его упаковки, транспортной обработки, количества и документации. Компания по инспекции грузов действует в качестве агента заказчика.

Когда страны имеют продукцию, обозначенную в качестве продукции особо высокого значения, но которая подверженная повреждению при транспортировке или когда страна желает повысить или защитить имидж на рынке, то правительства сами могут предусмотреть проведение инспекции до отгрузки. Это было ключевой стратегией Японии по целому ряду продукции, такой как например, высококачественное оптическое оборудование. Австралия также требует сертификацию экспорта для ряда скоропортящихся пищевых продуктов.

И наконец, сам заказчик может наложить требование проведения дополнительной инспекции в точке получения.

Ряд стран накладывают требование контроля в целях предупреждения перевозки и распространения заболеваний, а не из соображений качества. Такие режимы являются особенно строгими для стран, в целом свободных от болезней животных и растений, таких как Австралия и Новая Зеландия, но также могут быть чрезвычайной мерой в случае вспышек, таких как вспышки человеческих заболеваний. Импортирующие страны могут назначить частные компании в качестве своих агентов для проведения пред-экспортного контроля или утверждения импортируемых грузов согласно официальным требованиям.

Может контроль и является самой старейшей формой оценки соответствия, но в международные стандарты он попал в последнюю очередь. Повсеместное использование контроля во всех отраслях промышленности привело к тому, что Европейский Союз ввел общий стандарт (EN 45004

Общие критерии работы различных типов органов, проводящих инспекции), когда был создан единый рынок. Этой инициативе последовало международное сообщество, когда EN 45004 был принят в качестве стандарта ISO/IEC 17020:1998, который носит такое же название и идентичен EN. Этот стандарт в настоящее время используется органами по аккредитации для аккредитации органов контроля в ряде стран.

Данный стандарт определяет типы органов контроля на основе официального отделения от возможных источников влияния:

- Контролирующие органы типа A – это органы, которые напрямую не связаны с организацией, участвующей в конструировании, изготовлении, поставке, монтаже, использовании или ремонте изделий, которые, подлежат контролю;
- Контролирующие органы типа B могут являться частью организации пользователя или поставщика, но должны быть идентифицированы отдельно от головной организации;
- Контролирующие органы типа C похожи на тип B, но от них не требуется отдельной идентификации от головной организации.

Основное применение стандарта органами контроля осуществляется в коммерческом секторе. Регулирующие службы, как правило, предпочитают сохранять свои традиционные системы.

В большинстве развитых стран, деятельность по контролю, осуществляемая на коммерческой основе, оказывает влияние на все сектора экономики, и, как правило, связана с безопасностью, удовлетворенностью клиентов и качеством выпускаемой продукции. Также наблюдается тенденция привлечения коммерческих органов контроля для выполнения функций контроля государствами, и их регулирующими органами и другими крупными агентствами по закупкам.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Anjoran, Renaud. Quality Inspection Tips. Practical Advice for Importers Sourcing in Asia. February 2010. http://www.qualityinspection.org/quality-inspection-services/

  В данной публикации представлена интересная диаграмма по четырем типам услуг контроля качества: пред-производственный контроль, контроль в процессе производства, окончательная выборочная проверка и контроль при загрузке контейнеров. Буквально одно нажатие на название каждой проверки предоставит читателю дополнительную информацию о данной услуге.

- FAO/WHO. Codex Alimentarius – Food Import and Export Inspection and Certification Systems. Combined Texts. 2005. ISBN 92-5-105321-9. ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/008/y6396e/y6396e00.pdf

  После конференции ФАО/ВОЗ по стандартам в области пищевой продукции, химикатам, которые применяются в производстве пищевой продукции и торговли продовольственной продукции в марте 1991 года, Комиссия Кодекса Алиментариус предприняла разработку руководящих документов для правительств и других заинтересованных сторон в области импорта и экспорта продовольствия, а также систем сертификации. Данное руководство включает тексты, разработанные до 2014 года.

- International Accreditation Forum and International Laboratory Accreditation Cooperation. Guidance on the Application of ISO/IEC 17020. 2004. IAF/ILAC-A4:2004. www.ilac.org/ilaciafjoint.html

  Данное руководство формирует основу для соглашений по взаимному признанию между органами по аккредитации и считается необходимым для последовательного применения ISO/IEC 17020.

- International Labour Organization. Using Inspection Checklists for Quality Control. http://www.ilofip.org/GPGs/Using%20Inspection%20Checklists.pdf

  Этот «Справочник надлежащей практики» сосредоточен на использовании контрольных перечней для контроля качества.

- Observations on the Use and Usefulness of Pre-Shipment Inspection Services. Mark Dutz. World Bank Discussion Paper No. 278. The World Bank, Washington, D.C. 1998. http://siteresources.worldbank.org/INTRANETTRADE/Resources/Dutz.pdf

  В документе представлены имеющиеся доказательства эффективности пред-отгрузочного контроля для трех направлений: проверка выплат, сбор доходов и упрощение процедур торговли.

- Sakthivel, K. Various Methods of Inspection Systems for Apparels. Fibre2fashion. http://www.fibre2fashion.com/industry-article/printarticle.asp?article_id=1483&page=1

  Пример контроля качества применяемого в швейной промышленности.

ИСТОЧНИКИ

Международная организация стандартизации и Международная электротехническая комиссия. ISO/IEC 17020:1998, «Общие критерии работы различных типов контролирующих органов». Можно получить в ISO или у членов ISO (список приведен: www.iso.org) и в IEC или в Национальных комитетах IEC (список приведен: www.iec.ch).

66. Какое отношение контроль имеет к другим формам оценки соответствия, и какое место он занимает в международной торговле?

С технической точки зрения, деятельность, которую обычно называют контролем, охватывает весь диапазон, начинающийся с того, что иными словами можно назвать "испытания" до "сертификации". На техническом конце данного диапазона, контролирующие органы будут проводить **испытания,** которые иначе могли бы проводиться в официальных лабораторных условиях и контроль является неотъемлемой частью всех программ по сертификации продукции. В своей простейшей форме, контроль состоит из визуального осмотра, который, однако, может потребовать от инспектора высокого уровня знаний, навыков и опыта. В этой форме, проверка может быть единственным инструментом для сертификации.

Как обсуждается в разделе 65, контроль включает множество элементов других форм оценки соответствия, но он отличается степенью субъективности и суждения, которые свойственны многим ситуациям. Этот предмет отвечает целям своего предназначения? Он безопасен? Вот те вопросы, которые могут потребовать как объективных данных (результатов испытаний) и суждения грамотного и опытного инспектора. Такие вопросы также являются частью процесса принятия решений о том, выдавать или не выдавать сертификат соответствия для партий продукта или для отдельных продуктов или установок.

Поскольку контроль имеет очень сильные традиции в некоторых странах и в некоторых отраслях промышленности, существуют различия во мнениях относительно тех видов документов, которые должны называться "сертификатами" и тех, которые не должны, а также в каких случаях лучше называть такие документы «отчетом». К сожалению, такие тонкости не всегда признаются законодательством и властями. Ответ на вопрос 66 пытается взглянуть прагматично на данный вопрос, признавая все существующие различия.

ILAC и IAF имеют опубликованный вместе документ (A4 2004), который рассматривает эти совпадения между тремя элементами оценки соответствия.

В контексте торговли, контроль используется для контроля и мониторинга не только качества и технических аспектов импорта и экспорта продукции, но также количества, упаковки, обработки и логистики.

Для нескоропортящихся продуктов, контроль за импортом может просто включать в себя проверку документации для того, чтобы гарантировать, что товары в том виде, в котором они отправлены, соответствуют полученным, как в плане качества, так и в плане состояния. В этой ситуации контроль обычно будет чисто визуальным обследованием, без необходимости проведения повторной проверки.

Портящаяся продукция является предметом более строгого контроля в точке импорта, так как власти и потребители страны, куда прибывает товар, должны быть уверены в том, что товар надлежащим образом был транспортирован с точки производства или изготовления и получен в состоянии пригодном для продажи. Это может потребовать проверки биологического состояния продукции посредством нескольких выбранных образцов. И опять, конечный контроль – это комбинация наблюдения и измерения.

Некоторые страны имеют очень строгие карантинные требования, что разрешено соглашением ВТО по СФС, и определенные классы продукции всегда являются предметом очень тщательного контроля в точке импорта и акцент такого контроля делается на предупреждении провоза вредителей и заболеваний, которые могут вызвать серьезные проблемы для сельского хозяйства в стране импорта. Чаще всего, в ходе такого контроля, проводится визуальный осмотр на наличие признаков заражения вредителями или болезнями растений, такими как плесень и грибы.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- International Organization for Standardization and United Nations Industrial Development Organization National Standards Bodies in Developing Countries. http://www.iso.org/iso/fast_forward.pdf

  Охватывает основные принципы стандартизации на национальном, региональном и международном уровнях, а также иллюстрирует структурные элементы, которые необходимо выбрать для того, чтобы управлять процессом на национальном уровне. Рисунок 1 (стр.11) имеет интересную перспективу о том, как взаимосвязаны метрология, аккредитация, оценка соответствия, стандартизация и эффективная торговая система.

ИСТОЧНИКИ

International Accreditation Forum and International Laboratory Accreditation Cooperation. Guidance on the Application of ISO/IEC 17020. 2004. IAF/ILAC-A4:2004. www.ilac.org/ilaciafjoint.html

67. Каким образом я получаю подтверждение на экспорт продуктов, которые подлежат СФС мерам?

Основное правило заключается в том, что товары можно экспортировать, если они отвечают официальным требованиям, включая требования импортирующей страны по СФС. Ответственность за обеспечение соответствия товаров требованиям лежит на экспортере и, как правило, нет необходимости вмешательства со стороны властей страны-экспортера. Большинство товаров не требуют «утверждения» для их экспорта. Импортирующая страна, прежде чем разрешить ввоз такого товара, может проверить его по прибытии, чтобы убедиться в том, что он соответствуют местным стандартам в области пищевой продукции или не заражен вредителями и болезнями. Такие проверки обычно не считают "процедурами утверждения".

Тем не менее, в некоторых случаях, импортирующие страны устанавливают требования по контролю товаров в стране происхождения в качестве условия для въезда на свои рынки. Например, страны-импортеры могут предусматривать проверку и сертификацию таких товаров, как свежее мясо и морепродукты со стороны компетентных официальных органов страны-экспортера в качестве условия для ввоза на рынок импорта. Протоколы такой проверки – как в случае со свежим мясом, предназначенным для рынков ЕС и Соединенных Штатов - могут быть очень подробными и их реализация может быть перепроверена со стороны соответствующих органов страны-импортера. Часто, правила пред-экспортного контроля включают требование о регистрации экспортных предприятий (например, боен и рыбоперерабатывающих предприятий), которые будут иметь право экспортировать свою продукцию.

В других случаях, страны импорта могут потребовать, чтобы поставки свежих фруктов и овощей сопровождалась сертификатом фитосанитарного контроля, выданного органами экспортирующей страны. Сертификат должен утвердить, что продукция была обработана или проверена, что гарантирует отсутствие карантинных вредителей.

Информацию о таких требованиях можно получить у компетентного органа экспортирующей страны. Также ее можно найти в местном представительстве или в соответствующих органах страны импорта. Агентство по продвижению экспорта может также помочь в этом вопросе.

Импортирующие страны могут попросить частные организации провести от их имени пред-экспортный контроль или утверждение импортируемых грузов в соответствии с официальными требованиями. К примеру, может потребоваться сертификат от независимого органа (орган сертификации третьей стороны), указывающий на то, что партия продовольствия отвечает пищевым стандартам страны импорта. В этом случае, экспортеры должны обратиться к сертифицирующему агенту за получением информации о применимых специфических требованиях. Обычно орган сертификации третьей стороны взымает сбор за услуги по выполнению контроля и сертификации.

В соответствии с Законом о модернизации продовольственной безопасности 2011 года, Администрация Соединенных Штатов по контролю за продуктами питания и лекарствами имеет право требовать сертификацию со стороны аккредитованного аудитора третьей стороны для импортируемой пищевой продукции, а также предприятий, на которых они были произведены, в зависимости от типа, истории или региона. Третьими лицами могут быть иностранные правительства или частные аудиторы, которые отвечают требованиям аккредитации.

В некоторых странах, таких как Австралия, действуют режимы контроля импорта, при которых для определенных видов товаров, таких как свежие фрукты и овощи импорт запрещен, за исключением случаев, когда власти импортирующей страны устанавливают конкретные условия, когда импорт разрешен на основе анализа рисков. В таких ситуациях правительству страны-экспортера необходимо будет обратиться к властям страны—импортера для установления конкретных условий, при которых они могут получить доступ на рынок.

Приложение С Соглашения по СФС предусматривает положения, в которых описано как работают официальные процедуры утверждения. Вкратце, данные положения требуют прозрачности, эффективности и отсутствия чрезмерной обременительности в процедурах контроля, инспекции и утверждения. Так как проведение анализа рисков страны импортера может означать

необходимость сбора и предоставления большого количества научных и других данных правительством страны, которая желает экспортировать продукцию, своим партнерам из страны-импорта, официальные запросы для получения доступа к рынку могут потребовать значительных ресурсов. Поэтому такие запросы должны быть обоснованы вероятными, крупными объемами экспортной торговли в случае, если будут достигнуты успешные результаты.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Bathan, Bates and Flordeliza Lantican. Economic Impact of Sanitary and Phytosanitary Measures on Philippine Pineapple Exports. *Journal of ISSAAS* vol. 15, No. 1, 2009, pp. 126-143. http://www.issaas.org/journal/v15/01/journal-issaas-v15n1-bathan-lantican.pdf

  Данный документ изучает экономическое воздействие мер СФС на экспорт ананасов из Филлипин в рамках Соглашения ВТО по СФС и в свете требований импортирующих стран.

- Ministry of Agriculture, Government of India. Standard Operating Procedures for Export Inspection and Phytosanitary Certification of Plants/ Plant Products & other Regulated Articles. December 2007. http://plantquarantineindia.org/pdffiles/SOP-Export%20Inspection.pdf

  В этом документе представлены принципы работы национальной системы сертификации экспорта в Индии и предписаны стандартные операционные процедуры для действительной и надежной процедуры фитосанитарной сертификации экспортной продукции растений и растительной продукции, а также другой продукции, которая подлежит регулированию. Целью является выполнение фитосанитарных требований импортирующих стран и одновременно с этим выполнение международных обязательств, предусмотренных Международной Конвенцией по Защите Растений и Соглашением ВТО по СФС.

- Neeliah, Shalini and others. Sanitary and phytosanitary issues for fishery exports to the European Union: A Mauritian insight. February 2011. http://www.academicjournals.org/jdae/PDF/Pdf2011/Feb/Neeliah%20et%20al.pdf

  Данный документ рассказывает о влиянии СФС мер на агропродовольственную торговлю Маврикия. В документе утверждается, что страна должна принимать не только политику реагирования, но также стремиться быть более активной в обеспечении своего рынка, завоевания новых рынков и защиты своего имиджа в качестве безопасного экспортера рыбной продукции.

- Strickland, Ella. EU Sanitary and Phytosanitary Standards. Uganda. 2010. http://trade.ec.europa.eu/doclib/docs/2010/december/tradoc_147162.pdf

  Презентация в формате PowerPoint, которая рассказывает о рынке ЕС и воздействиях мер СФС на развивающиеся страны.

- Will, Margret and Doris Guenther. Food Quality and Safety Standards. As required by EU law and the Private Industry. A Practitioner's Reference Book. 2nd ed. GTZ. 2007. http://www2.gtz.de/dokumente/bib/07-0800.pdf

  Справочник по системам менеджмента качества пищевой продукции. В нем рассматриваются законодательные и отраслевые требования к рынкам в ЕС для выбранных групп продуктов, таких как рыба и переработанные фрукты и овощи.

ИСТОЧНИКИ

СФС: База данных по экспорту, касающаяся вопросов санитарного и фитосанитарного контроля. http://madb.europa.eu/madb_barriers/indexPubli_sps.htm

US Food and Drug Administration. The New FDA Food Safety Modernization Act (FSMA). http://www.fda.gov/food/foodsafety/fsma/default.htm

World Trade Organization. Sanitary and Phytosanitary Agreement – Annex C. http://www.wto.org/english/tratop_e/sps_e/spsagr_e.htm

Г. СЕРТИФИКАЦИЯ

68. Что такое сертификация продукции и как ее можно получить?

Основы сертификации продукции

Сертификация продукции – это механизм посредством которого организация подтверждает, что продукция, или конкретная партия или непрерывное производство такой продукции, было проверено и испытано и что данная продукция в совокупности соответствует конкретным требованиям, которые обычно содержатся в стандарте (смотрите раздел 13). Подтверждение со стороны организации сертификации – это сертификат, который сопровождается знаком сертификации продукции, которую производитель наносит на продукт, после получения разрешения делать это. Поэтому организация по сертификации дает гарантию качества продукта.

Услуги по сертификации продукции предлагаются множеством организаций по сертификации, как государственными, так и частными, на национальном и международном уровнях. В развивающихся странах, национальные органы по стандартизации часто являются единственными, кто осуществляет сертификацию продукции на соответствие любым требованиям рынка. В развитых странах, частные органы сертификации зачастую имеют более важное значение с точки зрения рынка. Сертификация продукция главным образом принимается на внутреннем рынке, на котором работает организация по сертификации, но некоторые из них успешно работают на региональном или даже на международном уровне.

Типичными примерами таких марок сертификации продукции являются: BSI Kitemark (общая продукция - Соединенное Королевство), знак SABS (общие продукты - Южная Африка), знак GS (безопасность продукции - Германия), знак VDE (электрическое и электронное оборудование - Германия), знак UL (безопасность продукции - Соединенные Штаты Америки), знак ASME (сосуды, работающие под высоким давлением - США), знак КСА (общие продукты - Канада), KEMA (электрическое оборудование - Нидерланды) и AGMARK (сельскохозяйственная продукция – Индия) и еще много, много других знаков. Следует отметить, что знак CE не является знаком сертификации продукции, но является инструментом регулирования Европейского Союза (см вопрос 58).

Процессы могут быть сертифицированы на соответствие установленным требованиям и в соответствии с определением "продукт". Такой процесс сертификации также считается сертификацией продукта. Примером может служить сертификация в соответствии с "надлежащей сельскохозяйственной практикой" (GAP).

Процесс сертификации продукта

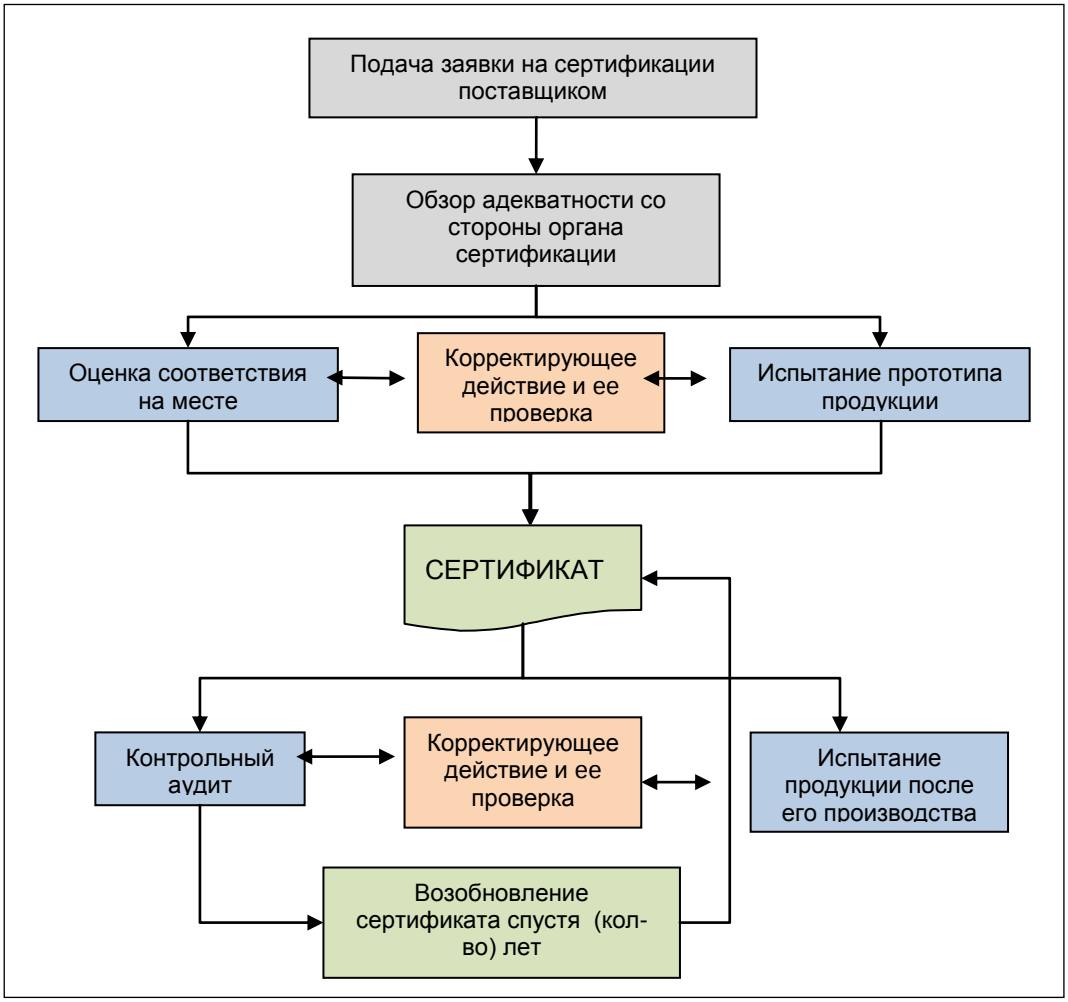
Этот процесс всегда будет включать оценку продукта, образец которого был взят либо на фабрике, либо из партии, либо на рынке. Он может включать в себя аудит процессов производства на начальном этапе или на непрерывной основе или же он может быть просто основан на испытании образцов, взятых в ходе надзора за рынком. Может потребоваться обеспечение соответствия с системами менеджмента, такими как ISO 9001 (смотрите вопрос 69) или HACCP (смотрите вопрос 46). Как только соответствие было доказано, производитель может получить разрешение для нанесения знака организации по сертификации на продукте или на упаковке или и там и тут, указывая, таким образом, на соответствие со стандартом. Ниже приведенная таблица указывает в целом на различные типы сертификации продукции, как определено в Руководстве ISO/IEC 67.

Система (ISO/IEC Руководство 67)	**Описание**
Система 1a и 1b	Контроль партии
Система 2	Испытание образцов взятых в ходе надзора на открытом рынке
Система 3	Испытание продукции на заводе
Система 4	Испытания типа продукции плюс производственный контроль
Система 5	Испытания типа продукции плюс обеспечение качества, включая надзор за рынком
Система 6	Услуги

Некоторые сертификаты действуют в течение определенного времени (обычно один год), после чего организация по сертификации проводит обзор и выдает заново сертификат. Другие не имеют временных ограничений и сертификат остается действительным до тех пор, пока производитель соблюдает требования и оплачивает ежегодный сбор.

Очевидно, что производитель должен платить за процесс сертификации. Стоимость охватывает испытание продукта (первоначальное и контрольные испытания после лицензирования), начальные и последующие контрольные аудиты производственного процесса, устранение любых несоответствий, обнаруженных в ходе аудитов, ежегодный лицензионный взнос и т.д. Стоимость лицензии может быть фиксированной, но чаще всего она зависит от количества единиц продукции, выпускаемой со знаком. Очень трудно дать информацию о типичном ценообразовании на услуги по сертификации продукции, и поэтому производителям настоятельно рекомендуется обратиться в соответствующий орган сертификации за получением самой актуальной информации. Общепринятым правилом, доказавшим свою эффективность, стало правило расчета общей стоимости сертификации продукции путем прибавления от 1% до 2,5% к заводской себестоимости продукта.

Процесс сертификации продукции



Источник: Мартин Келлерманн, Южная Африка

Ценность сертификации продукции

Зачем вам нужна сертификация продукции? Некоторые причины могут включать:

- Производитель желает построить себе имидж, расширить долю рынка, завоевать новые рынки, повысить конкурентоспособность или продвигать новую продукцию.
- Покупатель (к примеру, отдельный и оптовый покупатель, производитель, агентство по государственным закупкам, импортер, работодатель) желает иметь свою независимую гарантию качества купленного продукта.
- В некоторых странах, знаки сертификации продукции считаются доказательством того, что продукция соответствует техническим регламентам или обязательным стандартам. Знак CSA (электронная продукция – Канада), знак ASME (сосуды, работающие под давлением - США), знак BIS (цилиндры для сжиженного топливного газа – Индия), знак TBS (обязательные стандарты –Объединенная Республика Танзания) являются типичными примерами.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Agricultural Marketing Information Network (AGMARK) India. www.agmarknet.nic.in/

  Дает информацию о классе качества AGMARK и сертификации для экспорта и внутренней торговли, а также классификации на уровне фермы.

- American Society of Mechanical Engineers (ASME), United States. www.asme.org
- BSI Kitemark, United Kingdom. www.bsigroup.com

  Kitemark принадлежит BSI – это частная организация, которая вовлечена в разработку частных, национальных и международных стандартов; осуществляет оценку и сертификацию систем менеджмента и медицинских приборов; занимается испытаниями и сертификацией продукции и услуг; предлагает решения в области надлежащего управления, управления рисков и обеспечения соответствия, а также услуги по обучению.

- Bureau of Indian Standards (BIS). www.bis.org.in/
- Canadian Standards Association (CSA). www.csa-international.org
- Geprüfte Sicherheit (GS) Mark, Germany. http://www.tuv.com/uk/en/tuev_rheinland_gs_mark.html

  Знак Geprüfte Sicherheit или GS ('проверенная безопасность') - это знак добровольной сертификации для технического оборудования. Он указывает на то, что оборудование отвечает немецким и, если имеются, Европейским требованиям безопасности для таких устройств. Основным отличием знака GS и знака CE является то, что соответствие Европейским требованиям безопасности протестировано и проверено органом, утвержденным Государством (но независимым). Несколько органов по сертификации, таких как TUV, предлагают знак GS.

- International Standardization Organization and United Nations Industrial Development Organization. Building Trust – The Conformity Assessment Toolbox. Geneva, 2009. www.iso.org/iso/casco_building-trust.pdf

  Тщательный и глубокий обзор различных видов систем оценки соответствия, имеющихся сегодня. Их преимущества, риски и принятия на рынках.

- KEMA, Netherlands. www.kema.com South African Bureau of Standards (SABS). www.sabs.co.za/index.php?page=certcprocess
- Tanzania Bureau of Standards (TBS). http://www.tbstz.org/
- Underwriters Laboratories Inc. (UL), United States. www.ul.com
- Verband der Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik (VDE), Germany. www.vde.com

ИСТОЧНИКИ

Международная организация по стандартизации и Международная Электротехническая Комиссия. ISO / IEC Guide 67: 2004, Оценка соответствия - Основы сертификации продукции. Женева. 2004. Можно приобрести у ISO или у членов ISO (список доступен на: www.iso.org и в МЭК или в Национальных комитетах IEC (www.iec.ch).

69. Что такое сертификация систем менеджмента?

Основы сертификации систем менеджмента

В сертификации продукции утверждается продукт (смотрите вопрос 68). Сертификация систем менеджмента имеет дело с процессами и процедурами изготовителя, производителя, поставщика продукции или поставщика услуг. Систему менеджмента можно оценить на соответствие требованиям относящихся стандартов и, если будет установлено, что она соответствует, орган по сертификации подтверждает это.

Поэтому две эти системы сертификации имеют фундаментальные отличия. При сертификации продукции подтверждается качество продукта, а именно то, что оно соответствует конкретному стандарту. Как правило, это вопрос между поставщиком и потребителем. Сертификация систем менеджмента – это требование к каждому отдельному бизнесу и поэтому стандарт может варьироваться от потребителя к потребителю. Здесь не оценивается качество самого продукта, а лишь способ, из известных систем сертификации менеджмента, основывается на стандарте ISO 9001, на который на сегодняшний день по всему миру выдано более миллиона сертификатов с момента внедрения этой системы в конце 1980-х. Для сертификации систем менеджмента используется ряд других стандартов ISO и международных стандартов, а также растущее количество частных стандартов (смотрите вопросы 14 и 52). Некоторые из них имеют важное значение для конкретных отраслей экономики, другие более общие в своем применении.

Несколько наиболее важных систем сертификации менеджмента перечислены в таблице ниже. Данный список не является исчерпывающим и поставщикам необходимо определить, которая из этих систем важна для их сектора, также для предполагаемых или фактических целевых рынков.

Уровень	Сектор	Стандарт
Международные стандарты	Медицинские приборы	ISO 13485:2003
	Автомобильная промышленность	ISO/TS 16949:2009
	Безопасность пищевой продукции	HACCP
		ISO 22000:2005
	Информационная безопасность	ISO/IEC 27001:2008
	Менеджмент услуг ИТ	ISO/IEC 20000
	Безопасность в цепи поставок	ISO 28000:2007
	Нефтегазовая отрасль	ISO 29001:2003
Частные стандарты	Аэрокосмическая деятельность	AS 9100
	Пищевая безопасность и садоводство	British Retail Consortium
		GLOBALG.A.P.
		FSSC 22000
	Социальная ответственность	SA 8000
	Телекоммуникации	TL 9000
	Промышленная безопасность и охрана труда	OHSAS 18001

Большая часть этих стандартов ясна и по всему миру используется единая система сертификации менеджмента. Исключения составляют - пищевой и садоводческий сектор, где применяются несколько стандартов. HACCP является базовой системой, и одной из тех, которую приняли в качестве обязательного требования множество стран и регионов, в том числе Европейский Союз, Канада, Южная Африка и Соединенные Штаты Америки. Впоследствии, розничные сети и организации в Европе и Великобритании разработали свои расширенные версии системы безопасности пищевой продукции в виде стандартов GLOBALG.A.P. и BRC соответственно. Стандарт ISO 22000 был опубликован для гармонизации требований системы менеджмента пищевой безопасности (смотрите вопрос 44) с ISO 9001. Однако в свете того, что некоторые

элементы пищевой безопасности нуждались в особом внимании, был разработан новый частный стандарт - FSSC 22000 (смотрите вопрос 51).

Процесс сертификации

Процесс сертификации гармонизирован в международном стандарте ISO/IEC 17021 (смотрите также вопрос 75). Он предусматривает двухэтапный процесс. Этап 1 аудита со стороны органа сертификации включает обзор документации и сосредоточен на планировании Этапа 2 аудита. Для большинства систем менеджмента рекомендуется, чтобы хотя бы часть Этапа 1 проводилась в офисе клиента. Как только успешно завершился Этап 2 аудита и все несоответствия были устранены и это было проверено и подтверждено, выдается сертификат, который действителен в течение трех лет. В течение трех лет действия сертификата, как правило один раз в год проводятся контрольные аудиты. По окончании трехлетнего периода орган по сертификации должен повторно оценить результативность работы организации. Если система находится в полном соответствии, то организации предоставляется еще один сертификат сроком на три года.

Зачем получать сертификацию?

Сертификация системы менеджмента, особенно в соответствии с ISO 9001, рассматривается в качестве минимума, который вы должны продемонстрировать для того, чтобы доказать соответствие и получить доступ к рынку, т.е. она открывает вам двери для дальнейших торговых переговоров. Сертификация в соответствии с ISO 9001 не дает никаких гарантий вашему бизнесу, но без нее вам будет сложно убедить ваших потенциальных клиентов в том, что вы можете поставлять продукцию достойного качества.

Эта ситуация усиливается еще и тем фактом, что международные организации, такие как Международный форум по аккредитации (IAF), имеют действенный надзор за системой аккредитации организаций по сертификации, что привело к всеобщему признанию сертификатов на рынке и растущему принятию контролирующими органами (смотрите раздел 87). Это хорошая новость для органов сертификации, так как это означает, что система менеджмента проходит один раз аудит, один раз получает сертификацию и принимается повсеместно.

Некоторые другие системы сертификации менеджмента абсолютно необходимы, если вы желаете быть конкурентоспособным на сложных, передовых рынках. Типичными примерами являются сектор пищевой продукции и сектор садоводства ЕС, где сертификация на соответствие GLOBALG.A.P. и BRC является необходимым условием если вы хотите поставлять свою продукцию в крупные розничные сети. Сертификация в соответствии с системой HACCP поможет вам доказать свое соответствие с регламентами безопасности пищевой продукции в достаточно многих странах. Другим хорошим примером является сертификация на соответствие с ISO/TS 16949 в секторе автомобилестроения, если вам необходимо стать поставщиком запасных частей для автомобилей западным производителям.

Внедрение систем менеджмента, таких как ISO 9001 стимулирует совершенствовать контроль за производством и другими процессами на предприятии. Это приводит к лучшей узнаваемости бренда, снижению возврата товара со стороны клиентов, сводит к минимуму издержки по гарантийным обязательствам, повышает производительность и сокращает общие издержки производства. Помимо рыночных сил или режимов регулирования, которые требуют сертификацию системы менеджмента, некоторые поставщики также рассматривают сертификацию в качестве финального приза за внедрение дисциплины, которая и дает все выше перечисленные преимущества. Такие поставщики чаще имеют самый лучший подход к системам менеджмента, а значит и извлекают из них больше всего преимуществ, потому что делают это по убеждению, а не по принуждению.

Затраты на сертификацию

Сертификация системы менеджмента – это крупный бизнес во всем мире. Поэтому-то он является таким привлекательным для множества организаций, предлагающих услуги сертификации – от самых недорогих и не очень хороших до очень дорогих, предоставляемых высоко квалифицированными организациями. Единственная сертификация, которую вы должны

рассматривать – это сертификация, предоставляемая организациями аккредитованными членом признанного многостороннего соглашения о взаимном признании. Органы сертификации, которые не аккредитованы, могут предоставлять услуги дешево, но зачастую такие органы ведут сомнительную практику, предлагая услуги консультирования в процессе разработки документации для систем менеджмента или руководств по качеству; услуги по внедрению и сертификации вашей системы в кратчайшие сроки. Такая сертификация может быть не принята покупателями.

Самым лучшим выходом является получение коммерческого предложения от пары органов сертификации, имеющих высокую репутацию на вашем рынке (смотрите также вопрос 71, в котором рассказывается о выборе органа по сертификации). Большинство органов сертификации возьмут с вас оплату за подачу заявки, оплату за аудит адекватности системы, а также достаточно высокую оплату за оценку соответствия на месте, так как она предусматривает вовлечение нескольких аудиторов и специалистов, которые должны будут провести определенное время у вас на предприятии. То же самое, применимо и к контролю несоответствий. Как только вы получите сертификацию, вам необходимо будет оплатить годовой сбор за сертификацию, который покрывает обычно мероприятия по инспекционному контролю. За повторную сертификацию спустя трехлетний период вам придется платить отдельно.

Некоторые органы сертификации, такие как национальные органы по стандартизации имеют специальные программы для МСП. Попробуйте узнать побольше об этом в органе по стандартизации в своей стране. В некоторых странах правительство стимулирует малые и средние предприятия к получению сертификации, возмещает определенный процент от суммы, оплаченной в качестве сбора за сертификацию, как только вы получили сертификат и дополнительный процент, если вы сохраняете сертификацию в течение трех лет. МСП также следует обратиться с запросом в министерство торговли своей страны. Иногда такими схемами занимаются и организации, которые работают в области продвижения экспорта от лица правительства.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- International Standardization Organization. The integrated use of management system standards. 1st ed. 2008. www.iso.org/iso/publications_and_e-products/management_standards_publications.htm

  В данном документе даются направления организациям в отношении того, как интегрировать множественные стандарты систем менеджмента, разработанные ISO или другими организациями со своей собственной системой менеджмента организации.

- International Standardization Organization and United Nations Industrial Development Organization. Building trust – The Conformity Assessment Toolbox. Geneva, 2009. The handbook can also be downloaded as a PDF file free of charge from the ISO (www.iso.org) and UNIDO (www.unido.org) Websites.

  Тщательный и глубокий обзор различных видов систем оценки соответствия, имеющихся сегодня. Их преимущества, риски и приемлемость на рынках.

ИСТОЧНИКИ

BRC Global Standards. www.brcglobalstandards.com/

GLOBALG.A.P. www.globalgap.org

ISO/TS 16949: 2009. Системы менеджмента качества – особые требования для применения ISO 9001:2008 в отрасли автомобилестроения и на предприятиях, которые производят запасные части к ним. Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список представлен: www.iso.org).

70. Какие критерии используются для выбора органов сертификации продукции?

При выборе наиболее подходящего органа сертификации следует исходить из соображений важного и долгосрочного партнерства. Поэтому крайне важно опираться на структурный подход в выборе органа сертификации. Ниже будут рассмотрены некоторые ключевые вопросы, которые могут помочь вам в этом деле. Смотрите также раздел 71 о выборе органов сертификации систем менеджмента, так как многие критерии будут очень похожи.

Аккредитован ли орган сертификации?

Ниже приведены два вопроса, на которые следует ответить в самом начале:

- Аккредитован ли орган сертификации для стандарта, по которому вы хотите получить сертификацию, и если да, то каким органом аккредитации?
- Является ли орган аккредитации стороной, подписавшей многостороннее соглашение о признании (MLA), которое управляется Международным форумом по аккредитации (IAF) или подобным ему органом?
- Имеет ли орган сертификации область аккредитации, охватывающую продукцию вашей компании?

В целом, для сертификации продукции (смотрите раздел 68) орган сертификации должен быть аккредитован органом аккредитации, который подписал соответствующие соглашения IAF и MLA. Он также должен быть аккредитован в области аккредитации, охватывающий продукцию вашей компании, в соответствии с руководством 65 ISO/IEC (в 2012 году заменено на ISO/IEC 17065).

Тем не менее, существуют схемы сертификации продукции, особенно с более широким международным охватом, для которых утверждаются или признаются органы сертификации продукции признанными международными органами, контролирующими эти схемы, например:

- Различные схемы IEC по оценке соответствия, такие как IECEE CB, IECX и IECQ (смотрите раздел 73).
- Базовая схема сертификации OIML (смотрите раздел 73).

Списки и контактные данные признанных органов сертификации продукции для этих схем доступны на веб-сайтах контролирующих международных органов. Условия в различных схемах могут отличаться друг от друга, поэтому целесообразно сначала выяснить эти условия, перед тем как начать их выполнять.

Признаются ли на рынке сертификационные знаки на товарах?

Некоторые знаки сертификации получили доминирующее положение и товары, несущие эти знаки, признаются покупателями на многих рынках как товары с хорошим соотношением цены и качества или как высококачественные товары. Это особенно актуально на местных рынках основных органов сертификации продукции в развитых и развивающихся странах и в меньшей степени на рынках за рубежом. Поэтому важно получить соответствующую информацию по этому вопросу (см. также разделы 72 и 74).

Некоторые знаки сертификации получили признание на гораздо более широких рынках. Эта информация может быть очень полезна в получении рыночной доли там, где фирменные наименования иностранных продуктов еще не получили признания, особенно, если производитель неизвестен или является новичком на рынке.

Признают ли регулирующие органы сертификационные знаки на товарах?

Если продукт, который вы хотите предложить на рынке, подпадает в область действия технического регламента, и вам необходимо получить сертификацию для вашего продукта или процесса, то вы должны убедиться, что сертификация продукции, предоставляемая выбранным

вами органом сертификации, является приемлемой для регулирующих органов на вашем целевом рынке. Это может быть осуществлено различными способами на различных рынках и различными авторитетными органами.

- Орган сертификации должен быть аккредитован.
- Орган сертификации должен быть аккредитован и признан, уполномочен или нотифицирован властями, например «уполномоченные органы» для Новых Директив ЕС (смотрите раздел 56).
- Орган сертификации должен быть действующим членом международной схемы сертификации, например IEC или OIML (смотрите раздел 73).
- Орган сертификации должен быть специально уполномочен соответствующими регулирующими органами. Эти органы принимают сертификацию продукции только национальными органами сертификации продукции, определенными в нормативных актах или в иных правовых актах.
- Любой «авторитетный» орган сертификации может быть приемлемым.

Сколько это стоит?

Схемы сертификации продукции значительно различаются в том, как они финансируются. В некоторых случаях существует ежегодный взнос на основе фактического производства продукции, на которую будет поставлен знак сертификации; этот взнос включает в себя все виды деятельности по контролю и испытаниям после сертификации. В других случаях эти виды деятельности должны быть оплачены отдельно. В некоторых случаях есть основная плата, которая не зависит от производства и выплачивается в сочетании с платой, рассчитанной в зависимости от производственных показателей. Вы должны ознакомиться со всеми взносами и платами, и поинтересоваться об аудиторских тарифах, регистрационных сборах, и о возмещении других расходов (командировочные и суточные), а также о стоимости контрольного аудита, испытания, сертификации, последующего аудита, чтобы исправить несоответствия, и повторной сертификации.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международная электротехническая комиссия. http://www.iec.ch/conformity/systems

  Этот сайт объясняет основные принципы систем оценки соответствия IEC, а именно принципы открытости, прозрачности и обязательного взаимного признания. Он содержит подробную информацию о политике, процедурах, независимой оценке, управления системой и обязанностях участвующих стран.

- Международная организация стандартизации. ISO оценка соответствия, 2005. www.iso.org/iso/casco_2005-en.pdf

  На четырех страниц ах даётся введение в преимущества оценки соответствия для поставщиков, потребителей и регулирующих органов, а также для торговли в целом.

ИСТОЧНИКИ

Международная организация стандартизации и Международная электротехническая комиссия

- ISO/IEC Руководство 65: 1996, Общие требования к органам сертификации продукции. Документ может быть получен из ISO или у членов ISO (список на сайте www.iso.org) и из IEC или из Национальных Комитетов IEC (список на сайте www.iec.ch).
- ISO/IEC DIS 17065. Оценка соответствия - Требования к органам сертификации продукции, процессов и услуг. Документ может быть получен из ISO или у членов ISO (список на www.iso.org) и из IEC или из Национальных Комитетов IEC (список на www.iec.ch).

Международная организация по законодательной метрологии. Сертификат системы OIML для измерительных приборов. http://www.oiml.org/certificates/

71. Какие критерии используются для выбора органов по сертификации систем менеджмента?

При выборе наиболее подходящего органа сертификации систем менеджмента следует исходить из соображений важного и долгосрочного партнерства. Поэтому крайне важно опираться на структурный подход в выборе органа сертификации. Ниже будут рассмотрены некоторые ключевые вопросы, которые могут помочь вам в этом деле. Смотрите также раздел 70 о выборе органов сертификации продукции, так как многие критерии очень похожи.

Аккредитован ли орган сертификации?

Ниже приведены два вопроса, на которые следует ответить в самом начале:

- Аккредитован ли орган сертификации для государственного или частного стандарта, по которому вы хотите получить сертификацию, и если да, то каким органом аккредитации?
- Является ли орган аккредитации стороной, подписавшей многостороннее соглашение о признании (MLA), которое управляется Международным форум по аккредитации (IAF) или подобным ему органом?
- Имеет ли орган сертификации область аккредитации, охватывающий систему или процессы вашей компании?

Органы сертификации, обеспечивающие сертификацию систем менеджмента (смотрите раздел 69), должны быть аккредитованы органом аккредитации, который подписал соответствующие соглашения IAF и MLA (смотрите раздел 91). Область аккредитации должна включать стандарт, по которому вы хотите получить сертификацию, то есть ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, HACCP и GMP. В случае ISO 9001 вы должны также проверить, включает ли их область аккредитации тот сектор промышленности, в котором работает ваше предприятие, например, сельское хозяйство и рыболовство, продукты питания и напитки, текстиль и текстильные изделия, целлюлозно-бумажные изделия, обрабатывающая промышленность, транспортировка и хранение.

Для схем сертификации, которые основаны на стандартах, связанных с различными конкретными секторами, или на частных стандартах орган сертификации должен быть специально аккредитован или признан, например:

- Для стандартов GLOBALG.A.P. и BRC, орган сертификации получает аккредитацию GLOBALG.A.P. и BRC в области ваших производственных операций, например продукты питания, транспорт и хранение или садоводство.
- Для автомобильной промышленности (ISO/TS 16949), орган сертификации заключает договор с Международной целевой группой автомобильной промышленности (IATF).

Перечень органов сертификации, аккредитованных или имеющих договор с этими контролирующими органами можно найти на соответствующих веб-сайтах.

Признает ли рынок орган сертификации?

Если в списке сертифицированных организаций органа сертификации есть хорошо известные фирмы, то это может считаться хорошим индикатором. Орган сертификации, который уверен в результатах своей работы, не будет возражать, если вы попросите разрешения связаться с некоторыми клиентами для получения отзывов о его работе. Если орган сертификации работает в нескольких странах, это может быть для вас дополнительным положительным критерием, особенно если для вас важна репутация органа сертификации на экспортных рынках, представляющих для вас интерес. Также не следует упускать из виду основных заказчиков как важный ресурс для принятия решения о выборе органа сертификации.

Может ли орган сертификации предоставить комплексную услугу?

Ваши потребности сертификации могут быть самыми разными, и сейчас, и в будущем. Некоторые органы по сертификации могут предоставить комплексные услуги сертификации, то есть систему,

которая включает в себя и сертификацию менеджмента качества, и сертификат по управлению окружающей средой и/или по управлению охраной труда и/или по управлению риском, и даже совместно с сертификацией продукции. Если комплексная услуга подходит для ваших целей, то проверка может стать более экономичной и эффективной.

Уделяется ли внимание потребностям малого и среднего бизнеса?

Важно, чтобы орган сертификации признавал и принимал во внимание ограничения и особенности производственной практики, которые являются уникальными для малых и средних предприятий.

Делая выбор…

При выборе органа сертификации, вы должны учитывать следующие факторы: компетентность, признание на рынке, репутация и стоимость. Вы должны также выбрать организацию, которая готова работать в партнерстве с вами. После выбора органа сертификации, приложите усилия для того, чтобы предоставить ваше мнение об этом органе другим кандидатам. Большинство из них оценят ваш отзыв и получат от вас нужные им знания.

Сколько это стоит?

Затраты могут варьироваться в широких пределах, особенно из-за конкуренции между многими органами сертификации. Для того чтобы получить экономически эффективные услуги, нужно оценить ряд параметров, так как не обязательно самой дешевый вариант является самым экономически эффективным. Вы должны быть осведомлены о скрытых затратах и ознакомиться со всеми взносами и платами, в частности поинтересоваться об аудиторских тарифах, регистрационных сборах и о возмещении других расходов (командировочные и суточные), а также о стоимости контрольного аудита, тестирования, сертификации, последующего аудита, чтобы исправить несоответствия, и повторной сертификации.

Органы сертификации с хорошей репутацией, как правило, сразу сообщают о стоимости своих услуг и предоставляют подробную оценку возможных расходов в зависимости от сложности и размера вашего производства. Это означает, что вам может потребоваться ответить на ряд вопросов для того, чтобы получить официальную оценку предстоящих расходов. Это необходимо для того, чтобы орган сертификации смог оценить ваше производство без посещения вашего предприятия на месте. Многие органы сертификации также направляют своего представителя на предприятие.

Орган сертификации с хорошей репутацией может без колебаний отказаться от заказа, если заказ за пределами их области компетенции или аккредитации. Он может даже порекомендовать более подходящий орган для ваших потребностей. В качестве альтернативы, орган сертификации может предоставить вам оценку времени, которое потребуется, чтобы он смог расширить свою сферу аккредитации соответствующим образом.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международная целевая группа автомобильной промышленности (IATF). www.iatfglobaloversight.org

  Информация об IATF и подконтрольных учреждениях, органах сертификации, с которыми заключён договор, утверждённое обучение для аудиторов, утверждённые интерпретации ISO/TS 16949 и производителей оригинального оборудования - с учётом требований заказчиков.

- Международная организация стандартизации. ISO и оценка соответствия, 2005. www.iso.org/iso/casco_2005-en.pdf

  На четырех страницах даётся введение в преимущества оценки соответствия для поставщиков, потребителей и регулирующих органов, а также для торговли в целом.

72. А мою сертификацию будут принимать в другой стране?

В целом, принятие сертификации продукции по-прежнему ограничивается страной, в которой находится организация по сертификации, хотя некоторые схемы начали расширяться на региональном и даже на международном уровне. Системы сертификации менеджмента имеют более благоприятный сценарий - это сертификаты ISO 9001 и ISO 14001 от аккредитованных органов сертификации, которые получили широкое признание в мире. Ситуация может быть очень разной для продуктов, подпадающих под действие технических регламентов или санитарных и фитосанитарных мер. Несколько указаний приводятся ниже, но вы должны исходить их того, признается ваша сертификация или нет, на том рынке, на котором вы хотите продавать ваш товар.

Соглашения о взаимном признании (MRA)

Возможно, в ходе переговоров между странами и (или) коммерческими объединениями участники переговоров уже подписали механизмы признания или соглашения о взаимном признании схем сертификации, особенно для целей регулирования. Примерами тому могут служить взаимное признание сертификационных знаков на товарах государств-партнеров Восточно-Африканского сообщества и Всемирный форум WP 29 по согласованию регламентов в области транспортных средств Европейской экономической комиссии Организации Объединенных Наций.

Соглашения о сотрудничестве (добровольные)

Отечественные и зарубежные органы сертификации могут заключать добровольные соглашения о признании, которые могут включать в себя договоренности между органами аккредитации, отдельными лабораториями и органами контроля. Такие договоренности уже существовали в течение многих лет и были разработаны из соображений коммерческой выгоды их участников. Правительства и регулирующие органы в некоторых случаях признают некоторые из этих соглашений в нормативной области в качестве основы для приема результатов испытаний и мероприятий по сертификации, которые являются обязательными.

Примером может служить схема Международной электротехнической комиссии для проверки соответствия и сертификации электрического и электронного оборудования. IEC управляет тремя такими системами, а именно системой IEC CB для взаимного признания протоколов испытаний и сертификатов, касающихся безопасности электрических и электронных компонентов; система IECEE для электрооборудования; и система IECX для оборудования, которое будет использоваться во взрывоопасных средах. Это многостороннее соглашение между сертификационными организациями и странами-участницами. Например, производитель использующий протокол испытаний схемы IEC CB, может получить сертификацию продукта в большинстве других стран, являющихся членами этой схемы (смотрите раздел 73 для подробностей по этому вопросу).

Другим примером может служить схема OIML для проверки измерительного оборудования. Протокол испытаний из OIML-сертифицированной лаборатории может быть принят законодательными органами по метрологии в других странах, которые участвуют в этой схеме (смотрите раздел 73).

Аккредитация

Органы аккредитации уже много лет работают в направлении всеобщего признания протоколов испытаний и сертификатов от аккредитованных организаций. Это привело к появлению глобальных сетей, которые контролирует IAF (системы управления) и ILAC (лаборатории). Эти две международные организации установили многосторонние механизмы признания для представляемых ими секторов, и они же управляют этими механизмами (смотрите раздел 91), причем каждый участник системы обязуется признавать сертификаты, выданные другой стороной, как равные сертификатам, выданные им самим, даже в нормативной сфере.

Взаимное признание, как правило, распространено в Европе, Австралии, Новой Зеландии и Южной Африки. Напротив, в Китае, Индии и Соединенных Штатах, оно еще не внедрено в полном объеме; в этих регионах назначенные лаборатории и органы сертификации все еще являются

нормой. С другой стороны, для продуктов за пределами нормативной области в большинстве стран растет принятие результатов испытаний и сертификатов от аккредитованных на международном уровне поставщиков услуг.

Назначение Правительством

Правительства или регулирующие органы могут назначать лаборатории и органы сертификации, которым они доверяют, в том числе органы за пределами их территории, провести испытания и сертификацию по техническим регламентам и СФС мерам. Европейский союз, например, назначил испытательные лаборатории Южноафриканского бюро стандартов для проведения необходимых испытаний рыбной продукции этого региона, предназначенной для европейского рынка.

Назначение было нормой несколько десятков лет назад; обычно государственные лаборатории считались компетентными в силу своего служебного положения. Эта ситуация постепенно меняется. В настоящее время все больше требуется аккредитация, по мере того, как признается, что компетентность должна быть заслужена, а не предоставлена законодательством.

Одностороннее признание

Правительство или регулирующий орган может в одностороннем порядке признать результаты иностранной организации по оценке соответствия. Орган по оценке соответствия может быть аккредитован на международном уровне или может продемонстрировать свою компетентность с помощью других средств, включая давнюю традицию предоставления надежных результатов. В особенности это относится к развивающимся странам, где регулирующие органы легко признают результаты испытаний и сертификаты, выданные известными или государственными лабораториями и зарубежными органами сертификации.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- IECEE, IECEx и CB. www.iec.ch

  На этом сайте предоставлена информация о IEC: деятельности, оценке соответствия и разработке стандартов. Подробная информация о схемах IEC, которые основаны на принципах взаимного признания и взаимного признания результатов испытаний своих членов для получения сертификата или утверждения на национальном уровне. IECEx применяется для оборудования в заправочных операциях; CB применяется к электрическим и электронным приборам.

- OIML - Системный сертификат для измерительных приборов. www.oiml.org/certificates

  Сайт содержит информацию об OIML и предоставляет публикации, технические структуры, системы OIML, национальные регламенты, информацию о совещаниях, семинарах и других мероприятиях. На этой веб-странице представлена подробная информация о схеме сертификации OIML – другие организации следуют этой модели. Также предоставляется перечень категорий инструментов, органов, выдающих сертификаты, и получателей.

ИСТОЧНИКИ

Постоянная трехсторонняя комиссия Восточноафриканского сотрудничества. http://www.africa-union.org/root/au/recs/eac.htm

Всемирный форум по согласованию регламентов в области транспортных средств.
http://live.unece.org/trans/main/wp29/meeting_docs_wp29.html?expandable=0&subexpandable=99

Всемирная Торговая Организация. Второй трехгодичный обзор Соглашения по ТБТ. Приложение 5.
http://www.wto.org/english/tratop_e/tbt_e/tbt_work_docs_e.htm

73. Существуют ли международные системы сертификации продуктов?

Существуют международные схемы сертификации продуктов. Некоторые из них описаны ниже.

Многонациональные органы сертификации

Сертификация стала большим бизнесом: более миллиона ISO 9001 сертификатов было выдано к 2010 году. Поэтому, с неизбежностью, в этой деятельности стали принимать участие многонациональные организации контроля и сертификации, обеспечивая контроль, испытание и сертификацию на мировом уровне; многие из этих организаций работают в более чем в 100 странах мира. Типичные примеры в производственном секторе - это организации, которые взяли на себя транспортные проверки и осуществляют эту работу уже в течение многих лет: SGS, BVQI, DNV и Lloyds. Существуют также организации, которые начали свою деятельность на национальной основе и расширили её до международной арены, например TÜV и UL.

В пищевой и садоводческой областях, сертификация GLOBALG.A.P. имеет международное признание благодаря огромному количеству пищевых продуктов, которые ЕС импортирует со всего мира (смотрите разделы 14 и 15). FairTrade, SA 8000 и FSC предоставляют другие виды сертификации, которые являются важными с международной торговой точки зрения (смотрите раздел 17).

Организации по сертификации, которые работают как бизнес организации, находятся в частной собственности и управляются на принципах частной собственности, часто имеют аккредитацию для тех услуг, которые они предлагают. Они предоставляют полезные услуги по инспекции, испытанию и сертификации, как для рынка, так и для нормативных областей. Многие из них также являются «уполномоченными органами» в Европейском Союзе и, как следствие, могут предоставить большой спектр услуг с учетом потребностей и желаний заказчиков. Эти организации нельзя игнорировать как возможный выбор для ваших целей, но они могут быть дорогими.

Международная электротехническая комиссия (IEC)

IEC управляет рядом международных схем сертификации для различных видов продукции. Ниже представлен общий обзор этих систем.

- Схема IECEE CB в первую очередь ориентирована на электрооборудование, предназначенное для использования в домах, офисах, мастерских, медицинских учреждениях и других местах.
- Схема IECEx охватывает оборудование, которое будет использоваться в потенциально взрывоопасных средах, например на нефтеперерабатывающих заводах, угольных шахтах, химических заводах, газовых установках, при обработке и хранении зерновых и тому подобное.
- Программа IECQ оценивает электронные компоненты на их соответствие требованиям к качеству и удостоверяет их соответствие стандартам. Она охватывает электронные компоненты и сопутствующие материалы и процессы, производителей и дистрибьюторов, специалистов-подрядчиков, испытательные лаборатории и процессы технологического управления опасными веществами.

Эти схемы основаны на принципе взаимного признания членами IEC результатов испытаний и заводских проверок (аудитов), проведенных с целью получения сертификата или утверждения на национальном уровне. Продукты или услуги проверяются, испытываются и проходят аудит под руководством члена соответствующей схемы IEC со ссылкой на национальный орган сертификации (НОС). Список признанных НОС размещен на веб-сайтах вышеназванных схем.

Согласно схемам, НОС назначает лаборатории для проведения соответствующих работ. После этого вы можете использовать результаты испытаний и аудита в другой стране, и НОС в этой стране выдаст сертификацию в соответствии с требованиями рынка или регулирующих органов в этой стране.

Схема IECEx позволяет получить лицензию на то, чтобы поставить знак соответствия IECEx на вашу продукцию; соответственно, ваша продукция будет признана другими странами, которые являются членами этой схемы; знак является доказательством того, что данный продукт соответствует стандартам IEC. Оборудование, используемое во взрывоопасных средах, в большинстве стран, подлежит регулированию согласно техническим регламентам; эти регламенты зачастую основаны на стандартах IEC. Следовательно, эти схемы могут предоставить экономически эффективные средства для удовлетворения нормативных требований и требований рынка в растущем числе стран.

Международная организация по законодательной метрологии (OIML)

OIML управляет двумя международными схемами: Базовая схема сертификатов OIML и Соглашение о взаимном признании (MAA).

Базовая схема сертификатов OIML для измерительных приборов даёт возможность производителям получить Базовый сертификат и отчет OIML, который указывает, что данный тип прибора соответствует требованиям международной рекомендации OIML. Сертификаты выдаются странами-членами OIML, которые создали один или несколько органов, выдающих сертификаты и отвечающих за обработку заявлений от производителей, желающих сертифицировать соответствующие типы выпускаемых ими приборов.

Сертификаты признаются национальными органами метрологических услуг, как на добровольной основе, так и по взаимному признанию результатов испытаний между членами OIML. Базовая схема сертификатов OIML упрощает процесс утверждения типа для производителей и метрологических органов путем устранения дорогостоящего дублирования процедур подачи заявок и тестирования.

В дополнение к базовой схеме сертификатов, OIML разработала Соглашение о взаимном признании (MAA). MAA используется в качестве дополнительного инструмента для повышения взаимного доверия членов схемы. На момент написания этой статьи, эта схема была еще добровольная и имела следующие характеристики:

- Лаборатории, участвующие в испытании типа, оцениваются на основе международного стандарта ISO/IEC 17025 с целью повышения уверенности в результатах испытаний. Это осуществляется либо путем аккредитации или на основании экспертной оценки.
- Схема оказывает помощь странам-членам, которые еще не имеют своего собственного испытательного оборудования, и позволяет законнодействующим национальными метрологическими органами полагаться на оборудование и компетенции органов других стран.
- Схема позволяет заинтересованным сторонам учитывать (в декларации взаимного доверия или DoMC) дополнительные требования, предъявляемые различными странами, помимо тех, которые предусмотрены Рекомендациями OIML.

Целью MAA является принятие и использование странами-участниками отчетов об оценке MAA, подтвержденных сертификатом соответствия OIML MAA. Поэтому участники MAA являются либо «выдающими», либо «использующими». MAA помогает производителям избежать дублирования испытаний для утверждения типа в разных странах и информирует их о начале процесса оценки и о дополнительных требованиях, предъявляемых в различных странах, в которых будет происходить утверждение типа.

Глобальная гармонизация автомобильных стандартов

Всемирный форум по согласованию регламентов в области транспортных средств Европейской экономической комиссии Организации Объединенных Наций (UNECE WP 29) в настоящее время играет ведущую роль в глобальной гармонизации автомобильного регулирования. Он несет ответственность за выполнение двух основных договоренностей, достигнутых странами-участницами, известных как Соглашения 1958 года и Глобальное Соглашение 1998 года.

Соглашение UNECE 1958 года предусматривает взаимное признание государственных сертификатов на основании Регламентов ECE (приблизительно 120 на момент написания этой статьи), в то время как цель Глобального Соглашения 1998 года заключается в согласовании регламентов. Взаимное признание исключается из Глобального соглашения 1998 года. На форуме WP 29 обсуждались Регламенты ECE ООН в рамках Соглашения 1958 года и глобальные технические регламенты в рамках Глобального Соглашения 1998 года.

Взаимное признание разрешительных документов, предусмотренное в соответствии с Соглашением 1958 года, направлено на содействие развитию международной торговли транспортными средствами и их компонентами. Если тип компонента утвержден в соответствии с регламентами UNECE любой из договаривающихся сторон Соглашения 1958 года, то все другие стороны, подписавшие этот регламент, признают это утверждение. Это позволяет избежать повторных испытаний и утверждений компонентов в различных странах, в которые экспортируются данные компоненты. При этом сокращаются затраты времени и ресурсов, выделяемых на проектирование, изготовление и утверждение, а также введение в эксплуатацию транспортных средств и их компонентов.

Около 50 стран являются сторонами, вступившими в Соглашение 1958 года; утвержденные продукты, как правило, отмечается с большой буквой «E» в круге, также содержащей номер, присвоенный утверждающей стране в соответствии с этим Соглашением.

ИСТОЧНИКИ

IECEE CB. www.iecee.ch

IECEx. www.iecex.ch

IECQ. www.iecq.org

Европейская Экономическая комиссия ООН (UNECE). WP.29 – Как это работает? - Как присоединиться? http://www.unece.org/ar/trans/main/wp29/publications/other_vehicles.html

74. Где я могу получить информацию об органах сертификации, действующих в разных странах?

Есть много доступных для вас источников информации об органах сертификации, включая сами органы сертификации, национальные органы аккредитации, ресурсы ваших клиентов и государственные органы, в особенности, когда речь идёт о нормативных законодательных актах. Вам также не следует пренебрегать услугами вашей национальной организации по содействию торговле для сбора информации об органах сертификации.

Органы сертификации и лаборатории

Сертификация это большой бизнес; есть много органов сертификации, действующих на рынке. Большинство органов сертификации должны объявлять о своем присутствии на рынке и информировать широкую общественность о своих услугах. Почти все органы сертификации, особенно в частном секторе, поддерживают довольно обширные веб-сайты. Если вы имеете доступ к веб-сайтам международных сертификационных органов, таких как SGS, DNV, TUV, и BVQI, то вы можете быстро получить информацию о том, действуют ли они на рынке, представляющем для вас интерес.

Во многих развивающихся странах, национальные органы стандартизации часто предоставляют услуги по сертификации. Преимущество их использования состоит в том, что они зачастую дешевле, чем частные органы сертификации. Кроме того, они часто более доступны для малых и средних предприятий. Было бы полезно связаться с ними непосредственно; но, в отличие от частных органов сертификации, их веб-сайты не всегда содержат уточненную или полную информацию (смотрите раздел 70 по выбору органа сертификации продукции).

Названия органов сертификации или лабораторий (иногда называют «договаривающиеся стороны» или «органы»), которые участвуют в международных схемах, например под управлением IEC, OIML и WP 29 (смотрите раздел 73), можно найти на сайтах этих организаций. То же самое относится и к органам сертификации, которые были утверждены для таких стандартов, как GLOBALG.A.P., BRC, FSC и SA 8000.

Органы аккредитации

Каждый национальный орган аккредитации должен вести список организаций, которые он аккредитует. Таковыми могут быть испытательные и калибровочные лаборатории, или инспекции и органы сертификации. Эти списки почти всегда доступны в Интернете. В целях выявления национальных органов аккредитации, которые уже подписали Соглашения IAF о многостороннем признании (смотрите раздел 91), или просто членов IAF, смотрите веб-сайт IAF. Так вы сможете установить связь с органом аккредитации в стране, которая вас интересует. На веб-сайте ILAC вы можете получить ссылки на организации по аккредитации и на лаборатории, участвующие в аккредитации.

Ваш клиент

Если вы продаете свой товар или услугу непосредственно клиенту на внешнем рынке, вы можете спросить, какой орган сертификации этот клиент предпочитает. Вы должны с уважением относиться к предпочтениям вашего клиента, если вы хотите развивать позитивные отношения с этим клиентом и быть успешным в своей маркетинговой деятельности. Даже если у клиента нет исключительного предпочтения какого-либо конкретного органа сертификации, он может проинформировать вас о том, какие органы сертификации имеют лучшую репутацию на его рынке и какие органы сертификации существуют для конкретного продукта или услуги, которые вы хотите экспортировать.

Регулирующие органы

Если продукт или услуга, которые вы хотите экспортировать, подпадает под действие технического регламента или СФС меры, то вы должны получить информацию о предпочтительных или назначенных органах сертификации от соответствующих органов на экспортном рынке. Ваши

национальные справочные пункты по ТБТ и СФС мерам (смотрите раздел 23) должны быть в состоянии помочь вам найти эту информацию.

Организации содействия торговле

Обычно, организации содействия торговле собирают все виды информации о существующих или потенциальных экспортных рынках для поддержки экспортной промышленности в своих странах. Эти организации также полезны для поставщиков и импортеров, чтобы поддерживать контакт друг с другом с целью заключения деловых сделок. Организации содействия торговле часто осведомлены о том, какие органы сертификации работают на внешних рынках и какие из них имеют хорошую репутацию. Если нет, то они имеют обширную сеть связей, которые могут быть использованы для получения соответствующей информации.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международный торговый центр
  - Карта продуктов. www.intracen.org/about/product-map/

  Веб-портал по 72 отраслям промышленности содержит информацию о международных научных исследованиях рынка и развития бизнеса о каждой отрасли. Упоминаются в целом, 5,300 продуктов (на шестизначном уровне гармонизированной системы описания и кодирования товаров (HS)), которые представлены на рынках в более чем 180 странах мира.

  Интерактивный веб-инструмент, который позволяет просматривать информацию о более чем 30 добровольных стандартах, охватывающих более 40 групп продуктов.

  - Всемирный справочник организаций содействия торговле. 2010. www.intracen.org/tpo

  Онлайн каталог организаций и учреждений содействия торговле.

- Всемирная Торговая Организация
  - Технические барьеры в торговле, национальные справочные пункты. http://www.wto.org/english/tratop_e/tbt_e/tbt_enquiry_points_e.htm.

  Сайт предоставляет списки названий и контактные данные справочных центров и другую дополнительную информацию.

  - Санитарные и фитосанитарные меры, национальные справочные пункты. www.wto.org/english/tratop_e/sps_e/sps_e.htm.

  База данных, содержащая информацию ВТО по СФС уведомлениям и по вопросам, вызывающим озабоченность, а также по имеющимся документам, информационным центрам и т.д.

ИСТОЧНИКИ

Международный форум по аккредитации (IAF). www.iaf.nu.

Международное сотрудничество по аккредитации лабораторий (ILAC). www.ilac.org

75. Какие мероприятия проводятся органами сертификации до и после сертификации системы менеджмента?

Хотя в прошлом существовали различия в подходах и процессах работы органов сертификации, в настоящее время большинство органов сертификации работают в соответствии с процессами, указанными в ISO/IEC 17021, международном стандарте по аккредитации органов сертификации. Это хорошая новость для любого поставщика, планирующего сертификацию своей продукции, так как этот процесс направлен на достижение большей ясности и гармонизации работы различных органов сертификации. Этот процесс изображен на рисунке ниже.

Этап подачи заявки

После того, как вы решили получить сертификацию и сделали выбор органа сертификации (смотрите раздел 71), вы должны официально подать заявку на сертификацию. Нужно заполнить формуляры, в которых вы должны предоставить большое количество информации о вашей компании и её работе, которые позволят органу сертификации определить объём работ по сертификации и назначить руководителя группы для проведения аудита.

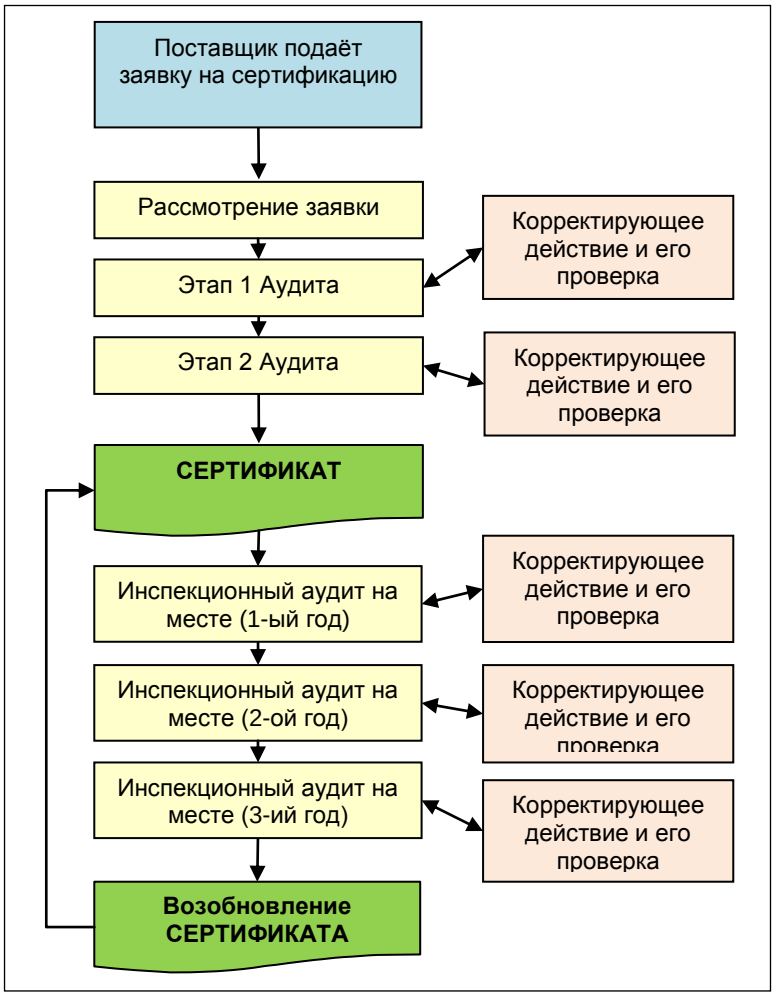
Первоначальный сертификационный аудит включает в себя двухэтапный аудит, как описано ниже.

Этап 1 Аудита

На этом этапе вам нужно предоставить всю необходимую документацию по управлению и качеству. На основании этой документации орган сертификации определяет, готовы ли вы пройти Этап 2 или этап проверки соответствия требованиям. Если орган сертификации приходит к выводу, что вы еще не готовы к проверке соответствия, то он проинформирует вас об этом и остановит процесс. Если же он придёт к выводу, что вы готовы, но имеется несколько несоответствий, то эти несоответствия должны быть устранены до начала проверки соответствия, и орган сертификации представит вам отчет.

После того как вы исправили несоответствия и проинформировали об этом орган сертификации, а он согласился с вашими действиями, проводится подготовка к аудиту соответствия.

Процесс сертификации системы управления



Источник: Мартин Келлерманн, Южноафриканская Республика

Этап 2 Аудита

Руководитель группы собирает команду аудиторов и экспертов, знающих вашу сферу деятельности, сложность и размер ваших операций, и проводит этап 2 аудита, в ходе которого оценивается работа и эффективность вашей системы управления в ваших помещениях в согласованное с вами время. После проведения начальной встречи, каждый аудитор или эксперт будет проводить аудит в конкретной области вашей деятельности. Он или она оценивает, соответствует ли содержание представленной вами документации с деятельностью вашей компании и соответствует ли эта деятельность стандарту согласно которому, происходит проверка. Вы должны назначить представителя вашей компании для сопровождения каждого аудитора или эксперта, чтобы делать заметки и подтверждать (подписывать) несоответствия, если таковые будут обнаружены.

В конце этапа 2 аудита, руководитель группы проводит заключительное совещание, в ходе которого он или она представляет свои общие выводы и список несоответствий (если таковые имеются). Команда может посчитать вашу компанию соответствующей требованиям стандарта (например, ISO 9001, ISO 14001) и рекомендовать аттестационной комиссии органа сертификации выдать вам сертификацию.

Гораздо более вероятно, однако, что команда найдет некоторые несоответствия, которые должны быть исправлены, прежде чем ваша компания будет рекомендована к сертификации. В этом случае, команда согласует с вами график и условия исправления несоответствий. Возможно, члены команды пожелают стать свидетелями осуществления новых процедур, или, если несоответствия носят незначительный характер, попросят Вас послать им доказательства того, что эти несоответствия устранены. После того, как все несоответствия будут успешно устранены в течение определенного периода времени, как правило, трехмесячного периода, руководитель группы направит рекомендацию по сертификации вашей компании уполномоченным лицам или комитету на рассмотрение и принятие решения.

Сертификация

Процесс принятия решения является полностью независимым от процесса проведения аудита. Уполномоченные лица или комитет, который не был вовлечен в аудит, рассмотрит отчет о проверке и отчет об исправлении несоответствий, и примет решение о сертификации. Решение будет сопровождаться выдачей сертификационных документов, которые, как правило, принимают форму сертификата с приложениями или без приложений, в которых указывается область сертификации и места, охватываемые сертификатом.

Инспекционный аудит

После сертификации, организация по сертификации будет проводить инспекционный аудит, как правило, он проходит один раз в год. Этот аудит должен гарантировать, что ваша система прочно «стоит на ногах» и функционирует в соответствии со стандартом и документацией. Проверки в рамках этого аудита обычно не столь обширны, как проверки в рамках первоначального сертификационного аудита. Но есть несколько областей, которые всегда включены в инспекционный аудит – это внутренние аудиты и анализ менеджмента, а также анализ несоответствий вашей системы. Очевидно, что любое несоответствие, возникающее в ходе инспекционных аудитов, должно исправляться эффективно и в согласованные сроки, в противном случае вы можете потерять сертификацию.

Ресертификационный аудит

Ресертификационный аудит будет проводиться на третий год сертификации аналогично первоначальному аудиту соответствия. Если этот аудит пройдёт успешно, ваша компания будет пере-сертифицирована на следующий трехлетний период, и так весь цикл повторяется.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международная организация стандартизации и Международная электротехническая комиссия.

  – ISO/IEC 17021:2011, Оценка соответствия - Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Можно получить из ISO или у членов ISO (список на сайте www.iso.org) и из IEC или из национальных комитетов IEC (www.iec.ch).

  Принципы и требования к компетентности, последовательности и беспристрастности аудита и сертификации систем менеджмента всех типов (например, систем менеджмента качества или систем экологического менеджмента), а также к органам, обеспечивающим эту деятельность.

  – ISO/IEC 17011:2004, Оценка соответствия - Общие требования к аккредитации органов, которые аккредитируют органы по оценке соответствия. Можно получить из ISO или у членов ISO (список на сайте www.iso.org) и из IEC или из национальных комитетов IEC (www.iec.ch).

  Общие требования к органам аккредитации, оценивающим и аккредитующим органы по оценке соответствия; также может быть использован в качестве документа, содержащего требования к процессу независимой оценки для подготовки соглашений о взаимном признании между органами аккредитации.

76. Может ли сертификация по частным стандартам гарантировать доступ к рынку?

Во-первых, важно уточнить, что никакие сертификации, будь то частные или предлагаемые правительственными организациями по сертификации, не гарантирует успеха на рынке. Успешная продажа товара зависит от многих аспектов, в том числе от цены, поставки, сервисной поддержки, дизайна и качества продукции.

Кроме того, вы должны иметь в виду, что продукты и услуги должны соответствовать техническим регламентам и СФС мерам, в соответствии с законом (см разделы 18 и 19). Без соблюдения этих требований, нет доступа на рынки. Если сертификация по частным стандартам не включает в себя нормативные требования, она не может ничего гарантировать. В любом случае, на вас лежит ответственность по соблюдению обязательных требований; ни один орган сертификации не будет нести за вас эту ответственность.

Сертификация может предоставить вам доступ к рынку и «открыть двери» для начала переговоров о продажах. Так обстоит дело с сертификатами по частным стандартами, такими как GLOBALG.A.P., BRC, WRAP, SA 8000 и FSC. Покупателям нужна уверенность в том, что вы являетесь надёжным производителем, особенно если вы из страны с развивающейся экономикой вдали от целевого рынка. Вы можете смотреть на это как своего рода процесс утверждения предварительного договора, без которого вы не сможете даже открыть дверь для дальнейшего обсуждения.

Для получения дополнительной информации, смотрите также раздел 70 о выборе органов сертификации и 72 о том, будет ли принята ваша сертификация на внешних рынках.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международный торговый центр
  - Доступ к рынку, прозрачность и справедливость в мировой торговле: благотворное воздействие экспорта. 2010. ISBN 9789291373871.

    Представляет подробный и углубленный анализ результатов и воздействия добровольных стандартов Fairtrade на производителей и экспортеров в развивающихся странах; рассматривает вопросы по облегчению или затруднению доступа к рынкам с точки зрения производителя.
  - Карта стандартов. www.standardsmap.org

    Карта стандартов - это веб-портал торговой программы МТЦ в интересах устойчивого развития (T4SD). Карта стандартов создана на основе партнерства в целях повышения прозрачности добровольных стандартов и расширения возможностей для устойчивого производства и торговли.

77. Как получить сертификацию в соответствии с частными стандартами, такими как WRAP, Fairtrade, SA 8000, GLOBALG.A.P. и каковы связанные с этим расходы?

Процесс сертификации для частных стандартов по своей сути ничем не отличается от процессов сертификации, описанных в разделах 68, 69, 71, и 72, но выбор организации по сертификации очень специфичен. Несколько примеров сертификации для частных стандартов приведены ниже. Для получения информации о социальных, экологических и этических стандартах, смотрите также раздел 17.

Ответственное аккредитованное производство по всему миру (WRAP)

Ответственное аккредитованное производство по всему миру (WRAP) является независимой, некоммерческой организацией, занимающейся сертификацией законного, гуманного и этического производства по всему миру. Довольно большое число ассоциаций по производству одежды, швейных изделий и обуви из разных стран являются членами, принимающими участие в деятельности WRAP.

Принципы WRAP основаны на общепринятых международных стандартах по организации труда, на местных законах и регламентах по организации труда, которые охватывают области управления человеческими ресурсами, охраны здоровья и безопасности труда, охраны окружающей среды и соблюдения правовых норм, в том числе соблюдения импортных/экспортных регламентов и стандартов безопасности.

WRAP приняла системный подход к менеджменту соответствия требованиям. Это означает, что руководство предприятия или компании должно принять принципы WRAP в письменном виде, назначить необходимый персонал для обеспечения того, чтобы необходимые методы были осуществлены на всей территории объекта, и чтобы система внутреннего аудита была внедрена и функционировала. Желающие получить сертификат, должны пройти обширную процедуру самооценки, а затем пройти проверку независимой внешней компанией по мониторингу. Более подробную информацию о сертификации WRAP (процедуры, заявки на сертификацию, сборы, форма заявки для мониторинга аккредитации WRAP) можно получить на веб-сайте WRAP.

FAIRTRADE

Знак сертификации FAIRTRADE - это этикетка продукта, контролируемая холдинговой компанией Fairtrade International (FLO), представляющей 25 организаций по всему миру. Знак в основном предназначен для использования на упаковке продукции. FLO работает через независимую сертификационную компанию FLO-CERT GmbH, которая, зарегистрирована в Германии и аккредитована немецким органом аккредитации Deutsche Akkreditierungsstelle (DAkkS).

Подача заявки на использование знака FAIRTRADE происходит в два этапа. Во-первых, заявитель должен пройти аудит FLO-CERT, чтобы определить, соответствует ли его производство требованиям соответствующих стандартов Fairtrade. Это может занять от четырех дней для небольшой организации до четырех или шести недель для крупных кооперативов. После того, как соответствие было установлено, заявитель может подать заявление на получение лицензии на использование знака FAIRTRADE либо от инициативной программы или проекта «Fairtrade» в стране заявителя (такие инициативные программы или проекты Fairtrade есть в Европе, Северной Америке, Австралии, Японии и Новой Зеландии, в общей сложности в 23 странах). Если таковых не имеется в стране заявителя, то непосредственно от FLO. После сертификации, производитель будет ежегодно проверяться в рамках трехлетнего цикла переаттестации. Более подробную информацию о FLO можно найти на официальном сайте FLO; контактные данные и процедуры подачи заявок на сертификацию можно получить на веб-сайте FLO-CERT.

SA 8000

SA 8000 сертификация контролируется во всем мире службой аккредитации по вопросам социальной ответственности (SAAS). SAAS рекомендует, чтобы заявитель установил контакт, по меньшей мере, с тремя аккредитованными SAAS органами сертификации и попросил их принять участие в конкурсе на предоставление услуг по сертификации. Аудиторы из выбранного органа сертификации посетят ваше предприятие, проанализируют вашу корпоративную практику по широкому кругу вопросов и оценят состояние системы управления, чтобы выяснить, приемлемы ли они с точки зрения стандарта SA 8000. Средства производства могут получить сертификат SA 8000, но отдельные продукты не могут быть помечены этим сертификационным знаком, так как сертификация охватывает процессы на рабочем месте и не является сертификацией продукции. В настоящее время около 20 органов сертификации в Европе, Гонконге (Китай), Индии, Уругвае и США были аккредитованы SAAS; многие из них работают на глобальном уровне. Их перечень и контактные данные могут быть получены с сайта SAAS.

GLOBALG.A.P.

Сертификация GLOBALG.A.P относится к надлежащей сельскохозяйственной практике и может быть получена для сельскохозяйственных культур, животноводства, аква-культуры, комбикормов и материала для размножения растений.

Сертификация GLOBALG.A.P. предоставляется более чем 100 независимыми сертификационными организациями в более чем 80 странах, которые были аккредитованы организацией GLOBALG.A.P. Кроме того, существует около 20 стран, которые работают по так-называемым «эквивалентным системам». Они признаны организацией GLOBALG.A.P. на основе имеющихся у них технических возможностей. Для получения сертификации GLOBALG.A.P. поставщики могут обратиться к любой из этих организаций; многие из них работают в нескольких странах. Полный перечень органов по сертификации и их контактные данные можно найти на сайте GLOBALG.A.P.

Стоимость сертификации

Трудно дать точную оценку стоимости сертификации. Она зависит от количества дней, которые аудиторы потратят на рассмотрение документации и процедур по обеспечению качества и на проведение аудита на месте, а также на оценку исправления несоответствий. Плата за ежегодное подтверждение сертификата может меняться. Также взимается, как правило, определённая плата за рассмотрение заявки, размер которой может достигать 1500,00 долларов США.

Поэтому крайне важно получить от органа сертификации надлежащую и полную оценку стоимости (см. также раздел 70 о выборе органа сертификации), прежде чем подписать бланки заявлений и договоров на сертификацию.

ИСТОЧНИКИ

Сертификация для развития (FLO-CERT). www.flo-cert.net

Международная Организация Маркировки Справедливой Торговли (FLO). www.fairtrade.net

GLOBALG.A.P. Сертификация. http://www2.globalgap.org/apprcbs.html

Служба аккредитации по вопросам социальной ответственности (SAAS). www.saasaccreditation.org/certification.htm

Ответственное аккредитованное производство по всему миру (WRAP). www.wrapcompliance.org

78. Что такое экологическая маркировка?

Принципы

Экологическая маркировка представляет собой систему маркировки для идентификации потребительских товаров, которые производятся таким образом, чтобы избежать или уменьшить вредное воздействие на окружающую среду на основе подхода, предусматривающего учет всех этапов жизненного цикла продукции. Поэтому это отдельный тип сертификации продукции (смотрите также раздел 68).

Хотя экологическая маркировка была инициирована НПО несколько десятилетий назад, она только теперь стала большим бизнесом с растущим числом схем, предлагаемых на рынке. В ЕС было принято законодательство с целью навести порядок на этом растущем рынке. Хотя любой тип продукта может получить экомаркировку, чаще всего эту маркировку получают потребительские товары.

Экологическая маркировка - это заявление изготовителя или поставщика о соответствии (смотрите раздел 57) – что также известно как "зеленое" заявление. Если изготовитель или поставщик заявляет, что продукт является экологически чистым, это делается с целью продвижения имиджа предприятия как организации, внимательно относящейся к проблемам окружающей среды. Некоторые поставщики также используют на своей упаковке международный символ утилизации, но это до сих пор считается ни чем иным как заявлением только со стороны поставщика.

Более важным с точки зрения рынка являются схемы экомаркировки. Имеется растущее число сертификационных организаций - специализированных схем экологической маркировки. Они не зависят от производителей или поставщиков и покупателей. Они имеют определённую значимость на конкретных рынках (смотрите также раздел 16 о маркировке текстильной продукции).

ISO опубликовала ряд международных стандартов эко-маркировки в серии ISO 14000 для использования сертификационными организациями по экомаркировке. Они включают в себя: «ISO 14020, Этикетки и декларации экологические - Общие принципы»; «ISO 14021, Этикетки и декларации экологические – Самодекларируемые экологические заявления (экологическая маркировка по типу II)»; «ISO 14024, Этикетки и декларации экологические - экологическая этикетирование типа I - Принципы и процедуры»; и «ISO/TR 14025, Экологические этикетки и декларации - экологические декларации типа III» (смотрите также раздел 17).

Глобальная сеть экомаркировки (GEN)

Глобальная сеть экомаркировки (GEN) является некоммерческой ассоциацией независимых организаций по маркировке экологической эффективности. Она основана в 1994 году с целью улучшения, поощрения и развития "экомаркировки" продуктов и услуг. В настоящее время она состоит из 26 членов из Азии, Европы, Северной и Южной Америки. В неё входят крупные организации, такие как «Good Environmental Choice» (Австралия), «Green Seal» (Соединенные Штаты Америки), Федеральное агентство по охране окружающей среды (Германия), Японская ассоциация по окружающей среде (JEA), Совет «Nordic Ecolabelling Board» (охватывающий пять стран Северной Европы) и Департамент по вопросам окружающей среды, продовольствия и сельского хозяйства (Соединенное Королевство). Их деятельность включает в себя сбор и распространение информации о программах экомаркировки и участие в экомаркировочной деятельности Программы Организации Объединенных Наций по окружающей среде (UNEP), Международной организации стандартизации (ISO) и Всемирной торговой организации (WTO). Они также ориентированы на создание программ взаимного признания и обеспечивают механизм для обмена информацией. Более подробную информацию можно получить на веб-сайте Глобальной сети экомаркировки.

EU Ecolabel

«Ecolabel ЕС» признается в 27 государствах-членах ЕС, а также в Исландии, Лихтенштейне и Норвегии. Схема признает экологически безопасные товары и услуги, отметив их отличительным и легко узнаваемым символом качества окружающей среды - Цветком. Этот символ помогает производителям, розничным торговцам и поставщикам услуг получить признание высоких экологических стандартов их продукции, помогая покупателям идентифицировать продукты, которые являются менее вредными для окружающей среды.

Эта добровольная схема охватывает 26 видов продукции и услуг (2010); в неё постоянно включаются новые продукты и услуги. В неё входят чистящие средства, электронное оборудование, бумажные изделия, текстиль, продукты для дома и сада, смазочные материалы и такие услуги как размещение туристов. Только наиболее экологически чистые производители в каждой товарной группе могут получить эту этикетку.

Схема недавно была пересмотрена с целью упрощения процедур для компаний, претендующих на её получение, и увеличения количества групп продукции. Среди наиболее важных изменений были следующие: снижение сборов, уменьшение административной нагрузки для компаний, повышение синергии с другими национальными этикетками и более быстрые процедуры разработки критериев и пересмотра. Более подробную информацию об «Ecolabel ЕС» можно получить с официального сайта.

Лесной попечительский совет (FSC)

Лесной попечительский совет (FSC) является еще одной организацией, деятельность которой можно считать проектами экологической маркировки. Совет был основан в 1993 году с целью улучшения сохранения лесов и уменьшения вырубки леса. Сегодня все большее число деревянных изделий, бумаги и бумажной продукции являются доступными с одобрения FSC. Совет работает по принципу "цепочки поставок". Это процесс, посредством которого источник древесины, используемой при изготовлении этих изделий, проверяется на основе стандартов экологически приемлемого, социально выгодного и экономически жизнеспособного управления. Древесина отслеживается по цепочке поставок вплоть до конечного продукта, так что потребители могут при выборе покупки выбрать изделия, изготовленные из устойчиво заготовленной древесины, и отказаться от покупки изделий других производителей, которые могут способствовать вырубке лесов во всем мире. Более подробную информацию о FSC и соответствующих органов сертификации можно найти на сайте FSC.

Морской попечительский совет (MSC)

Ярко-голубая экомаркировка Морского попечительского совета позволяет потребителям идентифицировать морепродукты, которые получены из надежного источника. Программа MSC является добровольной. Продукция рыболовства оценивается независимыми экспертами и отвечает экологическим стандартам MSC, и как таковая может использовать синюю эко-маркировку MSC. По состоянию на 2010 год, почти 4 000 наименований продукции в более чем 60 странах по всему миру отмечены значком MSC.

Стандарт MSC согласуется с «Руководством по экологической маркировке рыбы и рыбопродуктов морского промыслового рыболовства", которое было принято Продовольственной и сельскохозяйственной организацией ООН (FAO) в 2005 году. Любое рыбное производство, желающее получить сертификацию MSC и использовать экологическую маркировку MSC, оценивается по стандарту MSC независимым органом сертификации, аккредитованный для проведения оценки MSC международной организацией по предоставлению услуг аккредитации (ASI). Сертификация всей цепочки поставок от лодки до точки продажи гарантирует, что морепродукты, которые поступают на рынок, являются продуктами рыболовного промысла, сертифицированного по системе MSC.

Упаковка и утилизация

Есть много схем переработки, которым присвоена экологическая маркировка, особенно в упаковочной промышленности. Некоторые из них имеют экономическое значение только в стране происхождения, а другие приобрели более широкое значение. Два примера обсуждаются ниже.

Зеленая точка.

Знак Green Dot «Зеленая точка» (на немецком языке: Grüner Punkt) возник в Германии. В настоящее время он распространился по всей Европе как символ европейской сети отраслевых (финансируемых отраслью промышленности) систем утилизации упаковочных материалов товаров народного потребления. Логотип является товарным знаком, защищенным во всем мире. С момента своего европейского введения, схема была развернута в 27 европейских странах. Зеленая точка используется более чем 170 000 компаниями. Около 460 млрд. упаковочных изделий маркируются ежегодно значком «Зеленая точка».

Основная идея „Зеленой точки» заключается в том, чтобы потребители, увидев этот знак, знали, что производитель продукта вкладывает средства в утилизацию и переработку. Это может быть утилизация бытовых отходов, собранных назначенными для этого организациями (например, в специальных мешках - в Германии они желтые), или в контейнерах, установленных в общественных местах, таких как автопарки и около супермаркетов. Система финансируется за счет платы за лицензию Green Dot, уплаченной производителями продукции. Тарифы варьируются в зависимости от страны и от используемых упаковочных материалов (например, бумага, пластик, металл, дерево, картон), а также от стоимости сбора и сортировки отходов и от методов утилизации. Каждая страна устанавливает различные сборы за присоединение к этой системе и ряд постоянных и временных сборов. Проще говоря, система поощряет производителей в том, чтобы они сокращали расходы на упаковку, так как это экономит стоимость их лицензионных сборов. Использование Green Dot находится под контролем организации «Pro-Europe». Подробная информация доступна на официальном сайте.

Система кодирования идентификации смолы. Эта система кодов была разработана Обществом пластмассовой промышленности (SPI) в 1988 году. В настоящее время она используется во всем мире главным образом с целью обеспечения эффективного разделения различных типов полимеров для вторичной переработки. Используемые символы (из которых на диаграмме показаны только два) состоят из стрелок, которые повёрнуты по часовой стрелке, формируя закругленный треугольник; аббревиатура ниже треугольника обозначает конкретный пластик. Более подробную информацию о символах, об их использовании и дизайне может быть получена на сайте SPI.

Японские коды переработки. Япония имеет систему идентификационных знаков рециркуляции (повторного использования), которые указывают на перерабатываемые материалы и помогают их правильно классифицировать. Они похожи на вышеуказанные идентификационные коды смол в том, что они имеют стрелки с текстом внутри фигуры, указывающим на тип материала. Вместо того чтобы использовать треугольный символ рециркуляции для всех материалов с разным текстом под треугольником, формы, образованные стрелками, также меняются, что позволяет отличить их с первого взгляда.

Алюминий Бумага Пластик Сталь

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Европейская комиссия. Сообщение о плане действий по достижению устойчивой промышленной политики по устойчивому потреблению и производству. http://ec.europa.eu/environment/eussd/pdf/com_2008_397.pdf

  Сообщение Европейской комиссии в органы Европейского Союза.

- Международный торговый центр. Бюллетень по вопросам управления качеством экспорта № 86, Справочник марок и этикеток, связанных с безопасностью пищевых продуктов, охраной окружающей среды и социальной справедливости. www.intracen.org/exporters/quality-management/Quality_publications_index.

- Регламент (ЕС) No. 66/2010 Европейского Парламента и Совета от 25 ноября 2009 года по экологической маркировке ЕС. http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:027:0001:0019:EN:PDF

  Регулирование ЕС по Ecolabel.

ИСТОЧНИКИ

Экологическая маркировка ЕС. http://ec.europa.eu/environment/ecolabel

Лесной попечительский совет. www.fsc.org

Глобальная сеть экомаркировки (GEN). www.globalecolabelling.net

Зеленая точка. www.pro-e.org/

Организация «Pro-Europe». www.pro-e.org/

Система кодирования идентификации смолы. www.ides.com/resources/plastic-recycling-codes.asp

Сайт по пластмассам. www.ides.com/resources/plastic-recycling-codes.asp

МЕТРОЛОГИЯ

79. Что такое метрология и почему она играет важную роль в международной торговле?

Метрология – это технический термин, который означает всю деятельность и процедуры, относящиеся к измерениям. Конечная цель метрологии, которая также определена как: «наука об измерениях и их применении» (*Международный словарь терминов по метрологии*, 2010г.), заключается в обеспечении правильных, сопоставимых и надежных результатов измерений. Метрология подразделяется на следующие области:

- *Научная* или *общая метрология.* Эта часть метрологии занимается проблемами, которые характерны для всех метрологических вопросов, независимо от их количества. К примеру, она затрагивает общие теоретические и практические проблемы, относящиеся к единицам измерения, проблемы ошибок в измерениях, а также проблемы метрологических свойств измерительных приборов.
- *Промышленная метрология.* Эта дисциплина сосредоточена на измерениях в условиях производства и на контроле качества. Типичными вопросами являются процедуры калибровки и интервалы калибровки, контроль за процессом измерений, а также управление измерительным оборудованием.
- *Законодательная метрология.* Этот термин относится к обязательным техническим требованиям. Служба законодательной метрологии проверяет эти требования для того, чтобы гарантировать правильность измерений в областях, затрагивающих общественные интересы, таких как торговля, здравоохранение, экология и безопасность (*Международный словарь терминов законодательной метрологии*, 2000).

Измерение проникает практически во все коммерческие операции, начиная от торговли наливными или насыпными товарами (нефть, природный газ, металлические руды) до розничной продажи товаров населению на рынке. В частности, международная торговля промышленными товарами и производственные процессы, использующие детали и компоненты, изготовленные в разных частях света, требут правильных измерений, основанных на международной метрологической системе. Это может быть проиллюстрировано примерами, приведенными ниже.

- Международная торговля и значение общепризнанной системы единиц

  Предположим, вы хотите знать, диаметр трубы. Вы хотите знать размерность в сантиметрах или дюймах? Что нужно вашему клиенту? Сантиметр и дюйм – это единицы, принадлежащие к двум различным системам единиц. Если сантиметр является дольной единицей метра - единицы длины Международной системы единиц (СИ), то дюйм принадлежит к, так называемой, Имперской системе измерений. СИ - это рекомендуемая и применяемая во всем мире система, а единицы имперской системы измерений используются в нескольких странах или для конкретных применений.

- Высокоточные измерения как основа телекоммуникационных и информационных технологий

  «Время» является величиной, которая измеряется чаще всего. С помощью современных технологий, правильное время распространяется через радио, телевидение, телефон, Интернет и через спутник. Одним из примеров сверхточных измерений времени является глобальная система позиционирования (GPS), в которой для вычисления местоположения приемника на земле используются сигналы времени атомных часов с, по меньшей мере, трех спутников, предоставляющих данные с точностью до долей метра. Таких чрезвычайно точных результатов можно добиться только при условии, что каждые из часов дают временные сигналы с одинаковой точностью. Эта технология позволяет осуществлять отгрузку товаров быстрее и безопаснее; она облегчает и ускоряет обмен и поиск информации; и составляет основу электронной торговли и коммерции (*Секреты электронной коммерции*, 2009).

- Вклад метрологии в оценку соответствия и сертификации

  На глобальных рынках сертификаты зачастую требуются в качестве доказательства соответствия продуктов или услуг с заданными стандартами или регламентами. Во многих

случаях, оценка соответствия и проверка соответствия со стандартами или регламентами требует измерений и испытаний. Поэтому, измерения и испытания должны быть правильными в пределах указанных границ, сопоставимыми и надежными для обеспечения уверенности в сертификатах.

В целом, точность измерительных инструментов достигается посредством регулярной калибровки. Калибровка предусматривает сравнение измерительного прибора с эталоном измерения более высокой точности. Национальные эталоны, которые обычно обеспечивают самые высокоточные измерения на уровне страны, сравниваются с международными или другими национальными стандартами для обеспечения правильной передачи единиц измерения во всем мире. Если существует неразрывная цепь задокументированных калибровок от эталона самого высокого уровня до самого обычного рабочего инструмента, тогда полученные измерения называются «прослеживаемыми».

Во многих странах национальные институты метрологии несут ответственность за хранение и распространение правильных единиц измерений, которые необходимы калибровочным лабораториям, службам законодательной метрологии и другим. Калибровка измерительных и испытательных приборов является ответственностью пользователя или собственника. Официальные, обязательные проверки точности оборудования, верификации проводятся службами законодательной метрологии для измерительных приборов в регулируемых областях, в таких как коммерческие транзакции.

Каждый шаг вниз в иерархии калибровки (смотрите рисунок в вопросе 84) связан с потерей точности или растущей неопределенностью. Прослеживаемость является одним из необходимых условий для обеспечения правильности измерений в пределах указанной погрешности измерений или, в случае законодательной метрологии, в пределах допустимой погрешности.

Международные метрологические организации, такие как Международное бюро мер и весов (МБМВ) и Международная организация по законодательной метрологии (OIML), в сотрудничестве с международными организациями по стандартизации и аккредитации установили процедуры, которым необходимо следовать для обеспечения правильности измерения и обеспечения уверенности в компетентности тех, кто выдает сертификаты. Поэтому измерительные и испытательные лаборатории должны быть аккредитованы (раздел 87). Все эти меры содействуют развитию международной торговли и помогают избежать дублирования испытаний.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- EURAMET. Metrology – In Short, 3rd ed. July 2008. www.euramet.org/. Contact: secretariat@euramet.org

  Этот буклет содержит основательный обзор метрологии. Он объясняет важные термины, описывает международные и региональные организации и дает ссылки на них. Также здесь представлены примеры воздействия измерений.

- Marbán, R.M. and J.A. Pellecer. Metrology for non-metrologists. ISBN 99922-770-1-7. Organization of American States, 2002. (Also available in Spanish). http://www.science.oas.org/OEA_GTZ/LIBROS/METROLOGIA/english/met_cont.pdf

  Эта книга содержит всестороннюю информацию по метрологии на языке, который понятен тому, кто не является метрологом. Он дает самые важные определения и охватывает все измерительные единицы и их основное применение. О законодательное метрологии и OIML, смотрите: www.oiml.org

  Все рекомендации, словари и документы можно приобрести бесплатно. В книге содержится детальная иформация о базовой системе сертификации Соглашения OIML о взаимном признании для типов измерительных инструментов.

- On the International Metrology System and the International System of Units, Traceability, Metre Convention, Mutual Acceptance Arrangements, see www.bipm.org

  Здесь обсуждается деятельность Международного бюро мер и весов (BIPM) и представлены названия институтов, которые являются подписантами соглашений о взаимном признании.

- United States Agency for International Development (USAID). Standards, Metrology, Conformity Assessment and the TBT Agreement. A Desk Top Reference Handbook. http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNADP635.pdf

  Детальное объяснение вышеупомянутых тем. Превосходный источник для тех, кто желает получить углубленное понимание метрологии и оценки соответствия.

ИСТОЧНИКИ

Международная организация по законодательной метрологии

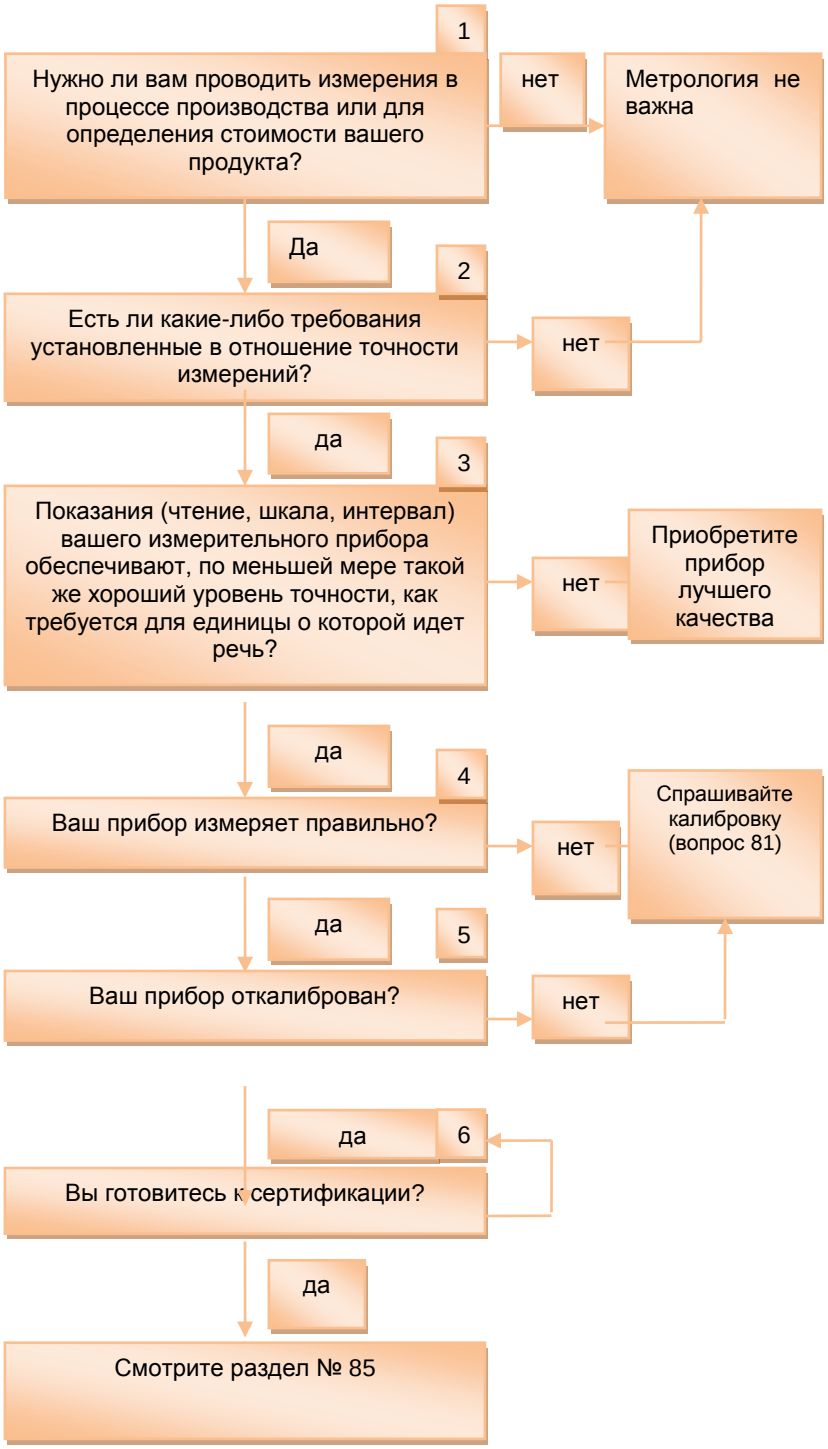
- International Vocabulary of Metrology − Basic and General Concepts and Associated Terms (VIM). 3rd ed. 2010. www.oiml.org/publications/V/V002-200-e10.pdf
- International Vocabulary of Terms in Legal Metrology (VIML). English/French. 2000. www.oiml.org/publications/V/V001-ef00.pdf

International Trade Centre. Secrets of Electronic Commerce: A Guide for Small- and Medium-Sized Exporters. Obtainable from http://www.intracen.org/publicationlist.aspx?taxid=233

80. Важна ли для меня метрология и на что я должен обращать внимание?

Ваши ответы на вопросы в диаграмме поможет вам принять решение о метрологии. Термин «продукт» включает также и услуги. Цифры в малельньких клеточках обозначают номер сноски на примечания, которые следуют далее.

Шаги на пути решения в отношение метрологии



Источник: Эберхард Сейлер, Германия.

Примечание:

1. Измерения необходимы, если вы должны выполнить условия, предусмотренные регламентами, стандартами, вашим клиентом, или если вы продаете свой продукт на развес, например, по массе: (кг) или по длине: (м). Здесь нам интересны другие измерения, а не те, что проводятся в целях инвентаризации, к примеру, является ли достаточным сырье, которое осталось или сколько килограмм продукции было произведено.

2. Здесь нас интересуют такие требования как, например: 100 мм +/- 0.5 мм или 2 000г + 1г

3. Примеры: Если требование к точности равняется 0,001г и ваше оборудование для взвешивания имеет масштабный интервал 0,005г, разрешение вашего оборудования для взвешивания является недостаточным. Тем не менее, если интервал шкалы составляет 0,002г, а расстояние между ближайшими двумя отметками шкалы велико настолько, что значение 0,001г можно определить, как середину между двумя отметками шкалы - вышеупомянутое требование выполняется, при условии, что измерительный прибор откалиброван правильно. Но полагаться на это предположение достаточно рискованно, поскольку факторы влияния могут привести к снижению точности, а интерполяция может быть неопределенной.

4. Точность следует проверять регулярно, либо путем сравнения с другим измерительным инструментом более высокой точности, либо посредством измерения объекта, представляющего известное значение единицы (к примеру, откалиброванная концевая мера длины представляет определенное значение единицы длины). Измерительные и испытательные приборы требуют регулярной калибровки для обеспечения правильности измерения для всего диапазона. Вам следует обратить особое внимание, если ваш инструмент:

   – не был откалиброван;

   – время, которое прошло с момента последней калибровки, превышает рекомендованный производителем инструмента период; или;

   – ваш инструмент был подвержен чрезмерной нагрузке, механическим шокам или вибрации, перебоям в электропитании или другим не обычным условиям.

   Любые из этих условий могут привести к неправильным измерениями и требуют проведения калибровки.

5. Калибровки должны быть задокументированы, независимо от того проводятся ли они производителем на производстве или третьей стороной (калибровка в лаборатории).

6. Сертификация может быть требованием ваших потребителей и она может повышать вашу конкурентоспособность. Даже если ваши потребители не требуют от вас сертификации, подумайте о положительном воздействии, которое она может оказать на вашу конкурентоспособность. Однако, сначала вам придется потратить время и деньги на сам процесс сертификации. Детали требований для сертификации систем менеджмента качества приводятся в вопросе 69, а сертификация продукции рассматривается в вопросе 68.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Measurement Practice Improvement Guide. Compiled and designed by the National Metrology Institute of South Africa (NMISA) and the Physikalisch-Technische Bundesanstalt (PTB), Germany.

  Руководство представляет несколько утверждений, которые вы должны оценить одно за другим для того, чтобы дать себе оценку. Оно также поможет вам в рассмотрении вашей результативности правил измерений и определить действия, которые вы можете предпринять для совершенствования вашей практики измерения. Руководство также доступно на французском и испанском языках. Контактная информация:

  – NMISA: www.nmisa.org. Email enquiries:info@nmisa.org

  – PTB: www.ptb.de. Email enquiries: presse@ptb.de

81. Какое оборудование я должен калибровать и почему?

Все измерительное и испытательное оборудование должно калиброваться. Калибровка используется в целях:

- Обеспечения соответствия спецификациям продукта и требованиям к качеству продукции,
- Во избежание риска брака и возврата продукции,
- Определения цены, а также
- Для выполнения требований для сертификации, к примеру: в соответствии с требованиями ISO 9001:2008.

Калибровку нужно проводить потому, что результативность работы измерительного и испытательного оборудования может меняться со временем, под влиянием окружающей среды, в которой оно находится, износа, перегрузки или неправильного использования. Точность измерительного и испытательного оборудования нужно проверять перед использованием и регулярно проводить калибровку, или калибровать его сразу после воздействия факторов влияния (смотрите раздел 80). Для некоторых простых типов измерительных приборов, сделанных из стекла, таких как мерные цилиндры, дозаторы, бюретки или определенный тип термометров, калибровка не требуется, если они используются в рабочих условиях для которых они были предназначены.

Во время калибровки, значение величины, измеряемое оборудованием, сравнивается со значением такой же величины, полученной от эталона измерений. Если у вашего инструмента другой класс точности для такой же величины и такого же измерительного диапазона, тогда, по крайне мере, инструмент с самой высокой точностью, который также называется – «прецизионный или высокоточный инструмент» должен быть откалиброван калибровочной лабораторией, предпочтительно аккредитованной калибровочной лабораторией.

Откалиброванные высокоточные приборы могут использоваться для калибровки внутри предприятия приборов более низкого уровня точности. Более подробная информация, такая как: краткое описание метода калибровки и/или схема, используемый стандарт, полученные результаты, дата и имя оператора должны документироваться и храниться вместе с операционными руководствами и документацией, относящейся к данным приборам.

Как правило, результат калибровки (или измерения) должен включать в себя расчет неопределенности. Это является обязательным требованием для профессиональных калибровочных лабораторий (смотрите раздел 84). Так как расчет требует глубокого понимания и знания самого процесса калибровки, а также статистики, он может быть слишком сложным и абсолютно не нужным для тех калибровок, в которых не требуется слишком высокой точности (слишком маленькой неопределенности). Вместо того чтобы использовать методы, предусмотренные в "Руководстве по выражению неопределенности измерений» (2008), достаточно использовать другие формулировки. Например, если точность используемого эталона в 10 раз превышает точность прибора, который следует калибровать, нет необходимости в детальном расчете неопределенности, если калибровка проводится для внутреннего использования прибора. Но в сертификатах калибровки должна всегда указываться неопределенность (смотрите раздел 84).

После успешной процедуры калибровки на прибор следует наклеить этикетку с указанием даты калибровки и именем человека, который ее проводил. Не рекомендуется ставить дату следующей калибровки, так как это может привести к ошибочному предположению, что до этой даты калибровку делать не нужно вообще. И это верно, но только если прибор не попадал в не нормальные или экстремальные условия или если внезапно прибор не стал показывать неожиданные результаты. В случае, когда срок калибровки истек или калибровка сомнительна, прибор следует пометить как таковой и не использовать его до тех пор, пока не будет выполнена повторная калибровка.

Калибровка повышает вашу конкурентоспособность, так как она помогает вам избежать риска производственного брака и жалоб со стороны ваших клиентов.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- International Laboratory Accreditation Cooperation and International Organization of Legal Metrology. Guidelines for the determination of calibration intervals of measuring instruments. ILAC-G24/OIML D 10) 2007. www.ilac.org/guidanceseries.html or www.oiml.org/publications/D/D010-e07.pdf

  Данный документ определяет и описывает имеющиеся и известные методы для оценки интервалов калибровки. Он предназначен для использования калибровочными лабораториями. Обычные пользователи приборов должны положиться на рекоммендации производителей. Однако данный документ содержит информацию которая может быть интересна тем, кто желает больше узнать о требованиях.

- Международная организация стандартизации. ISO 10012:2003, Системы менеджмента измерений – Требования к процессам измерения и измерительному оборудованию. Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список приведен на: www.iso.org).

  Данный стандарт дает направление по процессам менеджмента измерений и действиям, необходимым для демонстрации соответствия измерительного оборудования, которое используется согласно метрологическим требованиям.

ИСТОЧНИКИ

International Bureau of Weights and Measures. Evaluation of measurement data – Guide to the expression of uncertainty in measurement. JCGM 100:2008. www.bipm.org/en/publications/guides/gum.html

Международная организация стандартизации. ISO 9001:2008, Системы менеджмента качества – Требования. Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список приведен на: www.iso.org).

82. Где я могу калибровать свое оборудование и с какой регулярностью?

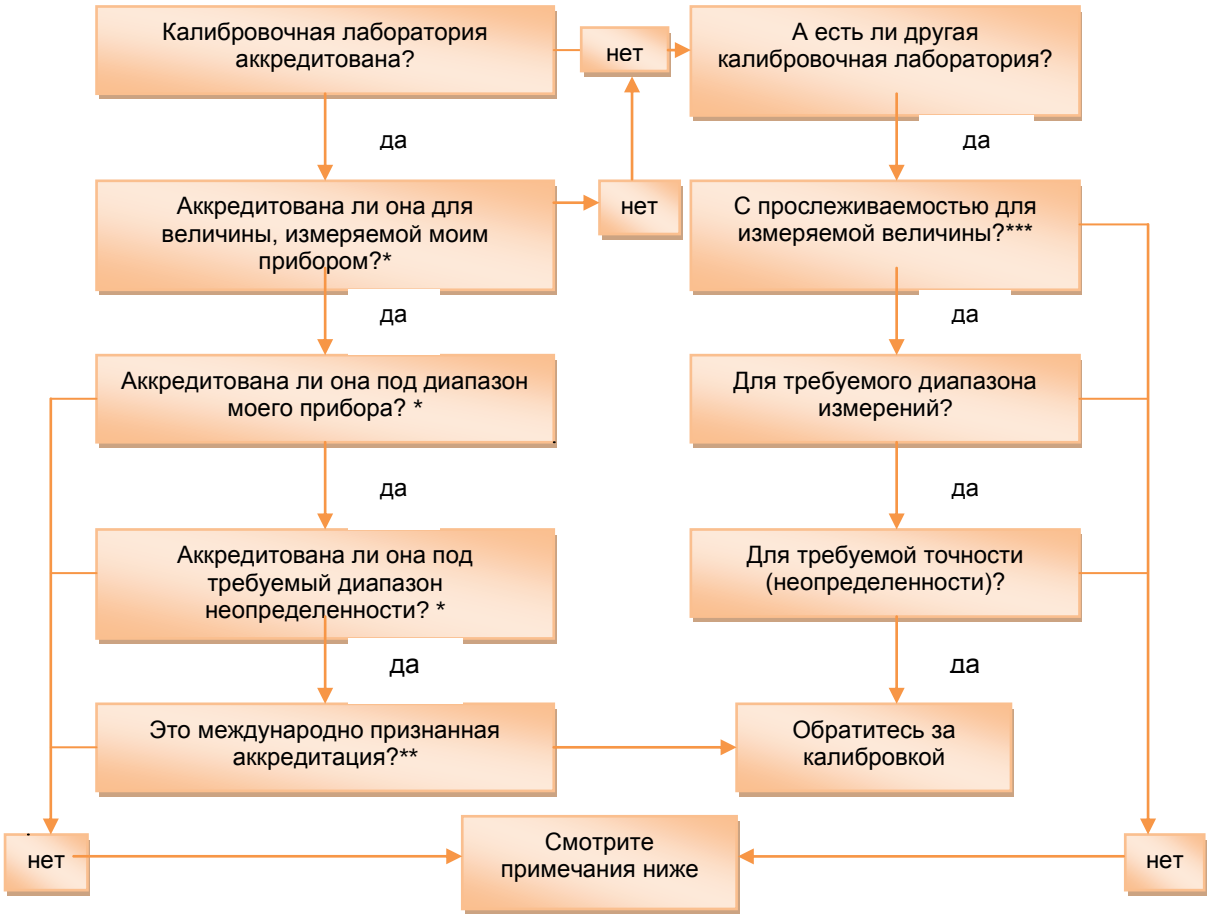
Обычно производитель оборудования или его представитель в вашей стране может откалибровать ваше оборудование или порекомендовать вам калибровочную лабораторию. Также вы можете обратиться в один из следующих институтов:

- Национальный орган по аккредитации,
- Национальная служба по калибровке,
- Национальный институт метрологии
- Национальный орган стандартизации,
- Торгово-промышленная палата и
- Инженерный отдел университета.

Если в вашей стране невозможно найти подходящую калибровочную лабораторию, вы можете обратиться в лабораторию соседней страны. Названия и контактную информацию аккредитованных лабораторий можно найти на веб-сайтах региональных органов по аккредитации. (смотрите раздел «дополнительная информация»).

Ниже представленная диаграмма иллюстрирует шаги для выбора правильной калибровочной лаборатории.

Шаги для выбора калибровочной лаборатории



Источник: Эберхард Сейлер, Германия.

* Аккредитованные лаборатории должны соответствовать требованиям международного стандарта ISO/IEC 17025:2005, что означает, что у них должна быть система менеджмента качества, квалифицированный персонал; они должны поддерживать соответствующие лабораторные условия и использовать прослеживаемые эталоны для калибровки. Лаборатории получают аккредитацию на определенные величины, диапазоны измерения и неопределенность. Все три элемента должны отвечать вашим требованиям. Поэтому нужно проверить в свидетельстве об аккредитации область аккредитации, а также срок его действия. Кроме того, вы должны проверить до какого национального эталона имеет прослеживаемость лаборатория. Результаты и область калибровки (диапазон измерения, неопределенность) должны быть указаны в сертификате калибровки или в приложении, которое должно быть неотъемлемой частью сертификата.

** Если ваш клиент просит международно признанный сертификат о калибровке, вам необходимо выбрать лабораторию, которая была аккредитована органом по аккредитации, который является подписантом Соглашения о взаимном признании (или MRA) ILAC. Данный договор, который еще называют Соглашением ILAC, вступил в силу 31 января 2001 года. Даже если ваш клиент не требует такого сертификата, все равно следует отдавать предпочтения лабораториям, аккредитованным органом по аккредитации, который является подписантом Соглашения ILAC.

*** Смотрите раздел 84 для объяснения прослеживаемости.

Следует также отметить, что:

- Если вы не можете найти калибровочную лабораторию, которая удовлетворяет всем вашим требованиям, вы должны выбрать ту, что выполняет большую часть ваших требований и искать лабораторию, которая наиболее компетентна для проведения следующей калибровки. В дополнение к техническим требованиям, расходам и времени, следует также принять во внимание отгрузку и таможенное оформление.
- Интервалы калибровки обычно рекомендуются производителем измерительного или испытательного оборудования, и их следует соблюдать. Однако результативность работы инструмента зависит еще и от того, как с ним обращаются и как его используют. В некоторых ситуациях, требуется незамедлительно провести повторную калибровку, к примеру, если полученные результаты измерений сомнительны или неожиданны. Повторная калибровка также необходима после перегрузки, неправильного электропитания или в других случаях неправильного обращения. В таких случаях пользователь прибора несет ответственность за обращение для повторного проведения калибровки, иначе это повлечет за собой риск неправильных измерений.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Список аккредитованных калибровочных лабораторий приведен национальными органами по аккредитации. ILAC и региональные организации по аккредитации поддерживают веб-сайты на которых даются ссылки на национальные органы по аккредитации, которые являются их членами:
  - Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation (APLAC). www.aplac.org/membership.html
  - European co-operation for Accreditation (EA). www.european-accreditation.org/content/ea/members.htm
  - InterAmerican Accreditation Cooperation (IAAC). www.iaac.org.mx/English/Members.php
  - International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC). www.ilac.org/documents/mra_signatories.pdf
  - Southern African Development Community Accreditation (SADCA). www.sadca.org/documents/SADCA%20contact%20details-English.pdf
- International Laboratory Accreditation Cooperation and International Organization of Legal Metrology. Guidelines for the determination of calibration intervals of measuring instruments. ILAC-G24/OIML D 10) 2007. www.ilac.org/guidanceseries.html or www.oiml.org/publications/D/D010-e07.pdf

  Данный документ определяет и описывает имеющиеся и известные методы для оценки интервалов калибровки. Он предназначен для использования калибровочными лабораториями. Обычные пользователи приборов должны положиться на рекомендации производителей. Но данный документ содержит информацию, которая может быть интересна всем, кто желает больше узнать о требованиях.

ИСТОЧНИКИ

International Laboratory Accreditation Cooperation. ILAC MRA and Signatories. www.ilac.org/ilacarrangement.html

Международная организация по стандартизации и Международная электротехническая комиссия. ISO/IEC 17025:2005, Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий. Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список приведен на: www.iso.org) и в МЭК или в Национальных комитетах МЭК (список приведен на: www.iec.ch).

83. Где можно получить совет, если возникли проблемы с измерением?

Проблемы с измерениями могут быть очень комплексными, и их следует рассматривать в контексте среды измерений. Поэтому перед тем, как обратиться к одной из упоминаемых далее организаций, вам следует уточнить, к примеру, следующие аспекты:

- Цель измерения (к примеру, определение внутреннего диаметра буровой скважины);
- Величина измерения (к примеру, длина);
- Диапазон измерения (к примеру, от 5мм до 50мм);
- Точность допустимых пределов погрешности (к примеру, + 0,005мм – 0,001мм);
- Местоположение (на рабочем столе, на точке установки, во время производства итд.);
- Среда (внутренняя, внешняя, под определенными факторами влияния, итд.);
- Метод (непрерывный, частота измерения итд.);
- Требуемые показания (прямое считывание, аналоговая или цифровая регистрация, электронная передача данных итд.).

Как только прояснятся данные вопросы, следует в первую очередь связаться с представителем изготовителя измерительного оборудования, так как он или она обычно хорошо разбираются в проблемах с измерениями. При помощи поисковых инструментов в Интернете, вы сможете найти информацию и о ссылки на производителей. Если представитель или производитель оборудования не могут решить проблему с прибором, тогда вы можете обратиться к одной из следующих организаций или институтов:

- **Национальная ассоциация метрологии.** Во многих странах, специалисты по метрологии создали ассоциации или общества для обмена знаниями в области метрологии и измерительного оборудования, а также в целях укрепления национального, регионального и международного сотрудничества.
- **Национальный институт метрологии.** Это национальный орган, который хранит и держит у себя национальные эталоны. Также его могут называть Национальное бюро стандартов или Национальное бюро мер и весов. Он может предоставить экспертные знания или может знать, с кем еще в стране можно связаться.
- **Факультеты инженерного дела или физики университетов.** Преподавательский состав этих факультетов может быть знаком с вашей проблемой или возможно они знают коллег, которые являются специалистами в нужной вам области.
- **Региональные или международные организации.** Если нет национальных организаций или соответствующие консультации нельзя получить в стране, тогда можно попросить о помощи региональные или международные организации. Основными региональными организациями являются те, что перечислены в разделе 82.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- International Laboratory Accreditation Cooperation. ILAC MRA and Signatories. www.ilac.org/ilacarrangement.html

  Соглашение ILAC поддерживает международную торговлю посредством продвижения доверия к и принятие данных аккредитованных лабораторий во всем мире. Эти можно будет сократить технические барьеры в торговле, такие как требование повторных испытаний продукции каждый раз при ввозе в новую экономику.

84. Что такое прослеживаемость измерений и неопределенность измерений?

Для того, чтобы объяснить понятие прослеживаемости, возьмите равноплечие весы, в качестве примера. Вы ставите груз на одну чашу и откалиброванные гири на другую, пока не будет достигнуто равновесие. Для того, чтобы обеспечить такой же результат с другими наборами гирь в других местах, нужны прослеживаемые калиброванные гири. Прослеживаемость означает, что калибровка может прослеживаться до международного стандарта, а в случае массы и гирь до международного прототипа килограмма. Прототип килограмма реализован в форме платино-иридиевого цилиндра и хранится в Международном бюро мер и весов в г. Севр, близ Парижа, Франция. Копии этого прототипа служат в качестве национальных эталонов массы и хранятся в национальных метрологических институтах.

Несмотря на то, что копии изготовлены с высочайшей точностью, они показывают небольшие отдельные отличия при сравнении с прототипом килограмма. Повторные сравнения измерений немного отличаются из-за случайных и систематических (например, природных) воздействий и добавляют к неопределенности результата. Полный результат калибровки указывает на отклонение от значения эталона (или плюс или минус) и рассчитанную неопределенность этого значения (в обоих направлениях плюс и минус).

А теперь обратимся к понятию неопределенности измерений. Как определить неопределенность подробно объясняется в ISO/IEC: "Руководство по выражению неопределенности измерений», которое также известно как метод GUM. В соответствии с методом, нужно определить все важные компоненты, которые влияют на неопределенность. Затем каждый компонент неопределенности измерения выражается в виде стандартной неопределенности типа A или B.

Для типа A и B применяются различные распределения вероятностей. Для типа A используется наблюдаемое распределение (оно получается в результате повторных измерений), а для типа B используется предполагаемое распределение. Суммарная неопределенность рассчитывается путем объединения отдельных компонентов неопределенности в соответствии с законом распределения неопределенности. Для сравнения неопределенностей, следует применить и указать коэффициент охвата к комбинированной неопределенности. При к = 2 можно ожидать, что около 95% результатов окажутся в интервале заданной неопределенности. Неопределенность измерения и коэффициент охвата должны быть указаны в сертификате калибровки вместе со всеми подробностями, такими как условия окружающей среды и процедура калибровки.

Вот пример результата, указанного в сертификате о калибровке:

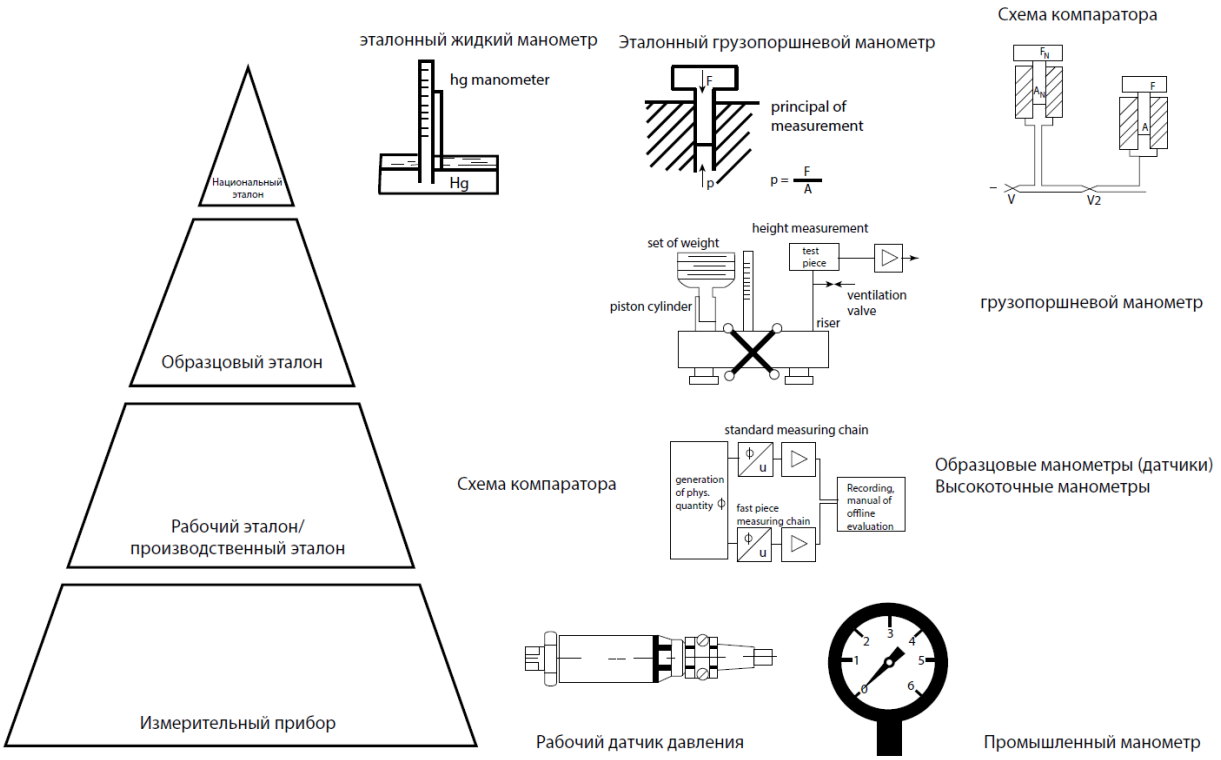
$$R = (1{,}000\,078 \pm 0{,}000\,024)\ \Omega$$

Фактор охвата: 2

Для внутренней проверки точности измерительных приборов, как правило не требуется расчет неопределенности, но детали проверок должны быть задокументированы и сохранены (смотрите раздел 81).

Прослеживаемость обычно требует проведения ряда калибровок с эталонами различной точности. Иерархия калибровки для единицы давления представлена на рисунке ниже.

Иерархия калибровки с использованием величины давления



Источник: EAL-G12: Прослеживаемость измерительного и испытательного оборудования до национальных эталонов, ноябрь 1995г.

Давление является производной единицей СИ с именем Паскаля и обозначается знаком Па. Это мера силы на единицу площади, которая определяется как один ньютон (N) силы, приложенной на площадь в 1 квадратный метр. Оно выражается в единицах СИ, как N/м². Она может быть указана в базовых единицах СИ в качестве кг/(м•s²),(где s - секунда). Национальный первичный эталон должен воспроизводиться в соответствии с определением. Это устройство, в котором сила с известной интенсивностью действует на определенную площадь. Воспроизведение является типичной задачей национальной метрологической лаборатории.

На рисунке выше, на самом верху, показаны два прибора, которые воспроизводят единицу давления в соответствии с определением и компаратором. Сила создается либо твердыми, либо жидкими массами под действием местной силы тяжести, действующей на поверхность. Масса, местная сила тяжести и площадь должны быть определены с высокой точностью (с наименьшей неопределенностью) с целью реализации и воспроизведения давлений известных величин.

Национальные эталоны давления используются для калибровки, так называемых, образцовых эталонов более низкого класса точности, которые используются в калибровочных лабораториях, чаще аккредитованных, а также национальными метрологическими институтами для калибровки рабочих эталонов. Эталоны, которые используются для повседневной калибровки в калибровочных лабораториях, называются рабочими эталонами или производственными эталонами, если они используются для внутренних калибровок.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Da Silva, Ricardo Bettencourt. Uncertainty and Metrological Traceability. http://eurachem2011.fc.ul.pt/presentations/IL4%20-%20RBSilva.pdf

  Презентация в формате PowerPoint. Представляет концепцию прослеживаемости, типы источников измерений, как доказать прослеживаемость и показать некоторые конкретные примеры.

- EURAMET. Metrology – In Short, 3rd ed. July 2008. www.euramet.org/. Contact: secretariat@euramet.org

  Данный буклет содержит всесторонний обзор метрологии. В нем объясняются важные термины, описываются международные и региональные организации и даются ссылки на них, а также примеры воздействия измерений.

- European co-operation for Accreditation. List of European co-operation for Accreditation Publications. http://www.european-accreditation.org/n1/doc/EA-1-01.pdf

  Списки публикаций ЕСА в девяти сериях: общие, применение, и международные среди всего прочего.

- International Accreditation Service, Inc. IAS Policy Guide on Calibration, Traceability, and Measurement Uncertainty for Calibration Laboratories. 2009. http://www.iasonline.org/Calibration_Laboratories/policy_guide.pdf

  Данный документ определяет политики IAS для калибровочных лабораторий (внутренние и внешние) и прослеживаемость калибровки, а также обсуждается расчет неопределенности измерений.

- Laboratory Accreditation Bureau. www.l-a-b.com/content/measurement-uncertainty

  Хорошая ссылка для вопросов неопределенности. Ищите ответы на вопросы: «Что следует учитывать в неопределенности бюджета измерения?» и «Как неопределенность применяется к измерению при заявлении соответствия согласно ILAC G8?

  Более детальное описание прослеживаемости и неопределенности, включая рисунки и примеры. Если вы желаете узнать больше о том, что провайдер результата измерения или величины эталона должен документировать, чтобы показать прослеживаемость, читайте информацию на: www.l-a-b.com/content/measurement-traceability.

- The American Association for Laboratory Accreditation. Policy Measurement Traceability. 2011. http://www.a2la.org/policies/A2LA_P102.pdf

  Данный документ о мерах политики объясняет концепцию прослеживаемости измерения, как ее можно достичь и как это можно продемонстрировать.

ИСТОЧНИКИ

Европейское сотрудничество в области аккредитации. Прослеживаемость измерительного и испытательного оборудования до национальных эталонов. EAL-G12. November 1995. www.european-accreditation.org. Contact: secretariat@european-accreditation.org

Международная организация по стандартизации и Международная электротехническая комиссия. Руководство ISO/IEC 98-3:2008. Неопределенность измерений – Часть 3: Руководство для выражения неопределенности измерений (GUM:1995). Можно приобрести в ISO или у членов ISO (список представлен на: www.iso.org) а также в МЭК или в Национальных комитетах МЭК (список приведен: www.iec.ch).

85. Как я должен проводить измерения для получения сертификации ISO/ IEC 9001: 2008?

Измерения являются частью системы менеджмента качества. В соответствии с пунктом 7.6 стандарта ISO 9001: 2008, вы должны определить, какие измерения и измерительные приборы необходимы для подтверждения соответствия продукта установленным требованиям. Если вы работаете в обрабатывающей промышленности, то начните с определения параметров, которые нужно измерять и контролировать в процессе производства продукции. Например, вы можете начать с проверки исходного материала (сырья) и частей (деталей) продукции или компонентов, которые должны быть проверены на соответствие спецификациям.

Так, к примеру, вы заказали листовой металл определенной толщины, тогда вам нужно проверить его до начала производства. Вы должны решить, например, нужен ли вам для этого штангенциркуль с нониусом или микрометрический винт для определения толщины листа с требуемой точностью (смотрите раздел 80).

Аналогичным образом оценивается соответствие спецификациям во время производства. То есть должны быть определены процессы, которые могут гарантировать, что необходимые измерения проводятся в соответствии с требованиями.

В соответствии с ISO 9001:2008: «В случаях, когда необходимо обеспечить достоверные результаты, измерительное оборудование должно быть откалибровано или проверено через определенные промежутки времени или перед использованием в сравнении с эталонами, которые имеют прослеживаются до международных или национальных эталонов; а там, где таких эталонов не существует следует задокументировать, что являлось основой для калибровки или верификации. (Смотрите раздел 82).

В подпунктах положения 7.6 также предусматривается проведение корректировок, идентификации и защиты измерительного оборудования. Записи результатов калибровки или верификации должны сохраняться. Кроме того, процессы измерения, анализа и улучшения должны планироваться, осуществляться и контролироваться (пункт 8). Основная цель состоит в том, чтобы продемонстрировать, что все процессы измерений, которые соответствуют требованиям для доказательства соответствия спецификациям, документируются и выполняются надлежащим образом.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международная организация стандартизации. ISO 10012:2003, Системы менеджмента измерений - Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию. Можно получить из ISO или у членов ISO (список на сайте www.iso.org).

  ISO 10012: 2003 определяет общие требования и дает указания по управлению измерительными процессами и метрологическому подтверждению измерительного оборудования, используемому для поддержки и демонстрации соответствия метрологическим требованиям. Он определяет требования управления качеством системы управления измерениями, которая может быть использована вашей организацией для выполнения измерений в рамках общей системы управления и выполнения метрологических требований.

ИСТОЧНИКИ

Международная организация стандартизации. ISO 9001:2008, Системы менеджмента качества - Требования. Можно получить из ISO или у членов ISO (список на сайте www.iso.org).

86. Каковы требования к продаже фасованных товаров по части мер и весов?

Требования, предъявляемые к фасованным и предлагаемым для продажи товарам, регулируются во многих странах, и они очень часто отличаются друг от друга. Международная организация по законодательной метрологии (OIML) подготовила две рекомендации по этим требованиям: «R 79, Требования к маркировке расфасованных продуктов» (1997) и «R 87, Чистый вес (вес нетто) продуктов в упаковках» (2004/2008).

И если R 79 определяет условия упаковки и устанавливает требования к маркировке, R 87 определяет метрологические требования к товарам, упакованным с постоянным номинальным весом товара в упаковке, который заявлен в единицах массы или объема. Другие характеристики товара, кроме его массы и объема (длина, площадь, число) не входят в R 87. Рекомендации опубликованы на сайте OIML.

Основное требование относится к среднему весу продукта: средний вес нетто любого количества фасованных товаров, доступных для осмотра, должен равняться или превышать нетто, отмеченное на упаковке. Это требование должно быть выполнено, когда товар готов к продаже в пункте упаковки или (где применимо) в пункте импорта. Недостатки указанного количества допускаются для отдельных упаковок, при условии, что они не превышают установленных допусков, как это определено в соответствии с рекомендациями OIML.

Страны-члены OIML должны использовать эти рекомендации как основу для своих национальных рекомендаций. Информация о том, использовались ли эти рекомендации в национальных рекомендациях, доступна по ссылке, представленной в разделе «Дополнительная информация» под названием «Справка об использовании международных рекомендаций OIM».

Однако соблюдение рекомендаций не обязательно ведет к тому, что товары будут приняты в любой стране, потому что страна, в которую вы направляете свой товар, может не быть членом OIML или может применять регламенты, расходящиеся с регламентами OIML, даже если эта страна и является членом OIML. Соответствующая информация может быть получена в национальных метрологических службах. Адреса членов OIML и членов-корреспондентов OIML (всего около 100) приведены в разделе «Дополнительная информация».

В настоящее время, OIML работает над пересмотром рекомендаций и над добровольной системой сертификации для фасованных товаров, которые должны облегчить международную торговлю фасованными товарами (смотрите Бюллетень OIML в разделе «Источники»).

Регламенты Соединенных Штатов и Европейского союза, перечислены ниже.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Директива ЕС от 20 января 1976 года о сближении законов стран-членов, касающихся принятия мер по весу или объему некоторых фасованных продуктов (76/211 / EEC) (OJ L 46, 21.2.1976, стр. 1).
  http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1976L0211:20090411:EN:PDF

  Поправки:
  Директива M1 Комиссии 78/891 / EEC от 28 сентября 1978 г., OJL 311, 4.11.1978, стр. 21.

- Директива M2 2007/45 / EC Европейского Парламента и Совета от 5 сентября 2007 г. OJL 247, 21,9. 2007, стр. 17. Европейское сотрудничество в области законодательной метрологии, WELMEC: Руководство для упаковщиков и импортеров по E-маркировке фасованных продуктов, июнь 2005. www.welmec.org/latest/guides.html

  Этот документ служит пособием для упаковщиков, использующих E-маркировку, которые хотят, чтобы их процедуры были признаны в соответствии с регламентами E-маркировки или хотят изменить процедуры, которые уже были признаны. Содержание включает в себя правовые требования, их интерпретации WELMEC, практические решения и рекомендации.

- Европейское законодательство по фасованному товару. http://eur-lex.europa.eu/Notice.do?val=455902:cs&lang=en&list=455902:cs,51760:cs,&pos=1&page=1&nbl=2&pgs=10&hwords=76/211/EEC~&checktexte=checkbox&visu=#texte

  Директива 2007/45 / EC Европейского Парламента и Совета от 5 сентября 2007 года, устанавливающая правила по допустимому количеству фасованных продуктов, заменяющая Директивы ЕС 75/106 / EEC и 80/232 / EEC, и изменяющая Директиву ЕС 76/211 / EEC.

- Международная организация законодательной метрологии

  – Адреса стран-членов и членов-корреспондентов. www.oiml.org/about/membership.html

  OIML база данных адресов стран-членов или членов-корреспондентов.

  – Запрос-справка о том, были ли применены международные рекомендации OIML, результаты. www.oiml.org/inquiries/NR/

  В прошлом BIML проводил исследование о выполнении международных рекомендаций OIML каждые четыре года как часть подготовки к конференции OIML. Начиная от Сиднейской конференции 2008 года, это исследование приняло форму постоянного опроса. Члены Международного комитета по законодательной метрологии (CIML), представители OIML, члены-корреспонденты и представители стран, обратившихся с просьбой принять участие в этом исследовании, могут заполнять бланки в интерактивном режиме и легко обновлять информацию в любое время.

- Национальный институт стандартов и технологий. «Пособие NIST № 133», Проверка нетто упакованных товаров, согласно правилам, принятым на 89-й Национальной конференции по мерам и весам (2004), нормативные акты США. http://ts.nist.gov/WeightsAndMeasures/h1334-05.cfm

  Данное пособие подготовлено в качестве методического руководства для тестирования соответствия нетто (чистого веса) товара тому значению, которое заявлено на упаковке. Тестирование соответствия веса, процесса упаковки и распределения товара, а также процесса розничной торговли конкретными юридическими требованиями относительно заявлений о чистом весе товара.

ИСТОЧНИКИ

Международная организация законодательной метрологии

– Требования к маркировке для фасованных товаров в упаковках (1997). R 79.

www.oiml.org/publications/

– Фасованные продукты. OIML Бюллетень, т. II; № 3, июль 2010.

www.oiml.org/bulletin/bulletin_contents.html?x=2010&y=07

Количество продукта в упаковке (2004/2008). R 87. Международная организация законодательной метрологии. www.oiml.org/publications/

АККРЕДИТАЦИЯ

87. В чём значимость аккредитации?

Концепция

Аккредитация - это официальное признание компетентности. Обычно понимание аккредитации ограничивается подтверждением со стороны органа аккредитации, с использованием критериев, определенных в руководствах и международных стандартах, опубликованных Международной организацией по стандартизации (ISO) и Международной электротехнической комиссией (IEC), то есть в соответствии с серией стандартов ISO/IEC 17000. Но это может быть довольно узкий взгляд на аккредитацию, так как в некоторых ситуациях и на некоторых рынкахмогут применяться и другие стандарты. Например, некоторые страны до сих пор осуществляют «аккредитацию» в соответствии с национальными стандартами, которые не гармонизированы с актуальными международными стандартами. Для получения международного признания, однако, настоятельно рекомендуется применение международных стандартов.

Примененение аккредитации в оценке соответствия

С точки зрения оценки соответствия, аккредитация применяется для лабораторий, органов контроля и органов сертификации.

Процесс аккредитации применяется к лабораториям с 1940 года. Пользователи лабораторных услуг обычно хорошо знакомы с аккредитацией и имеют глубокое понимание важности этой процедуры. Аккредитация органов сертификации стала проводиться позднее. Не смотря на то, что спрос на сертификацию велик, важность аккредитации для сертификации ещё не оценили в достаточной степени. То же можно сказать и об аккредитации органов контроля: их аккредитация стала проводиться с недавнего времени, а её значимость растет по мере того, как сокращаются государственные инспекционные органы, а их функции переходят к частному сектору. В этой ситуации аккредитация дает гарантию непрерывности компетенции и используется правительствами в качестве элемента требований по лицензированию.

Аккредитация во многом повышает значимость органов по оценке соответствия и их руководству, как подробно описано в нижеследующем разделе «Преимущества аккредитации». Тем не менее, приоритетность аккредитации для конкретной лаборатории, органа сертификации или органа контроля зависит от рыночных условий и от того, насколько важна аккредитация для заинтересованных сторон.

Владелец или руководство предприятия, решив внедрить систему менеджмента качества (СМК), например ISO 9001, могут запросить подтверждение о том, что орган сертификации, который они выбрали, является компетентным для предоставления услуг по сертификации. Аккредитация органа по сертификации убеждает клиента (а также его заказчиков или клиентов) в том, что орган сертификации действительно эффективно работает и, как следствие, что предоставляемые им сертификаты являются действительными. Аккредитация органов по сертификации в рамках СМК дается в тех отраслях промышленности, в которых орган по сертификации может претендовать на знание особенностей и иметь опыт работы.

Аккредитация лаборатории, в отличие от аккредитации органа сертификации или органа контроля, состоит в тщательном изучении компетенции каждого отдельно взятого технического специалиста с точки зрения его способности проводить конкретные испытания и измерения конкретных продуктов, в дополнение к оценке системы менеджмента.

Преимущества аккредитации

Пользователи лабораторных услуг заботятся, главным образом о том, насколько надежны и точны данные, полученные в результате лабораторных испытаний. Владельцы лабораторий, особенно крупные корпорации или анонимные инвесторы, могут потребовать аккредитацию от своих лабораторий с целью введения определённой дисциплины в свои структуры управления и таким образом убедиться, что лаборатории функционируют технически компетентно, а получаемые результаты - надежны.

Для руководства лабораторий, внешняя техническая оценка, проведенная экспертами органа по аккредитации, обеспечивает уверенность в том, что лаборатория работает в соответствии с со стандартами лучшей практики в пределах области своей аккредитации. Лаборатория получает оценку, что она является компетентной и её управление осуществляется на надлежащем уровне, по крайней мере, в сравнении со стандартами ее конкурентов. Аккредитация также предоставляет возможности для улучшения результативности и получения более глубокого понимания текущих событий в своей сфере деятельности в результате взаимодействия между сотрудниками лаборатории и экспертами по оценке.

Аккредитация сама по себе уже формирует доверие клиентов к компетентности и прозрачности лаборатории. Это не означает, что лаборатории, которые не аккредитованы, работают на более низком уровне, но это свидетельствует о том, что аккредитация может заменить другие оценки, которые должны проводиться отдельными клиентами. Лабораториями аккредитация, безусловно, воспринимается, как менее назойливая процедура, по сравнению с многочисленными оценками разными клиентами.

На некоторых рынках или для конкретных клиентов, предъявляются особые требования сверх обычных требований аккредитации. Эти требования зачастую носят административный характер, но они могут также иметь технические элементы, такие как участие в конкретных программах проверки квалификации. Иногда в этих ситуациях заказчик проводит оценку в соответствии с этими особыми требованиями и, тем самым, устанавливает другую форму аккредитации. В других случаях, заказчик может попросить орган по аккредитации проделать оценку лабораторий в соответствии с дополнительно введёнными требованиями к оценке. Эта дополнительная оценка может затем быть включена в область аккредитации. Это происходит, когда правительства используют органы аккредитации в целях регулирования и предлагают органу по аккредитации провести оценку на предмет соответствия требованиям, а также в соответствии с обычными стандартами, применяемыми в аккредитации.

В некоторых странах или в отдельных случаях может быть трудно или даже невозможно вести бизнес без аккредитации, например, в странах, в которых конкретный режим регулирования требует проведение аккредитации или, в тех случаях, когда бизнес принял аккредитацию в качестве стандартной практики. В этих случаях аккредитация становится фактически лицензией для осуществления предпринимательской деятельности. Примеры таких случаев можно найти в развитых странах. Такая политика по отношению к аккредитации относится к лабораториям, органам контроля и органам сертификации.

Часто утверждают, что аккредитация связана либо с излишними расходами, либо стоит слишком дорого. В некоторых случаях это может быть действительно так. Тем не менее, для большинства лабораторий, стоимость аккредитации невелика по сравнению с затратами на обеспечение соответствия со стандартами, что должно быть сделано в любом случае. Процесс аккредитации устанавливает дисциплину, которая является инструментом для эффективного управления. Аккредитация также устраняет многие скрытые затраты, связанные с доверием к вашему товару на рынке и с постоянным поддержанием этого доверия.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международный форум по аккредитации (IAF). http://www.iaf.nu/

  Этот сайт содержит дополнительную информацию об оценке соответствия систем менеджмента, продукции, услуг, персонала и аналогичных программ оценки соответствия.

- Международная конференция по аккредитации лабораторий. http://www.ilac.org/

  На этом сайте предоставлена подробная информация о ILAC, ILAC MRA и их участников, членов, а также о событиях и публикациях и других ресурсах.

- Международная конференция по аккредитации лабораторий. Зачем нужна аккредитованная лаборатория? http://biochemspace.ueuo.com/why_use_an_accredited_lab.pdf

  Небольшая брошюра о главных причинах выбора аккредитованной лаборатории для выполнения испытаний, калибровки или измерений.

- Международный форум по аккредитации и Международная организация по стандартизации.

  – Ожидаемые результаты сертификации по ISO 14001. http://www.compad.com.au/cms/iaf/workstation/upFiles/509680.IAF-ISO_Communique_Expected_Outcomes_ISO_14001.pdf

  Брошюра о том, что ожидать от сертификации по ISO 14001.

  – Ожидаемые результаты сертификации по ISO 9001. http://www.iso.org/iso/definitive_expected_outcomes_iso9001.pdf

  Брошюра о том, что ожидать от аккредитованной сертификации по ISO 9001.

- Унгер, Питер. Аккредитация: жизнеспособный инструмент для безопасности импорта. Американская ассоциация по аккредитации лабораторий. (Unger, Peter. Accreditation: A Viable Tool for Import Safety. American Association for Laboratory Accreditation.) http://www.a2la.org/press_releases/Import_Safety_100307.pdf

  Документ в шесть страниц, на которых обсуждаются преимущества аккредитации и работа Американской ассоциации по аккредитации лабораторий (A2LA).

88. Что может быть аккредитовано?

ISO/IEC 17000:2004 определяет аккредитацию как: «Подтверждение соответствия третьей стороной, относящееся к органу по оценке соответствия и служащее официальным признанием его компетентности для выполнения конкретных задач по оценке соответствия».

Это означает, что органы по оценке соответствия – органы контроля, испытательные лаборатории, различные формы органов сертификации продукции и различные формы органов сертификации систем, измерительные лаборатории и органы по контролю дизайна могут быть аккредитованы.

В своем нынешнем виде, аккредитация была введена в Австралии в 1947 году и изначально была ориентирована на лаборатории, осуществляющие испытание продуктов и материалов в традиционных научных дисциплинах - биологии, химии, физике и инженерных исследованиях.

Области аккредитации определялись сочетанием научных дисциплин, продуктов, испытаний и стандартов. Например, лаборатория могла быть аккредитована для химического анализа стали на содержание углерода и различных легирующих элементов способами, описанными в конкретном национальном стандарте, или с помощью специальной методики.

Аккредитация органов сертификации началась в Соединенном Королевстве в начале 1980-х годов в ответ на разработку Кодекса стандартов в рамках Генерального соглашения по тарифам и торговле (GATT), который является предшественником ВТО. Первоначально она была ориетнирована только на органы сертификации продукции, области которых могли быть легко определены с точки зрения продуктов и стандартов, а также в отношении безопасности и производительности.

Аккредитация органов, осуществляющих сертификацию по системным стандартам (например, ISO 9001), стала очень активной в 1990 году. Определения области применения таких сертификатов гораздо шире в сравнении с точными определениями, используемыми для сертификации лабораторий или продукции, так как в целом они относятся к категориям отраслей и деятельности. Для получения более подробной информации, обратитесь к IAF ID1:2010 (смотрите раздел «Дополнительные сведения» ниже).

В последние годы, программы сертификации были разработаны для других системных стандартов, таких как ISO 14001, HACCP и ISO 22000. То же произошло и со стандартами, подготовленными крупными предприятиями, например производителями автомобильного транспорта и розничными торговыми сетями.

Инспекционная аккредитация является самым недавним нововведением в области оценки соответствия, которое будет широко внедряться. Как было отмечено в разделе 65, ISO / IEC 17020 был введен в 1996 году. Области инспекционной аккредитации связаны с продуктами или услугами и определяются с точки зрения стандартов, норм и регламентов.

Аккредитация лабораторий также традиционно охватывает услуги по калибровке и, совсем недавно, другие вспомогательные услуги для лабораторий, а именно:

- Провайдеров программ квалификационного тестирования;
- Провайдеров стандартных образцов;
- Научно-исследовательские лаборатории.

Эти организации могут получить аккредитацию по аналогичным стандартам, полученным из стандартов ISO 9001 и ISO/IEC 17025.

В последние годы, те же принципы стали применяются более широко, включая такие сферы как:

- Лабораторная медицина, где основной целью является диагностика и мониторинг, а не оценка соответствия;
- Диагностическая визуализация (медицинская радиология и другие);

- Криминалистика;
- Сертификация персонала;
- Тестирование программного обеспечения, видов деятельности, связанных с безопасностью.

Хотя эти программы не обязательно напрямую связаны с оценкой соответствия, они используют те же основные понятия и критерии (техническая компетентность и управление качеством), а также процессы коллегиальной оценки для оценки компетентности. Слово «аккредитация» имеет давнюю традицию использования в других областях, связанных с оценкой соответствия, но в этой области аккредитация всегда используется в среде, в которой применима серия стандартов ISO/IEC 17000.

Сертификация персонала

Это недавнее развитие, которое в последнее время набирает популярность.

Сертификация персонала связана с признанием лиц, обладающих конкретными знаниями, опытом и навыками, которые в состоянии продемонстрировать способность применять эти навыки. Эта сертификация отличается от приобретения академической квалификации, хотя последнее может быть необходимым условием для процесса сертификации.

Органы сертификации персонала должны соблюдать требования стандарта ISO/IEC 17024. Процесс сертификации должен быть независимым от учебных программ, ведущих к сертификации. Как и в других формах сертификации, этот процесс также включает в себя положения о мониторинге эффективности и периодической переаттестации.

Аккредитация органов и организаций по общей оценке соответствия

Чаще всего аккредитуемые органы по оценке соответствия	Стандарты	
	Международные стандарты, по которым осуществляется аккредитация органов по оценке соответствия и организаций	**Требования и стандарты для клиентов органов по оценке соответствия и организаций**
Калибровочные лаборатории	ISO/IEC 17025	Различные специфические требования к измерениям и приборам
Испытательные лаборатории (общие)	ISO/IEC 17025	Различные специфические требования к измерениям и продуктам
Медицинские лаборатории	ISO/IEC 15189	Различные диагностические тесты
Органы контроля	ISO/IEC 17020	Различные требования к продукции и нормативные требования
Органы сертификации		
а) Система контроля качества	ISO/IEC 17021	ISO 9001
б) Система экологического менеджмента	ISO/IEC 17021	ISO 14001
в) Система менеджмента безопасности пищевых продуктов	ISO/IEC 17021	ISO 22000
г) Сертификация продукции	ISO/IEC Guide 65	Различные требования к конкретным продуктам
д) Сертификация персонала	ISO/IEC 17024	Различные требования к умениям и навыкам конкретного работника

Источник: Джон Гилмор, Австралия.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международный форум по аккредитации (IAF). IAF Информационные документы. IAF ID 1:2010 Выпуск 1 QMS Scopes of Accreditation. http://www.renar.ro/modules/accprocess/accprocess/Doc%20IAF/IAF-ID1-2010QMSScopes.pdf

  Информационный документ, разработанный в целях содействия последовательному применению ISO 17021:2006. Содержит список экономических секторов/областей деятельности с соответствующим кодом IAF NACE (подразделение, группа, класс).

- Международная организация стандартизации. Механизмы для проведения оценки соответствия. http://www.iso.org/iso/resources/conformity_assessment/mechanisms_for_performing_conformity_assessment.htm

  Документ, на трех страницах, в котором кратко обсуждаются следующие вопросы: испытания, органы контроля, сертификация и сертификация систем менеджмента, и проч.

- Международная ассоциация по сертификации персонала. www.ipcaweb.org

  IPC предоставляет признание компетенции работников, которые продемонстрировали свои знания и навыки в соответствии со схемой, утвержденной в IPC, и могут улучшить производительность своей организации.

- Служба аккредитации Великобритании (UKAS). www.ukas.com

  UKAS оценивает и аккредитует лаборатории, органы сертификации и контроля и другие организации.

ИСТОЧНИКИ

Организация по стандартизации и Международная электротехническая комиссия. ISO/IEC 17000:2004, Оценка соответствия - Словарь и общие принципы. Можно получить из ISO или от членов ISO (список на сайте www.iso.org) и из IEC или национальных комитетов IEC (list at www.iec.ch).

89. В чем разница между сертификацией и аккредитацией?

Проще говоря, сертификация - это заявление третьей стороны о том, что продукт или услуга соответствует стандарту или спецификации. Аккредитация - это заявление авторитетного органа о том, что другой орган является технически компетентным для выполнения определенных специфических видов деятельности.

Оба вида деятельности опираются в своей деятельности на стандарты, как на основные критерии, но аккредитация дополняется процессом экспертной оценки для обеспечения необходимого уровня знаний и передовой практики в конкретной области науки или техники, которые, как правило, невозможно кодифицировать в общих стандартах. Когда требуется международное признание, органы аккредитации действуют в соответствии с требованиями ISO/IEC 17011. Органы сертификации работают с другими соответствующими стандартами (смотрите раздел 88).

Аккредитация - это служба, которая контролирует органы по оценке соответствия и обеспечивает их надёжность. Она может быть использована для поддержки торговли и коммерции или в целях регулирования. Некоторые органы аккредитации ограничивают сферу своей деятельности в рамках специализированных областей, например испытательные и калибровочные лаборатории, или могут предложить аккредитацию в широкой области оценки соответствия.

Как было отмечено в вопросе 88, органы, осуществляющие любую форму сертификации, подлежат аккредитации наряду с контролирующими органами и лабораториями, осуществляющими испытания, калибровки и измерения. Сертификация продукции имеет долгую историю; нет сомнения о важности её места в оценке соответствия. Введение различных форм сертификации систем менеджмента, которое произошло относительно недавно, а также отсутствие согласованной терминологии (например, использование термина «регистрация» для «сертификации») привело к некоторому недоразумению или, по сути, к дезинформации, в отношении взаимосвязи между аккредитацией и сертификацией в этой области.

Проблема возникла в связи с широким распространением серии ISO 9000 и с появлением ошибочного мнения, что стандарт указывает на техническую компетентность, а не управление системой менеджмента качества в конкретном контексте. В конце 1980-х и начале 1990-х годов было ощущение, что ISO 9001 может заменить предыдущие системы для обеспечения компетентности и добросовестности в области испытаний и измерения, которые основывались на принятии стандарта ISO/IEC 17025. Проблема усугубилась, когда в ISO/IEC 17025 были включены требования к системе ISO 9001, тем самым создавая значительное перекрытие этих двух видов деятельности.

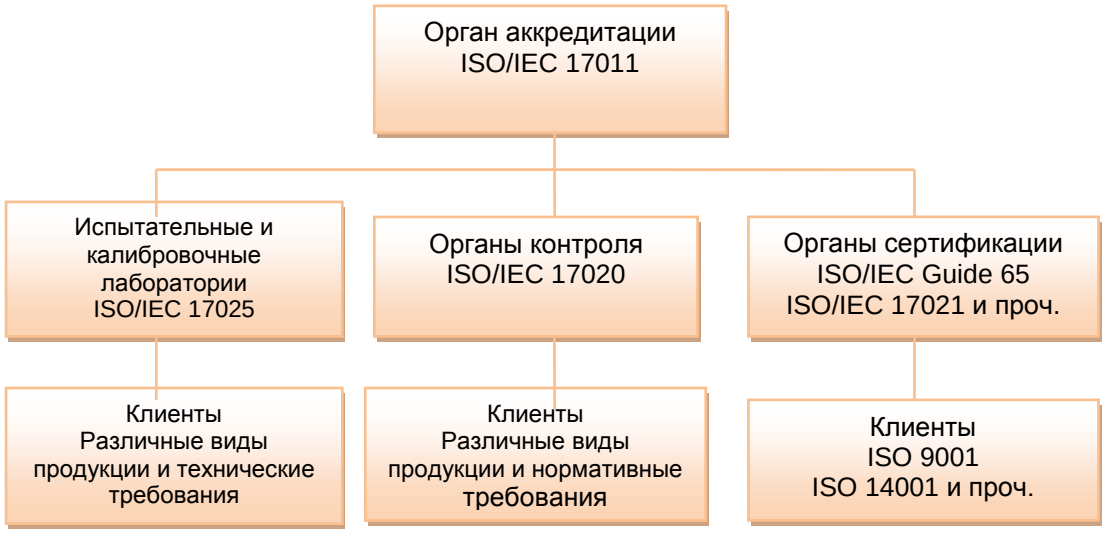
На любом конкретном рынке число органов сертификации, желающих получить аккредитацию, относительно небольшое, но число лабораторий - гораздо выше. Но, не смотря на это, рыночный профиль органов сертификации, ввиду подверженности коммерческому риску, гораздо выше. Эта разница в профиле иногда приводит к путанице в том, что термины «аккредитация» и «сертификация» используются как синонимы, особенно в отношении сертификации ISO 9001. Следует помнить, что аккредитация следует после оценки специфической технической компетентности, в то время как сертификация является результатом демонстрации соблюдения стандарта: в случае ISO 9001 – стандарта системы менеджмента качества – который основан на общих, а не специфических по отношению к продукту или отрасли требованиях.

Были также коммерческие стимулы для распространения мнения о достаточной схожести сертификации и аккредитации, чтобы быть взаимозаменяемыми. Стоит отметить, что на некоторых рынках, в частности, в Соединенных Штатах, для применения программ систем менеджмента вместо термина "сертификация" используется термин "регистрация", а также органы, осуществляющие аудит, называются не «органами сертификации», а «регистраторами». Термин «сертификация» ограничивается органами сертификации продукции.

Для того, чтобы удалить некоторые двусмысленности, и указать очень четко различающиеся роли, некоторые правительства решили установить единый национальный орган аккредитации (например, в странах Европейского Союза) или передали монопольные права одному органу в определенных секторах (например, в Австралии и Южной Африке). В других же странах, как

например, в Соединенных Штатах, допускается конкуренция. Органам аккредитации запрещается предлагать конкурирующие услуги там, где они предоставляют аккредитацию другим организациям в предоставлении этих услуг.

Иерархия оценки соответствия



Источник: Джон Гилмор, Австралия.

На практике, одно из самых больших различий между сертификацией и аккредитацией заключается в применении стандартов в качестве инструментов для проверки, которые используются либо органами аккредитации (ISO/IEC 17025) или органами сертификации (ISO 9001). Здесь, различие заключается в том, на что направлено внимание органов третьей стороны. Орган аккредитации использует стандарты для оценки органа и делает вывод о технической компетентности этого органа по оценке соответствия, а орган сертификации проводит проверку продукта или системы для определения соответствия стандарту. В этом контексте, орган аккредитации лабораторий также заинтересован в использовании испытаний и навыков отдельных работников по осуществлению тех или иных измерений и привлекает технических экспертов для оценки элементов лабораторных операций. Элементы управления качеством двух стандартов гармонизированы, поэтому, органы по аккредитации лаборатории, также как органы сертификации систем менеджмента качества аналогичным образом используют квалифицированных аудиторов или экспертов по оценке для оценки выполнения этих элементов.

Было много споров о необходимости аккредитовать лабораторию, когда она является частью организации, которая была сертифицирована по стандарту ISO 9001. В значительной степени это зависит от клиента, но некоторые пользователи результатов испытаний почти всегда будет настаивать на том, чтобы лаборатория была отдельно аккредитована.

Аудит компании по ISO 9001 по сравнению с оценкой лаборатории по ISO/IEC 17025 можно сравнить с разницей между дорожной картой и каталогом улиц. Оценка лаборатории глубже затрагивает специфику лабораторных работ и занимается вопросами технической компетенции. Аудита системы качества крупной организации видит лабораторию как небольшой элемент целого.

Даже если организация - автономная лаборатория, аудит по ISO 9001 не учитывает знания ученых, техников и операторов. Пример, приведенный в разделе 64 о процессе и уровне детализации, требуемой для аккредитации (измерения, диапазон и неопределенность), иллюстрирует технический характер аккредитации, тогда как сертификат ISO 9001 может выразить это просто ссылкой на отрасль для электрических приборов.

ILAC и IAF проделали большую работу по внесению ясности в эти вопросы, в результате чего в настоящее время появляется очень мало дискуссий по этому вопросу как на техническом уровне,

так и среди пользователей оценки соответствия. Тем не менее, неправильные представления по-прежнему распространены в обществе.

	КОМПЕТЕНЦИИ	СМК	ЭКСПЕРТЫ ПО ОЦЕНКЕ/ АУДИТОРЫ
АККРЕДИТАЦИЯ	Специфичны для испытания	да	Эксперты квалифицированы в области систем менеджмента качества Технические эксперты
СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ	Специфичны для продукта	да	Эксперты в области данной продукции
СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМЫ	Специфичны для отрасли	да	Эксперты квалифицированы в области систем менеджмента качества

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международная организация по сотрудничеству в области аккредитации лабораторий (ILAC). Международная аккредитация или сертификация по ISO 9001?
  http://www.ilac.org/documents/Bro_english/Laboratory_accred_or_cert.pdf

  Небольшая брошюра, которая обсуждает преимущества сертифицирования лабораторий по ISO 9001.

ИСТОЧНИКИ

Международная Организация Стандартизации. ISO 9001: 2008 Системы менеджмента качества - Требования. Можно получить из ISO или от членов ISO (список на сайте www.iso.org).

Международная организация по стандартизации и Международная электротехническая комиссия

- ISO/IEC 17011:2004, Оценка соответствия - Общие требования к аккредитации органам, аккредитующим органы по оценке соответствия. Можно получить из ISO или от членов ISO (список на сайте www.iso.org) и от IEC или национальныз комитетов IEC (список на сайте www.iec.ch).
- ISO/IEC 17025:2005, Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий. Можно получить из ISO или от членов ISO (список на сайте www.iso.org) и от IEC или национальныз комитетов IEC (список на сайте www.iec.ch

90. Ведёт ли аккредитация автоматически к признанию моих испытаний и сертификации?

Простой ответ: нет. Смотрите также ответ на этот вопрос в разделе 60.

Международное признание какой-либо формы подтверждения соответствия отличается от страны к стране и даже в различных географических и технических юрисдикциях в пределах одной и той же страны.

ВТО рассматривает непринятие результатов испытаний как основной барьер для торговли. Нет универсального ответа на этот вопрос. Этот вопрос зависит от рынка и, по сути, от регулирующего органа, у которого производитель должен искать ответ, прежде чем пытаться выйти на конкретный рынок. Большие или сложные рынки, такие как Соединенные Штаты и Япония, демонстрируют самые разнообразные подходы, однако некоторые развивающиеся страны также имеют ряд уникальных особенностей.

Регулирующий орган или коммерческий покупатель может:

- Принять любое испытание.
- Принять протокол испытания из лаборатории, которая имеет хорошую репутацию у определенного регулирующего органа или заказчика.
- Принять протокол испытания из лаборатории, аккредитованной национальным органом аккредитации на рынке импортирования, при условии, что протокол испытания одобрен этим органом аккредитации.
- Принять протокол испытания из лаборатории, аккредитованной одним из партнеров договора о взаимном признании там, где существуют соглашения о взаимном признании между органами аккредитации. Принять протокол любой из немногих лабораторий, которую он сам признает.
- Принимать протоколы испытаний только из лабораторий, которыми управляет соответствующий регулирующий орган.

Во всех вышеперечисленных случаях, кроме последнего, принимающий орган, в некоторых случаях, может потребовать, чтобы испытательная лаборатория была независимой от производителя. Использование испытательных установок изготовителя может быть приемлемым только в немногих случаях.

Все чаще признается, что ключевым вопросом является компетентность, а не собственность. Именно по этой причине собственных средств завода-изготовителя могут быть приемлемы. По мере того, как развиваются соглашения о взаимном признании между органами аккредитации, исчезают, некоторые старые барьеры. Тем не менее, некоторые регулирующие органы не хотят отказаться от процессов и политики, которые хорошо им служили в течение длительного времени.

Ряд межправительственных соглашений определяет условия для двусторонней торговли в ограниченном диапазоне продуктов. Некоторые из них позволяют, чтобы испытание было сделано в стране происхождения и часто указывают приемлемые лаборатории. Европейский союз заключил ряд таких соглашений с Австралией, Канадой, Новой Зеландией, Швейцарией и Соединенными Штатами, среди прочих. Аналогичные соглашения также существуют в регионе Азиатско-Тихоокеанского экономического сотрудничества для таких товаров, как продукты питания и электрооборудование.

В некоторых случаях, правительства в одностороннем порядке признают определенные международные соглашения по сертификации. Соглашениями такого рода являются Соглашение между Австралией и Европейским сообществом по торговле вином, двусторонние соглашения о годности воздушных судов, а также соглашения по признанию в соответствие со схемой IECEE CB по безопасности электрооборудования.

На большинстве рынков, отдельные регулирующие органы отвечают за определение требований о принятии продуктов на рынок, и нередко случается так, что в одной стране есть различные подходы к приемлемости тестов из зарубежных лабораторий. Регулирующие органы с различными областями ответственности могут свободно определять свои собственные требования по оценке соответствия, не принимая во внимание политику других регулирующих органов. Окончательное решение всегда остается за определенным регулирующим органом, и производители должны знать требования рынка, прежде чем пытаться получить разрешение для своей продукции на доступ к этому рынку.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Всемирная Торговая Организация. Комитет по техническим барьерам в торговле. Второй трёхгодичный обзор операций и реализация Соглашения по техническим барьерам в торговле. G/TBT/9. http://www.wto.org/english/res_e/booksp_e/analytic_index_e/tbt_02_e.htm.

  Полный текст второго трехгодичного обзора Соглашения по ТБТ. В приложении 5 содержится ориентировочный перечень подходов по содействию принятия результатов оценки соответствия.

91. Что такое соглашения о взаимном признании (MRA)? Как они содействуют торговле?

Как следует из названия, MRA - соглашение между двумя или более сторонами для признания компетенции друг друга по предоставлению определенных указанных услуг. В этом контексте, соглашения могут существовать между правительствами, между органами аккредитации или даже между органами по оценке соответствия. Они могут быть двусторонними (ограниченными двумя сторонами) или многосторонними (любое число сторон).

Важно отметить, что на международном уровне используются два термина для описания соглашений о взаимном признании или договоренностей - MRA и MLA. В Европе, соглашение между органами по аккредитации Европейского сотрудничества по аккредитации (EA) упоминается как многостороннее соглашение EA или EA MLA. Аналогичное соглашение между органами членов Азиатско-Тихоокеанского сотрудничества по аккредитации лабораторий (APLAC) называется Соглашением о взаимном признании или MRA. Соглашение между членами Международного сотрудничества по аккредитации лабораторий (ILAC) известно как Соглашения о взаимном признании ILAC или Договоренность ILAC. Существует Соглашение для органов сертификации как на международном уровне через Международный форум по аккредитации (IAF), так и на региональном уровне через такие органы, как EA и PAC (Тихоокеанское сотрудничество по аккредитации). Многостороннее признание IAF упоминается как IAF MLA.

Некоторые правительства придерживаются мнения, что термин "соглашение" должно быть ограничено межправительственными отношениями, хотя нет никакой правовой основы для такого подхода. Но по этой причине соглашения между органами аккредитации обычно называют «меры», чтобы избежать каких-либо трудностей для членов, представляющих правительственные органы по аккредитации. Независимо от используемой терминологии, содержание документов обоих типов одно и то же.

Межправительственные соглашения почти все двусторонние, в то время как соглашения между органами аккредитации были двусторонними ранее, но в настоящее время почти все многосторонние. Это приводит к другой терминологической путанице, в которой некоторые многосторонние соглашения о взаимном признании называются MLA, но в других случаях, MRA. Опять же, суть не меняется.

Цель этой деятельности по взаимному признанию заключается в упрощении торговли путем признания оценок соответствия, выполняемых в стране происхождения, в импортирующей стране без ненужного дублирования.

Межправительственные MRA создаются путём переговоров с целью обеспечения выполнения обязательств ВТО. Они всегда ограничены конкретным сектором регулируемых продуктов и могут приобрести статус договоров. Они определяют условия, при которых проведение оценки соответствия в одной стране, будет принято в другой стране. Они могут ссылаться на аккредитацию как на процесс обеспечивающий уверенность в компетентности органов по оценке соответствия в любой стране, или могут быть предусмотрены другие меры по укреплению доверия. Они применяются только к продукции, реализуемой на территории двух подписавших стран, а также могут быть ограничены продукции, производимой и подвергнутых оценке соответствия на территории этих стран. Например, такие соглашения могут иногда запрещать принятие продукта, изготовленного в третьей стране, но испытанного в сертифицированной лаборатории на территории одной из сторон, подписавших соглашение, если этот продукт не подвергался каким-либо существенным изменениям на этой территории.

MRA/MLA, разработанные между органами аккредитации, имеют более широкий размах и предназначены для облегчения торговли и других форм обмена данными в любых обстоятельствах. Они разрабатывались в институциональных рамках ILAC и IAF и в значительной степени зависят от работы этих двух международных органов - ISO и IEC. Для участия в ILAC и IAF MRA/MLA важное значение имеет соблюдение соответствующей серии стандартов ISO/IEC 17000.

Механизмы ILAC/IAF объявляют о том, что процессы аккредитации всех подписавших сторон гармонизированы путем применения соответствующих стандартов и что каждая аккредитация имеет эквивалентную юридическую силу. Суть в том, что пользователи документов, свидетельствующих об оценке соответствия, которые признают аккредитацию в одной юрисдикции, могут иметь уверенность в аккредитациях, выданных в другой юрисдикции другим органом.

По существу, MRA являются обязательными только для подписавших сторон; принимать процесс аккредитации или не зависит от конечных пользователей, будь то регулирующие органы или коммерческие пользователи.

Первоначально значительный скептицизм возник по поводу эффективности такой системы, но признание этой системы быстро распространяется. ЕС и такие страны, как Австралия, Новая Зеландия и Южная Африка, которые уже давно пользуются аккредитацией как предпочтительным механизмом для подтверждения соответствия внутри страны, были готовы использовать модель мер ILAC и IAF для своих международных потребностей. Другие страны также все чаще и чаще используют эту систему. Коммерческие пользователи, например крупные торговые сети, также признают её эффективность

Важным событием в течение последнего десятилетия было MRA в метрологическом сообществе при поддержке Международного бюро мер и весов (BIPM). Национальные измерительные институты сравнивают свои калибровочные и измерительные возможности, и результаты публикуются на сайте BIPM. Эта инициатива существенно укрепляет доверие к Договоренности ILAC и других MRA в калибровочных и испытательных областях.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Европейское сотрудничество по аккредитации. EA MLA: Каковы преимущества? http://www.european-accreditation.org/content/mla/what.htm

  Обсуждает преимущества EA MLA для правительства и регулирующих органов, а также для промышленности и деловых кругов, а также предоставляет контрольный список для процесса аккредитации.

- IAF/ILAC Многосторонние Соглашения о взаимном признании: Применение ISO/IEC 17011:2004. http://www.ilac.org/documents/IAF-ILAC_A5_03_2011.pdf

  Содержит описание применения ISO / IEC 17011: 2004, в том числе терминов и определений, нормативные ссылки и обязанности органа по аккредитации.

- Международный форум по аккредитации (IAF). «Сертифицирован один раз. Принимается везде» http://www.dar.bam.de/pdf/IAF_CorpBrochure_Print_version_Mar06.pdf

  Обсуждает миссию, цели и структуру IAF, и содержит объяснение MLA и MRA

- Международная конференция по аккредитации лабораторий

  – Истории успеха сторон, подписавших ILAC. http://www.ilac.org/successstories.html

  Комитет ILAC по маркетингу и связям просил своих членов представить истории, которые подчеркивают преимущества аккредитации и Соглашения ILAC и получили ответы от многих заинтересованных сторон. Коллекция историй доступна на сайте ILAC.

  – Соглашение ILAC о взаимном признании. http://eng.cnas.org.cn/extra/col1/1186657815.pdf

  В этом документе описываются элементы взаимного признания для аккредитации испытательных и калибровочных лабораторий

- Трансатлантический потребительский диалог (TACD). Документ о взаимном признании соглашений (MRAs). Март 2001. http://tacd.org/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=102&Itemid=

  Рассматриваются понятия и контекст соглашений о взаимном признании и правовая основа органа MRA; анализ MAR в контексте потребительских вопросов.

СОГЛАШЕНИЯ ВТО ПО ТБТ И СФС

92. Что такое Соглашения ВТО по ТБТ и СФС и каковы их основные отличия?

Создание ВТО

Всемирная торговая организация (ВТО) была создана в 1995 году в результате Уругвайского раунда многосторонних торговых переговоров, проходивших с 1986 по 1994 гг. Главная цель переговоров заключалась в том, чтобы оказать содействие установлению благополучного, свободного, справедливого и предсказуемого торгового потока. Предполагалось, что этой цели можно достичь путем введения торговых соглашений и регламентов, мониторинга торговой политики стран-членов ВТО, урегулирования торговых споров и оказания помощи развивающимся странам в вопросах торговой политики в рамках программ технической помощи и подготовки кадров.

ВТО - это форум для правительств стран. Представители бизнеса могут представлять свои интересы только через свои правительства. Хотя представители бизнеса не могут получить прямую помощь со стороны ВТО, они могут участвовать в программах обучения, предлагаемых ВТО. На основе консенсуса члены ВТО принимают различные соглашения о регламентах и положениях многостороннего характера. При этом каждый отдельный член ВТО не теряет суверенитета и может, на основе этих регламентов, независимо принимать решения относительно торговли со своими партнерами.

Соглашения ВТО принимают во внимание различные уровни экономического развития стран-членов ВТО и учитывают различия в торговой и экономической политике их правительств.

Основные положения о соглашениях ВТО по ТБТ и СФС

Снижение тарифных барьеров привело в большинстве стран к развитию нетарифных мер, например, стандартов (смотрите раздел 13), технических регламентов (смотрите раздел 18), процедур оценки соответствия (смотрите раздел 55) и санитарных и фитосанитарных мер (смотрите раздел 19). Поскольку нетарифные меры могут создавать барьеры в торговле, члены ВТО приняли Соглашение по техническим барьерам в торговле (Соглашение ВТО по ТБТ) и Соглашение о применении санитарных и фитосанитарных мер (Соглашение ВТО по СФС). Эти Соглашения призваны установить международные правила применения стандартов, технических регламентов, процедур оценки соответствия и санитарных и фитосанитарных (СФС) мер.

Одно положение этих Соглашений предусматривает, что члены ВТО должны использовать международные стандарты в качестве основы для принятия своих собственных технических регламентов и санитарных и фитосанитарных мер в случае, когда использование международных стандартов является неуместным или неэффективным средством для достижения желаемой национальной политики или желаемого уровня защиты. Предполагается, что использование международных стандартов в качестве основы для технических регламентов и санитарных и фитосанитарных мер не приводит к каким-либо излишним препятствиям для торговли. Хотя оба Соглашения подписаны правительствами, их цель состоит в том, чтобы помочь предприятиям получить доступ к рынку для подлежащих регулированию продуктов, обеспечивая, таким образом, основу для того, чтобы технические требования не создавали произвольных или ненужных препятствий в торговле.

Поскольку указанные выше Соглашения устанавливают сходные, но не идентичные требования к странам-импортерам, очень важно разобраться в том, какие меры относятся к СФС и какие являются мерами ТБТ. СФС меры – это меры, которые соответствуют определениям, данным в Приложении «А» к Соглашению по СФС. Они касаются, например, остатков пестицидов во фруктах и афлатоксинов в арахисе. Все остальные технические барьеры в торговле попадают под Соглашение по ТБТ.

Соглашение ВТО по ТБТ

Соглашение ВТО по ТБТ предполагает, что члены ВТО могут принять технические регламенты, стандарты и процедуры оценки соответствия для своих законных целей (защита окружающей

среды, предотвращение обманной практики, защита жизни или здоровья людей, животных или растений) при условии, что эти регламенты, стандарты и процедуры не создают ненужных препятствий в торговле. Это относится как к промышленной, так и к сельскохозяйственной продукции, но не включает в себя СФС меры и услуги. Соглашение по ТБТ требует от членов ВТО выполнение следующих обязательств:

- Использовать международные стандарты в качестве основы для технических регламентов и международных руководств или рекомендаций по процедурам оценки соответствия, там, где соответствующие стандарты доступны, до тех пор, пока они не являются неэффективным или неприемлемым средством достижения целей национальной политики (то есть законных целей);
- Не проводить различия между импортной продукцией различного происхождения (то есть не выделять наиболее предпочтительное происхождение товара или не выделять страны, пользующиеся так-называемым «статусом наибольшего благоприятствования»), а также не проводить различия между импортной и отечественной продукцией (то есть не вводить «национальный режим обращения») в применении технических регламентов и процедур оценки соответствия;
- Не требовать повторного испытания или повторной сертификации, если технический регламент в стране-экспортере был признан как эквивалентный или если результаты процедур оценки соответствия входят в соглашение о взаимном признании;
- Уведомлять ВТО и рассматривать замечания других членов ВТО до завершения технических регламентов и процедур оценки соответствия, которые могут повлиять на международную торговлю, если соответствующих международных стандартов, руководств или рекомендаций не существует или они не охватывают в полной мере техническое содержание технических регламентов. Члены ВТО должны предоставить достаточное количество времени (по крайней мере, 60 дней) для других членов ВТО для того, чтобы они могли прокомментировать меры в данном уведомлении. Кроме того, Комитет по ТБТ рекомендует устанавливать срок минимум в шесть месяцев между моментом публикации технического регламента и моментом вступления его в силу, чтобы позволить экспортерам, особенно из развивающихся и наименее развитых стран, ввести соответствующие изменения и начать соблюдать требования регламента. Члены ВТО могут также незамедлительно вводить технические регламенты в ответ на неотложные ситуации.

Соглашение ВТО по ТБТ имеет Кодекс Добросовестной Практики по подготовке, принятию и применению стандартов, который устанавливает следующие требования к органам по стандартизации:

- Предоставлять в стандартах равные условия, как для национальных, так и для зарубежных продуктов;
- Принимать необходимые меры для того, чтобы стандарты не создавали ненужных препятствий в торговле;
- Участвовать в разработке международных стандартов;
- Опубликовывать программу (план) работы каждые шесть месяцев;
- Предоставлять период, по крайней мере, в 60 дней для замечаний по проектам стандартов и учитывать полученные замечания до завершения стандартов.

Соглашение ВТО по СФС

Соглашение ВТО по СФС предполагает, что члены ВТО имеют право принимать СФС меры для защиты жизни или здоровья людей, животных или растений, но эти меры не должны создавать никакой необоснованной дискриминации между странами-членами ВТО и никакого скрытого ограничения в международной торговле. Это положение относится к СФС мерам, связанным с продуктами питания и с сельскохозяйственной продукцией, но не относится к вопросам качества продукции, например к сорту или весу, которые рассматриваются в Соглашении ВТО по ТБТ. Соглашение ВТО по СФС обязывает регулирующие органы выполнять следующее:

- Основывать свои меры на международных стандартах, международных руководствах или рекомендациях, разработанных Комиссией по Кодексу Алиментариус, Международным эпизоотическим бюро, или под руководством Секретариата Международной Конвенции по Защите Растений (смотрите раздел 15);
- Принимать меры стран-экспортеров как эквивалентные, если они имеют тот же уровень СФС защиты;
- Основывать принимаемые меры на научных исследованиях и на соответствующей оценке рисков; уведомлять ВТО и рассматривать замечания других членов ВТО до завершения принятия собственных мер в случае, если международные стандарты, руководства или рекомендации не доступны или необходим более высокий уровень защиты и если разработанные меры будут влиять на международную торговлю. Страны-члены ВТО могут также вводить СФС меры незамедлительно в ответ на неотложные ситуации.

Основные различия между соглашениями

Основные различия между соглашений СФС и ТБТ подробно описаны ниже.

- Соглашение по ТБТ касается технических регламентов и процедур оценки соответствия для промышленной и сельскохозяйственной продукции, за исключением регламентов, специально касающихся безопасности пищевых продуктов, здоровья животных и растений, которые охватываются Соглашением по СФС.
- В Соглашении по СФС содержатся ссылки на конкретные органы, устанавливающие стандарты, такие как Комиссия по Кодексу Алиментариус, Международное Бюро по Эпизоотии (OIE) и организации, действующие в рамках Международной Конвенции по Защите Растений. Соглашение по ТБТ не делает ссылок на конкретные международные органы по стандартизации. Тем не менее, во время второго трехгодичного обзора функционирования и осуществления Соглашения по ТБТ, Комитет по ТБТ установил принципы для разработки международных стандартов, руководств и рекомендаций.
- В Соглашениях имеется значительное различие в значении, которое придается понятию «научные доказательства (или научные данные)». В Соглашении по СФС есть ясное и однозначное обязательство основывать санитарные и фитосанитарные меры на научных данных. В противоположность ему, в Соглашении по ТБТ использование научных доказательств зависит от целей данного технического регламента; научные данные могут рассматриваться наряду с другими источниками доказательств (например, могут приниматься в расчёт принятые религиозные представления, понятия общественной морали, известные мошеннические методы).
- В двух Соглашениях имеется также значительное различие в применении национального режима или режима наиболее благоприятствуемой нации. В Соглашении ВТО по ТБТ имеется ясное и однозначное обязательство применять технические регламенты ко всей продукции, импортной и отечественной. Напротив, СФС меры (особенно те, которые направлены на предотвращение заболеваний животных или растений или заболеваний, передающихся от животных или растений, въезжающих в страну) могут быть более или менее требовательными в зависимости от уровня распространения конкретных заболеваний или вредителей в той или иной стране или регионе. Импорт может быть разрешен без каких-либо ограничений из стран, которые свободны от специфических видов вредителей или болезней, в то время как продукты, привозимые из стран, где такие вредители и болезни широко распространены, могут быть запрещены или подвергнуты карантину или мерам фумигации/дезинфекции. Но СФС меры, направленные на обеспечение безопасности пищевых продуктов, должны применяться, как правило, на основе национального режима или режима наиболее благоприятствуемой нации.
- Оба Соглашения позволяют членам ВТО при определенных обстоятельствах отклоняться в своих мерах от международных стандартов. В Соглашении ВТО по ТБТ страна – член ВТО может принять национальный стандарт, отличный от международного стандарта или стандарт, который устанавливает более высокие требования. Это можно сделать, если принятие такого стандарта считается необходимым с точки зрения «основных климатических или географических факторов или в связи с существенными технологическими

проблемами», а также, если международный стандарт неуместен или неэффективен для достижения желаемой цели национальной политики. В Соглашении ВТО по СФС члены ВТО имеют право вводить меры, которые приводят к «более высокому уровню защиты», чем тот уровень, к которому приводят международные стандарты, при выполнении одного из следующих условий:

- Имеется научное обоснование. Если на основе оценки рисков страна-член ВТО определяет, что более высокий уровень санитарной и фитосанитарной защиты является целесообразным.

- Предварительные (принимаемые на временной основе) СФС меры могут быть применены, исходя из имеющейся надлежащей информации в тех случаях, когда соответствующие научные доказательства недостаточны. Эта информация может включать в себя данные, полученные из соответствующих международных организаций, а также данные, основанные на результатах применения СФС мер другими странами-членами ВТО. Технические регламенты и процедуры оценки соответствия не применяются на временной основе.

- Определение соответствия стандартов и технических регламентов имеют различные названия: в Соглашении ВТО по ТБТ оно называется «Оценка соответствия», а в Соглашении ВТО по СФС «Контроль, проверка и утверждение».

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международный торговый центр. Соглашение ВТО по применению санитарных и фитосанитарных мер. *International Trade Forum Magazine* (Журнал Международного Торгового Форума), Выпуск 3, 2010 http://www.tradeforum.org/The-SPS-Agreement-WTO-Agreement-on-the-Application-of-Sanitary-and-Phytosanitary-Measures/

  Этот документ объясняет, каким образом развивающиеся страны могут в полной мере воспользоваться Соглашением по СФС и получить пользу от деятельности Комитета по СФС.

- Агентство США по международному развитию. Стандартизация, метрология, оценка соответствия и Соглашение по ТБТ: Настольный Справочник. http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNADP635.pdf

  Здесь даётся подробное изложение вышеуказанных тем. Отличный источник для более глубокого понимания метрологии и оценки соответствия.

- Всемирная Торговая Организация

  - Серия соглашений ВТО - Санитарные и фитосанитарные меры. Можно загрузить с веб-сайта ВТО http://www.wto.org/english/res_e/booksp_e/agrmntseries4_sps_e.pdf

  Этот документ объясняет основную структуру соглашений ВТО; предоставляет обзор Соглашения по СФС, даёт ответы на часто задаваемые вопросы о Соглашении и предоставляет юридический текст Соглашения.

  - Техническая информация о технических барьерах в торговле. http://www.wto.org/english/tratop_e/tbt_e/tbt_info_e.htm

  Объясняет предысторию и причины, приведшие к принятию Соглашения, а также основополагающие принципы Соглашения.

ИСТОЧНИКИ

Международный торговый центр и Секретариат Содружества. Международные стандарты и их влияние - вызовы для развивающихся стран, том. 1 - Общая информация, выводы из конкретных исследований и анализ потребностей в технической помощи. 2003. http://www.intracen.org/about/e-shop/

Всемирная Торговая Организация. Комитет по техническим барьерам в торговле. Второй трёхгодичный обзор функционирования и реализации Соглашения по техническим барьерам в торговле. G / ТБТ / 9.G/TBT/9. http://www.wto.org/english/res_e/booksp_e/analytic_index_e/tbt_02_e.htm

93. Какую пользу могут извлечь для себя предприниматели из Соглашения ВТО по техническим барьерам в торговле?

Соглашение ВТО по ТБТ призвано оказывать помощь предпринимателям. Это Соглашение дает странам право принимать технические регламенты, стандарты и требования по оценке соответствия, но так, чтобы они не составляли излишних препятствий для международной торговли.

Предприятия могут извлечь значительную пользу от Соглашения по ТБТ. Ниже мы остановимся на этом подробнее.

Информация о технических требованиях на экспортных рынках

Первое, что вам нужно знать, прежде чем экспортировать вашу продукцию, это технические требования к вашей продукции в вашем целевом рынке (смотрите разделы 23 и 24). Эта задача может быть довольно сложной. Для её облегчения странам-членам ВТО вменяется в обязанность создавать в своих странах справочные пункты по ТБТ для предоставления информации о технических регламентах, стандартах и процедурах оценки соответствия другим членам ВТО и всем заинтересованным сторонам. Вы можете получить эту информацию непосредственно в справочном пункте по ТБТ в вашем целевом рынке или послав запрос в ваш национальный пункт по ТБТ, если ваша страна является членом ВТО.[6]

Мониторинг обязательных технических требований на экспортных рынках

Если вы не в курсе относительно изменений в технических требованиях на вашем целевом рынке, вы рискуете тем, что ваш продукт не будет принят, поскольку он может не соответствовать новым требованиям. Поэтому, вы можете извлечь пользу из того, что членам ВТО должны уведомлять других членов ВТО через Секретариат ВТО о новых технических регламентах и процедур оценки соответствия, основанных на международных стандартах и могущих оказать существенное влияние на торговлю.[7]

Во многих странах, уведомления о технических регламентах и процедурах оценки соответствия контролируются специально назначенной для этой цели организацией, например, справочными пунктами по ТБТ. Эти организации регулярно просматривают уведомления и доводят их до сведения заинтересованных лиц в соответствии со сферой интересов последних. В дополнение к этому, система уведомления позволяет вам прокомментировать уведомления через соответствующие правительственные организации в вашей стране и довести ваши комментарии до сведения члена ВТО, пославшего уведомление, с целью рассмотрения ваших комментариев, при условии, что ваша страна является членом ВТО.

Мониторинг добровольных технических требований на экспортных рынках

Не достаточно просто отслеживать изменения в области обязательных требований для экспортной продукции. Изменения в добровольных стандартах на вашем целевом рынке также могут «выбросить» ваш продукт из рынка, если вы не приспособили его к новым требованиям, так как многие покупатели ожидают продуктов, соответствующих именно этим стандартам, даже если они носят добровольный характер. Например, в Германии, было много производителей поливинилхлоридных труб, когда технология их производства была доступна, но число производителей упало после создания национального стандарта на поливинилхлоридные трубы, так как многие производители труб не смогли привести свою продукцию в соответствие с национальным стандартом.

Как отслеживать изменения в стандартах, представляющих для вас интерес? Вы можете воспользоваться обязательством членов ВТО иметь органы по стандартизации и публиковать

[6] На этом сайте доступна информация об информационных центрах по ТБТ:
http://tbtims.wto.org/web/pages/settings/country/Selection.aspx

[7] Секретариат ВТО сохраняет уведомления по ТБТ в системе управления информацией: http://tbtims.wto.org/

свои рабочие программы (перечень стандартов, которые находятся на стадии подготовки), по крайней мере, раз в шесть месяцев в соответствии с Кодексом Добросовестной Практики по подготовке, принятию и применению стандартов (смотрите раздел 92).[8] Для получения этой информации вы можете непосредственно связаться с соответствующим органом по стандартизации или обратиться с просьбой к своему национальному органу по стандартизации.

Согласование технических регламентов

Может оказаться довольно трудным делом - разбираться во всевозможных различиях в технических регламентах тех стран, в которые вы хотите экспортировать вашу продукцию. Чтобы избежать путаницы, страны-члены ВТО стремятся выполнить требование Соглашения по ТБТ основывать свои технические регламенты на международных стандартах: это требование помогает успешно предотвратить споры с торговыми партнерами. Кроме того, региональные объединения, такие как Европейский Союз и Ассоциация Государств Юго-Восточной Азии, стремятся согласовывать свои технические регламенты. Примерами тому являются Директива ЕС по игрушкам и Директива Ассоциации Государств Юго-Восточной Азии по косметике. Согласованные технические регламенты позволяют извлечь экономическую выгоду за счет широкого масштаба производства и избежать неприятностей, связанных с необходимостью заново проектировать продукцию в соответствии с различными, отличными друг от друга техническими регламентами.

Доступ к внешним процедурам оценки соответствия

В ряде стран, национальный орган по стандартизации имеет национальную систему сертификации продуктов, которая доступна только для отечественных производителей. Такие системы были разработаны до создания ВТО, предоставляя, таким образом, сравнительные преимущества отечественным производителям по отношению к иностранным производителям, особенно, если знак сертификации был хорошо известен и признан в обществе.

Но это преимущество исчезает, так как Соглашение по ТБТ требует от стран-членов ВТО равного отношения к продукции отечественных и зарубежных производителей на основе процедур оценки соответствия. Если вы экспортируете свой продукт в Индию, то вы можете подать заявку на сертификацию вашей продукции в Бюро Индийских Стандартов, и вы можете прикрепить соответствующую метку к вашей продукции, если она отвечает требованиям данной системы сертификации. То же самое относится к вашему экспорту на другие рынки.

Взаимное признание процедур оценки соответствия

Если вы экспортируете в страну, с которой ваша страна имеет соглашение о взаимном признании, относящимся к вашей продукции (смотрите раздел 91), то результаты испытаний или сертификации, полученные в вашей стране, будут приняты в импортирующей стране без повторной проверки или повторной сертификации. Это позволит вам избежать дополнительных расходов и задержек в сбыте продукции. Соглашения о взаимном признании существуют в некоторых региональных объединениях, таких как ЕС и Восточноафриканское Сообщество. Такие соглашения имеются как между отдельными странами, так и между региональными сообществами и отдельными странами.[9]

Эквивалентность технических регламентов

Даже если технический регламент на вашем целевом рынке отличается от технического регламента в вашей стране, вам не нужно перепроектировать ваш продукт, если обе страны приняли эти технические регламенты как эквивалентные. Соглашение по ТБТ требует от членов ВТО положительно относиться к принятию технических регламентов других стран-членов ВТО как эквивалентных собственным регламентам, даже если эти регламенты отличаются друг от друга,

[8] Смотрите следующие ссылки на уведомления о проведении рабочих программ и другой информации об органах по стандартизации: http://www.standardsinfo.net/info/inttrade.html, http://www.standardsinfo.net/info/docs_wto/SCD_Update_EN.pdf, http://www.standardsinfo.net/info/docs_wto/UpdateList_2011-08-22.pdf

[9] Следующая ссылка позволяет пользователям делать электронный поиск соглашений о взаимном признании, которые были доведены до сведения ВТО:
http://tbtims.wto.org/web/pages/search/notification/agreement/Search.aspx

при условии, что регламенты других стран ВТО адекватно отвечают целям собственных регламентов.

Торговые споры

Если вы считаете, что вашему продукту было отказано во въезде в ваш целевой рынок из-за ненужного технического барьера, вы можете поднять этот вопрос в вашей промышленной ассоциации или в торгово-промышленной палате. Если вам удастся убедить ваших коллег в справедливости вашей претензии, ваш вопрос может быть рассмотрен министерством, отвечающим за вопросы ВТО в вашей стране.

Далее, ваш вопрос о возникшем техническом барьере в торговле может быть обсуждён на двустороннем уровне при встрече правительств вашей страны с правительством страны-импортера. Если это не приведет к удовлетворительному результату, то этот вопрос может быть рассмотрен в рамках повестки дня под названием: «Конкретные проблемы в торговле» в Комитете ВТО по ТБТ, который собирается три раза в год. Там ваша страна может получить поддержку других стран - членов ВТО.[10] В ряде случаев, торговые споры были успешно решены именно на этом форуме.

Только если все усилия по урегулированию торговых споров путем консультаций на двусторонней основе не привели к успеху, ваша страна может прибегнуть к механизму урегулирования споров ВТО. Это длительный и дорогой механизм, но он может быть очень эффективным.

Одним из примеров успешного решения торгового спора в рамках механизма урегулирования споров ВТО является случай с сардинами Перу против ЕС. Сардинам из Перу не было позволено иметь торговую маркировку "сардины" на рынке ЕС. Этот вопрос был рассмотрен в рамках механизма урегулирования споров, и ЕС пришлось изменить свое техническое регулирование по сардинам, чтобы приспособить его к стандарту Кодекса и позволить сардинам из Перу (в научной терминологии известным как *Sardinops sagax sagax*) быть помеченными на рынке ЕС как "сардины".

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Международный торговый центр. Бизнес брифинг.
  http://www.intracen.org/trade-support/wto-updates-for-business/business-briefing/

  Полный перечень «Бизнес Брифингов», опубликованный ВТО по целому ряду вопросов, связанных с ТБТ и СФС мерами.

- Всемирная Торговая Организация

  – Урегулирование спора между Перу и Европейским Союзом по сардинам.
    http://www.wto.org/english/tratop_e/dispu_e/cases_e/ds231_e.htm

  Подробности дела урегулирования спора между Перу и ЕС по маркировке "сардины".

  – Техническая информация о технических барьерах в торговле.
    http://www.wto.org/english/tratop_e/tbt_e/tbt_info_e.htm

  Объясняет предысторию и причину Соглашения по ТБТ, а также принципы, содержащиеся в этом Соглашении.

  – Технические барьеры в торговле, национальные справочные пункты.
    http://www.wto.org/english/tratop_e/tbt_e/tbt_enquiry_points_e.htm

  Списки названий и контактные данные информационных центров; также имеется дополнительная информация на эту тему.

[10] На этом сайте можно найти информацию о ТБТ и о конкретных проблемах в торговле:
http://tbtims.wto.org/web/pages/search/stc/Search.aspx

94. Какую пользу могут извлечь для себя предприниматели из Соглашения ВТО по применению санитарных и фитосанитарных мер?

Соглашение по СФС призвано оказывать помощь предпринимателям. Оно было заключено в целях защиты международных торговых потоков от произвольных или необоснованных ограничений (которые появляются под видом защиты безопасности пищевых продуктов и регламентов биологической безопасности в странах-импортерах), позволяя применять законные средства защиты от угроз для здоровья людей, животных или растений.

Для того чтобы максимально использовать преимущества этого Соглашения, предприниматели должны работать в тесном сотрудничестве со своими правительствами по выявлению СФС мер в странах-импортерах, которые являются несовместимыми с положениями данного Соглашения. Предприниматели могут способствовать усилиям по сокращению или ликвидации подобного рода ограничений путем предоставления соответствующей информации и рекомендаций, основанных на практических знаниях и опыте и на информации, предоставляемой торговыми партнерами. Предприниматели могут также предлагать ценные рекомендации правительству о приоритетах использования государственных ресурсов для переговоров с другими странами по снижению торговых барьеров.

С точки зрения бизнеса, предприятия получают существенную пользу от Соглашения по СФС. Ниже мы коснёмся этого подробнее.

Информация о СФС на экспортных рынках

Соглашение по СФС содержит положение о прозрачности, которое обеспечивает доступ к информации, необходимой для торговли - например, об условиях, которые должны быть выполнены для того, чтобы экспортировать тот или иной товар и иметь выход на рынок страны-импортёра. Справочные пункты, созданные в рамках Соглашения, служат для того, чтобы обеспечивать доступ к информации, предоставляемой соответствующими органами стран-импортеров (смотрите раздел 23).[11] Положение о прозрачности также позволяет правительствам стран-экспортеров выражать своё мнение об ограничительных СФС мерах до того, как эти меры могут быть введены странами-импортерами (смотрите раздел 25).

Гармонизация СФС мер

Соглашение по СФС способствует развитию торговли путем поощрения использования международных стандартов, установленных Комиссией по Кодексу Алиментариус, Международным Бюро по Эпизоотии и другими организациями по стандартам, которые работают в рамках Международной Конвенции по Защите Растений (IPPC). Например, стандарт ISPM15: «регулирование древесных упаковочных материалов в международной торговле», который значительно облегчил торговлю продуктами в деревянной упаковке для целого ряда стран. Сокращение «МСФМ» означает Международные стандарты по фитосанитарным мерам, которые выпускает Международная Конвенция по Защите Растений.

Оценка риска

Когда страна-член ВТО принимает отличные от международных стандартов СФС меры в случае, если отсутствуют международные стандарты, то она должна провести соответствующую оценку рисков. По просьбе другого члена ВТО, данная страна должна предоставить следующую информацию: факторы, принимаемые во внимание, процедуры оценки, которые будут использоваться, и уровень риска, считающийся приемлемым. Экспортеры и импортеры извлекают пользу от того, что СФС меры невозможно устанавливать или пересматривать в произвольном порядке и, что экспорт и импорт нельзя произвольно остановить.

[11] Информация об информационных центрах и об уведомлениях авторитетных органов по СФС мерам: http://spsims.wto.org/web/pages/settings/country/Selection.aspx

Адаптация к региональным условиям, включая свободные от вредителей и заболеваний зоны или зоны с низкой степенью распространения вредителей или заболеваний

Принятие концепции зон, свободных от вредителей и заболеваний, улучшает возможность для торговли. Факт, что риски, связанные с СФС, не соответствуют национальным границам, признается Соглашением по СФС. В любой стране имеются районы, в которых риск более низкий, чем в других районах. Соглашение по СФС признает, что зоны, свободные от вредителей и заболеваний, могут существовать в странах, подверженных конкретным вредителям и заболеваниям. Эти зоны определяются такими факторами, как география, экосистемы, эпидемиологический надзор и эффективность управления СФС мерами. Одним из примеров таких зон являются конкретные зоны, свободные от эпизоотического стоматита (или афтозной лихорадки) в странах, которые в целом не свободны от этого заболевания.

Равноценность

Члены ВТО обязаны принимать СФС меры других членов ВТО как их собственные, даже если эти меры отличаются он собственных мер, при условии, что страна-экспортёр объективно доказала, что это меры достигают того же уровня защиты, как и те, которые приняты в импортирующей стране. Примером может служить признание Панамой СФС систем Соединенных Штатов и соответствующих систем регулирования для мяса, птицы и продуктов из птицы и всех других продуктов переработки (в том числе молочных продуктов) для употребления в пищу человека или животных. Панамские импортеры этих товаров из Соединенных Штатов смогли воспользоваться упрощенными процедурами импорта, так как эти продукты не должны подвергаться контролю в соответствии с мерами санитарного и фитосанитарного контроля в Панаме.

Стратегия доступа к рынкам

Формальная система прав и обязанностей позволяет планировать и осуществлять последовательную стратегию доступа к рынку (смотрите раздел 95).

Проблемы в торговле

Комитет по СФС предоставляет собой форум для обсуждения конкретных проблем в торговле, который благоприятствует развитию торговли, позволяя странам-экспортерам выражать свою точку зрения по поводу конкретных препятствий для торговли и обсуждать эти проблемы непосредственно со странами-импортерами. Эта процедура помогает в нахождении взаимоприемлемых решений.[12]

Важно отметить, что страны могут использовать механизм урегулирования споров ВТО (смотрите раздел 93); Тем не менее, следует иметь в виду, что торговые споры являются дорогостоящими для всех вовлечённых сторон.

ИСТОЧНИКИ

Хенсон, Спенсер и другие авторы. *Влияние санитарных и фитосанитарных мер на развивающиеся страны*. Университет Рединг, Факультет сельского хозяйства и продовольственной экономики. Апрель 2000 . (Henson, Spencer and others. Impact of Sanitary and Phytosanitary Measures on Developing Countries. University of Reading, Department of Agricultural & Food Economics, April 2000.)

Международная Конвенция по Защите Растений. Регулирование древесных упаковочных материалов в международной торговле.
https://www.ippc.int/index.php?id=1110798&frompage=13399&tx_publication_pi1%5BshowUid%5D=133703&type=publication&L=0

Всемирная Торговая Организация. О Соглашении ВТО по применению санитарных и фитосанитарных мер.
http://www.wto.org/english/tratop_e/sps_e/spsund_e.htm

[12] Информация о специфических торговых проблемах, связанных с СФС мерами:
http://spsims.wto.org/web/pages/search/stc/Search.aspx

95. Как разрабатывается стратегия доступа к рынку на основе Соглашения ВТО по СФС?

В целом, успешная торговля зависит от экспортеров, продукция которых надёжно соответствует спецификациям импортеров, в том числе официальным требованиям по СФС мерам. Национальные справочные пункты, которые являются частью механизмов прозрачности в рамках Соглашения по СФС, предоставляют информационный канал, по которому экспортеры могут получить информацию о пищевых стандартах импортирующей страны, а также о мерах защиты здоровья животных и растений, таких как карантин, вакцинация, фумигация и других.

Но в некоторых случаях экспортеры сталкиваются с различными процедурами контроля импорта, которые могут показаться чрезмерно ограничивающими их торговые операции со многими продуктами на различных рынках. В таких ситуациях торговым организациям следует сотрудничать с правительством страны-экспортера по разработке и реализации стратегии доступа к экспортному рынку. Целью таких стратегий является разработка систематического подхода к ограниченному доступу к рынкам, с учётом приоритетов и максимально эффективным использованием ограниченных государственных ресурсов с целью переговоров по вопросам торговли.

Разработка стратегии доступа начинается с консультаций между потенциальными экспортерами и соответствующими органами власти страны-экспортера (Министерство торговли, Министерство сельского хозяйства, специализированных медицинские агентства по защите здоровья животных и растений и т.д.). Цель состоит в том, чтобы – с учетом приоритетов – составить список вопросов, по которым нужно начать действовать. Самый высокий приоритет должны иметь вопросы, которые предлагают самую высокую вероятность успешных переговоров и самый высокий прирост стоимости торговли.

Первый шаг заключается в выявлении ситуаций, в которых технические барьеры в торговле, применяемые странами-импортерами, препятствуют экспорту. Эти технические барьеры могут представлять собой либо дисциплинарные меры, соответствующие Соглашению по СФС, или меры, соответствующие Соглашению по ТБТ. Поскольку эти Соглашения устанавливают подобные, но не идентичные требования к странам-импортерам, критически важно разобраться в том, какие меры являются СФС мерами и какие являются ТБТ мерами. СФС меры - это те, которые соответствуют определениям, содержащимся в Приложении «А» к Соглашению по СФС; все другие технические барьеры в торговле попадают под Соглашение по ТБТ. В этом разделе рассматриваются меры СФС, которые вызывают барьеры в торговле.

Разработка стратегии не может быть начата, пока рассматриваемые меры не вполне понятны. В частности, важно знать обоснование для применения тех или иных мер, и (в тех случаях, когда эти меры не основывается на соответствующем международном стандарте), основано ли обоснование на научных доказательствах и на оценке риска. Обычно такие вопросы решаются путем диалога между соответствующими учреждениями стран-импортеров и стран-экспортеров, но контакты с частным сектором также могут быть очень полезными для прояснения сути потенциального конфликта.

Следующим шагом является изучение выявленных препятствий для экспорта и назначение приоритетов для каждого из них. Цель состоит в том, чтобы решить, как наилучшим образом использовать ограниченные ресурсы государственного и частного секторов в стране-экспортере для сокращения или ликвидации технических барьеров в торговле со стороны импортирующих стран.

Приоритеты должны быть определены, исходя из следующих соображений:

- Использовать имеющиеся ресурсы для проведения переговоров по доступу на рынки по тем вопросам, которые имеют более высокие шансы быть успешными.
- Использовать имеющиеся ресурсы по вопросам, где успешное устранение барьеров доступа на рынки приведет к самому большому увеличению стоимости экспорта.

- Одни проблемы могут занять много времени; другие могут быть рассмотрены (успешно или нет) довольно быстро. Желательно установить баланс усилий между этими двумя категориями.
- Не только государственные учреждения, но и предприниматели (промышленные сообщества) должны внести свой вклад в процесс определения приоритетов.

Принимая эти приоритеты во внимание, может быть составлен целевой список соразмерного (сбалансированного) доступа к рынкам или план доступа. Для каждой цели доступа на рынок, должна быть определена соответствующая программа мероприятий, направленных на эффективное достижение поставленной цели.

Как правило, программа мероприятий, направленных на обеспечение доступа к рынку, включает в себя разработку «дела» по доступу к рынку для представления в соответствующие органы страны-импортера. В некоторых случаях, это «дело» может состоять в основном из заявлений и аргументации о том, что ограничительные меры противоречат Соглашению по СФС. В других случаях, для установления обоснованности претензий, страна-экспортёр должна будет провести научные или технические исследования или сбор данных.

Странам-импортерам часто приходится иметь дело одновременно с большим количеством различных запросов о доступе на их рынок. Несмотря на свои обязательства как членов ВТО, страны-импортёры могут не захотеть или не иметь возможности рассмотреть немедленно ту или иную конкретную просьбу страны-экспортера. В такой ситуации, немедленное обращение страны-экспортера к процедурам урегулирования споров в ВТО может показаться чрезмерным и провокационным. Решение обычно принимается в результате обсуждений и переговоров между соответствующими органами стран-участниц этого процесса, и это решение обычно определяется как «стремление приложить все усилия» со стороны страны-импортера для рассмотрения запроса о доступе как можно скорее и в течение разумного периода времени.

После того, как диалог о доступе начался, авторитетные органы страны-экспортера должны по-возможности избегать каких-либо задержек на каждом этапе этого процесса, например, без задержек отвечать на просьбы страны-импортера о каких-либо разъяснениях или о предоставлении дополнительной информации.

Экспортирующая страна может принять решение о рассмотрении вопроса о доступе к рынку импортирующей страны на многостороннем форуме ВТО - либо после двустороннего обсуждения вопроса, или параллельно. Это может быть сделано поэтапным способом, начиная с неформальных дискуссий по инициативе страны-экспортера в кулуарах заседания Комитета по СФС. Такого рода первоначальный этап переговоров преследует цель предупреждения импортирующей страны (которая поддерживает технические барьеры в торговле), что этот вопрос может быть рассмотрен на форуме Комитета, если решение не будет достигнуто.

Если проблема не решается в частном порядке, то Комитет по СФС имеет в качестве постоянного пункта повестки дня обсуждение вопросов, представляющих особый интерес для развития торговли. По сути, с помощью этой процедуры Комитет оказывает «добрые услуги» в целях содействия решению конкретных вопросов. Страны-экспортеры могут выразить свою озабоченность по поводу конкретных препятствий доступа на рынок стран-импортёров. Некоторые из таких дискуссий оказали сильное влияние на развитие или пересмотр политики в импортирующих странах.

Если соглашение всё-таки не достигнуто, имеется процедура урегулирования споров ВТО, которая начинается с официальных консультаций. Некоторые споры разрешаются уже в самом начале процесса. Но есть и такие споры, которые проходят через весь процесс слушаний, через предоставление проектов договоров и окончательных вариантов докладов, занимая очень много времени (случалось – в течение несколько лет). Этот процесс также дорого обходится для всех участников ввиду необходимости использования экспертов, что может обострить отношения между торговыми партнерами. И всё же, на основе тех немногих споров по СФС вопросам, которые прошли через процедуру урегулирования споров ВТО, можно с уверенностью сказать, что это очень эффективный механизм.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- Внедрение научно-обоснованного анализа рисков для применения санитарных и фитосанитарных мер в Австралии: Социологическое исследование - Ввоз белых груш из провинции Хэбэй, Китайская Народная Республика. Всемирная Торговая Организация.
  http://www.wto.org/english/tratop_e/sps_e/risk00_e/risk00_e.htm

  Полезная презентация PowerPoint, с которой выступил Д. Гаскойни (Д. Gascoine) при анализе рисков ВТО на семинаре 29-30 июня 2000 года, посвящённого научно-обоснованному анализу рисков применения санитарных и фитосанитарных мер в Австралии.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение I

Опрос МТЦ в целях обновления публикации *«Управление качеством экспорта»: Книга ответов для малых и средних экспортеров*

A. Письмо-приглашение потенциальных участников

Уважаемые коллеги,

Международный торговый центр (МТЦ) выпустил публикацию под названием «Управление качеством экспорта: Книга ответов для малых и средних предприятий» в 2001 году. Данная книга была адаптирована в качестве практического пособия для МСП в 18 странах.

Для того, чтобы отразить последние достижения и разработки в области инфраструктуры качества (технические регламенты, санитарные и фитосанитарные меры, стандарты, оценка соответствия, метрология и аккредитация), а также соответствующие изменения к обращениям и вопросам, поднятым экспортерами из числа МСП, ITC планирует обновление настоящего издания пособия. МТЦ проведет эту работу в партнерстве с PTB (Федеральный физико-технический институт Германии).

Нам интересно узнать взгляды и мнения организаций и партнеров на основе которых мы и предпримем эту попытку обновления публикации., Нам бы очень хотелось получить ответы на следующие далее вопросы, с особым акцентом на полезность информации и ее практическое значение для малых и средних предприятий, исходя из вашего опыта решения вызовов, с которыми сталкиваются экспортеры при выполнении технических требований на экспортных рынках и преодолении барьеров в торговле, а именно:

1. Из списка вопросов в настоящем Пособии в Разделе 1, пожалуйста, укажите вопросы, которые вы бы хотели оставить во втором издании данного руководства, а также те, которые, вы считаете, необходимо удалить.

2. В Разделе 2, пожалуйста, предложите новые вопросы, которые, на ваш взгляд, следует включить в руководство.

3. В Разделе 3, приведите 3 основные проблемы/ограничения, с которыми сталкиваются экспортирующие МСП при выполнении технических требований на экспортных рынках.

Пожалуйста, представьте комментарии по предлагаемой новой структуре глав в Разделе 4.

Для получения дополнительной копии данного Пособия, вы можете направить нам запрос по адресу:quality@intracen.org. Пожалуйста отправьте нам свои ответы по данному опросу по адресу: quality@intracen.org до 15 сентября 2009 года.

РАЗДЕЛ 1: Пожалуйста, укажите, какие вопросы следует оставить во втором издании, а какие необходимо удалить?

Технические регламенты и стандарты

1. Что такое технический регламент?
   G Оставить G Удалить
2. Какие отношения существуют между техническим регламентом и стандартом?
   G Оставить G Удалить
3. Являются ли стандарты и технические регламенты барьерами в торговле?
   G Оставить G Удалить
4. Где я могу найти информацию о технических регламентах отдельных стран?
   G Оставить G Удалить
5. Где я могу найти информацию о стандартах?
   G Оставить G Удалить
6. Могу ли я повлиять на разработку стандартов и технических регламентов?
   G Оставить G Удалить
7. Как я могу оставаться в курсе интересующих меня разработок?
   G Оставить G Удалить
8. А технические регламенты меняются от страны к стране?
   G Оставить G Удалить
9. А менеджмент качества является требованием для соответствия техническим регламентам?
   G Оставить G Удалить
10. Какие аспекты продукта рассматриваются техническим регламентом?
    G Оставить G Удалить
11. Какие существуют основные международные органы в области стандартизации
    G Оставить G Удалить
12. Какая работа ведется в настоящее время для гармонизации стандартов? В какой степени существует эквивалентность и сопоставимость между различными национальными стандартами?
    G Оставить G Удалить
13. Можем ли мы ожидать, что еще больше международных стандартов будет разработано для использования в технических регламентах?
    G Оставить G Удалить
14. Каковы требования к упаковке для моей продукции?
    G Оставить G Удалить
15. Что такое эко-маркировка?
    G Оставить G Удалить

Сертификация продукции

16. Что такое сертификация продукции? Как она отличается от сертификации систем качества?

    G Оставить G Удалить

17. Какие критерии используются для выбора органов сертификации?

    G Оставить G Удалить

18. Какой тип сертификации требуется для того, чтобы доказать соответствие с техническими регламентами?

    G Оставить G Удалить

19. Будет ли принята моя сертификация в другой стране?

    G Оставить G Удалить

20. Существуют ли международные системы сертификации для продукции?

    G Оставить G Удалить

21. Где я могу получить информацию об органах сертификации, которые работают в различных странах?

    G Оставить G Удалить

22. Как контроль относится к другим формам оценки соответствия и какова ее роль в международной торговле?

    G Оставить G Удалить

23. Что такое Новый подход Европейского Союза к регулированию продукции и Глобальный подход к оценке соответствия?

    G Оставить G Удалить

24. Что такое декларация поставщика о соответствии?

    G Оставить G Удалить

Испытания

25. Что такое испытания? Почему она важна для международной торговле?

    G Оставить G Удалить

26. Где я могу испытать свою продукцию для того, чтобы узнать соответствует ли она стандартам и техническим регламентам?

    G Оставить G Удалить

27. Как я могу обеспечить принятие протоколов испытаний моей продукции в других странах?

    G Оставить G Удалить

28. Как я могу создать свою собственную испытательную лабораторию?

    G Оставить G Удалить

29. Существуют ли какие-нибудь стандарты по проектированию лаборатории?

    G Оставить G Удалить

30. Где я могу получить информацию об испытательном оборудовании для контроля качеста в моей компании?

G Оставить G Удалить

31. Какую роль играет контроль и испытание в системе менеджмента качества?

G Оставить G Удалить

32. Какие отличия существуют между ISO/IEC 17025 и ISO 9001?

G Оставить G Удалить

33. Какие программы проверки квалификации существуют для лабораторий в развивающихся странах?

G Оставить G Удалить

34. Какие соответствующие стандарты существуют для конкретных испытаний?

G Оставить G Удалить

35. Что такое приемлемое доказательство прослеживаемости?

G Оставить G Удалить

36. Где оценщики из лабораторий получить соответствующее обучение?

G Оставить G Удалить

Метрология

37. Что такое метрология?

G Оставить G Удалить

38. Почему метрология играет роль в международной торговле?

G Оставить G Удалить

39. Почему я должен калибровать свое испытательное и измерительное оборудование, и с какой регулярностью?

G Оставить G Удалить

40. Где я могу откалибровать свое оборудование?

G Оставить G Удалить

41. Какие факторые я должен учитывать при выборе лаборатории для калибровки своего оборудования?

G Оставить G Удалить

42. Должен ли я калибровать или поверять все свои измерительные приборы?

G Оставить G Удалить

43. Какое значение имеют термины ‘точность’ и ‘неопределенность’ в измерении?

G Оставить G Удалить

44. Что означает прослеживаемость?

G Оставить G Удалить

45. Что такое измерительный эталон?

    G Оставить G Удалить

46. В чем отличие между терминами «калибровка», «верификация», «настройка» и «поверка»?

    G Оставить G Удалить

47. Где я могу получить совет по проблемам с измерением?

    G Оставить G Удалить

48. Какие самые распространенные трудности и проблемы встречаются в ходе внедрения ISO 9000 с контрольным, измерительным и испытательным оборудованием?

    G Оставить G Удалить

49. Какие международные организации занимаются метрологией?

    G Оставить G Удалить

50. Что такое международная система единиц СИ? А существуют ли какие-нибудь еще системы?

    G Оставить G Удалить

51. Каковы требования к продаже фасованных товаров по части мер и весов?

    G Оставить G Удалить

52. Существуют ли регулирующие требования к измерительным приборам?

    G Оставить G Удалить

Менеджмент качества

53. Какое отношение существует между контролем качества, обеспечением качества и менеджментом качества?

    G Оставить G Удалить

54. Что такое концепция «тройной роли» в менеджменте качества?

    G Оставить G Удалить

55. Будет ли стоить качественный продукт больше, и какие преимущества заключает в себе изготовление качественной продукции?

    G Оставить G Удалить

56. Менеджмент качества – это вопрос, который касается только руководства?

    G Оставить G Удалить

57. Что имеется в виду под термином «политика качества» компании/организации и как она способствует менеджменту качества?

    G Оставить G Удалить

58. Как мне знать, что имеющихся ресурсов достаточно для внедрения системы менеджмента качества?

    G Оставить G Удалить

59. Какой уровень технических навыков требуется для внедрения системы менеджмента качества?

    G Оставить G Удалить

60. Как сделать так, чтобы мои потребители узнали о моих достижениях в области менеджмента качества?

    G Оставить G Удалить

61. Как я могу обеспечить, чтобы мое сырье, закупаемые компоненты и факторы производства из аутсорсинговых процессов подходили для использования?

    G Оставить G Удалить

62. Какие статистические методы играют важную роль в менеджменте качества?

    G Оставить G Удалить

63. Как я могу мотивировать своих подчиненных на достижение качества?

    G Оставить G Удалить

64. Как быть в курсе событий в области качества?

    G Оставить G Удалить

ISO 9000

65. Что такое стандарты серии ISO 9000 и насколько широко они используются? Помогают ли они в экспортной торговле?

    G Оставить G Удалить

66. Какие стандарты включены в серию ISO 9000? Какие основные различия существуют между версиями стандартов от 1994 года и 2000 года?

    G Оставить G Удалить

67. Применим ли ISO 9000 к сектору производства и к сектору услуг?

    G Оставить G Удалить

68. Какие расходы и преимущества несет в себе получение сертификации в соответствии ISO 9000?

    G Оставить G Удалить

69. Что нужно делать моей компании, если в настоящее время сертифицированы/зарегистрированы в соответствии ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 или ISO 9003:1994?

    G Оставить G Удалить

70. Как я могу внедрить систему менеджмента качества в соответствии с ISO 9000?

    G Оставить G Удалить

71. Какие самые распространенные трудности и проблемы встречаются при внедрении ISO 9000?

    G Оставить G Удалить

72. Сможет ли МСП внедрить ISO 9001:2000?

    G Оставить G Удалить

73. В чем заключается роль внутренних аудитов в ISO 9000 и как их проводить?

    G Оставить G Удалить

74. Необходимо ли иметь автоматическое/полуавтоматическое оборудование, которое должно сертифицировано в соответствии с ISO 9001 или достаточно иметь ручное производство?

    G Оставить G Удалить

75. Каким требованиям необходимо отвечать, чтобы стать аудитором по качеству?

    G Оставить G Удалить

76. Какие процедуры нужны компаниям для сертификации в соответствии с ISO 9000? Могут ли они использовать электронные средства информации?

    G Оставить G Удалить

77. Какие шаги предпринимают органы сертификации после того, как была подана заявка на сертификацию, после выдачи сертификата о регистрации на соответствие с ISO 9000?

    G Оставить G Удалить

78. Всегда ли приводит внедрение ISO 9000 к принятию продукции? Если нет, как органы сертификации решают эту ситуацию?

    G Оставить G Удалить

79. Какие существуют отраслевые версии стандарта по менеджменту качества ISO 9000?

    G Оставить G Удалить

Другие системы менеджмента

80. Какие другие стандарты системы менеджмента качества существуют, помимо ISO 9000?

    G Оставить G Удалить

81. Какие факторы я должен учитывать при выборе системы менеджмента для своей компании?

    G Оставить G Удалить

82. Что такое HACCP и почему он важен для МСП в пищевом секторе?

    G Оставить G Удалить

83. Насколько HACCP сместим с ISO 9000?

    G Оставить G Удалить

84. Как внедряется HACCP? Какие эффективно-затратные меры может реализовать МСП?

    G Оставить G Удалить

85. Что такое ISO 14000? Применяется ли он и к сектору производства и к сектору услуг?

    G Оставить G Удалить

86. Как ISO 14000 помогает МСП повысить принятие их экспортной продукции?

    G Оставить G Удалить

87. Необходимо ли иметь самые лучшие технологии по контролю за выбросами при внедрении ISO 14000?

    G Оставить G Удалить

88. Как СЭМ в соответствии с ISO 14000 можно интегрировать с СМК в соответствии с ISO 9000?

    G Оставить G Удалить

Аккредитация

89. В чем заключается польза аккредитации?

    G Оставить G Удалить

90. Какие организации существуют на международном уровне?

    G Оставить G Удалить

91. Что такое MRA и как они содействуют торговле?

    G Оставить G Удалить

92. Почему лабораториям в развивающихся странах трудно получить аккредитацию?

    G Оставить G Удалить

Всемирная торговая организация

93. Какие требования накладывает Соглашение ВТО по техническим барьерам в торговле на техническое регулирование?

    G Оставить G Удалить

94. Какие преимущества дает Соглашение по ТБТ для бизнес сообщества?

    G Оставить G Удалить

95. Какие требования существуют для процедур по оценке соответствия в Соглашении по ТБТ?

    G Оставить G Удалить

96. При каких обстоятельствах применяется Соглашение по СФС?

    G Оставить G Удалить

Международный торговый центр

97. Информация какого типа о рынке имеется у МТЦ?

    G Оставить G Удалить

98. Как МТЦ может помочь МСП в области менеджмента качества?

    G Оставить G Удалить

99. Какие услуги МТЦ предлагает для оказания помощи малому бизнесу в области торговли в электронном формате?

    G Оставить G Удалить

100. Какие инструменты МСП может получить в МТЦ?

    G Оставить G Удалить

РАЗДЕЛ 2: Предлагаемые, новые вопросы, которые следует включить во втором издании?

1
2
3
4
5
другое...

РАЗДЕЛ 3: Три самых главных на ваш взгляд проблемы/ограничения, с которыми сталкиваются мелкие и средние экспортеры при выполнении технических требований экспортных рынков

1
2
3

РАЗДЕЛ 4: Комментарии по предлагаемой, новой структуре публикации

ТЕКУЩАЯ СТРУКТУРА ПУБЛИКАЦИИ	**ПРЕДЛАГАЕМАЯ СТРУКТУРА ПУБЛИКАЦИИ**
1. Технические регламенты и стандарты 2. Сертификация продукции 3. Испытания 4. Метрология 5. Менеджмент качества 6. ISO 9000 7. Другие системы менеджмента 8. Аккредитация 9. Всемирная торговая организация 10. Международный торговый центр 11. Приложения i. Обследование ITC по вопросам качества менеджмента ii. Список веб-сайтов организаций, работающих в области стандартизации, обеспечения качества, аккредитации и метрологии	1. Инфраструктура качества с первого взгляда 2. Технические требования *Стандарты* *Технические регламенты* *Санитарные и фитосанитарные меры* 3. Менеджмент качества *включая ISO 9001* 4. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции *Включая ISO 22000* 5. Системы экологического менеджмента и социальной ответственности *включая ISO 14001* *Социальная ответственность* *WRAP* 6. Метрология 7. Испытания 8. Сертификация и контроль продукции 9. Аккредитация 10. Соглашения ВТО по ТБТ и СФС

Б. Участники опроса

МТЦ выражает глубокую признательность отдельным людям, предприятиям и организациям, содействующим развитию торговли, список которых приводится ниже, за их участие в опросе за 2009 год по пересмотру Публикации о секретах торговли – *Управление качеством экспорта – Книга ответов для малых и средних предприятий*.

Организации, содействующие развитию торговли

Энрике С. Мантилья, Президент Аргентинской палаты экспортеров, Аргентина

Фердаус Ара Бегум, Секретарь, Торгово-промышленная палата, Дака, Бангладеш

Майкл В. Де Шилд, Директор, Службы продовольственной безопасности, Сельскохозяйственное Министерство здравоохранения Белиза

Кипер Морган, Директор, Коммерческие предприятия, Бюро стандартов Ботсвании

Нэнси Самир Хазут, Директор по обучению, Центр обучения вопросам внешней торговли, Египет

Менгисту Бессир, Менеджер, Услуги по поддержке бизнеса, Торгово-промышленная палата и Секторальная ассоциация в Аддис Абеба, Эфиопия

Тереза Л. Аду, ВТО/ТБТ Руководитель Национальной службы запросов, Совет по стандартам Ганы

Б. Венкатараман, Директор Национального Совета по аккредитации органов сертификации, (ABCB), Совет по качеству Индии, Индия

Терри Кавамура, Старший из главных экспертов по бизнес превосходству, Японская ассоциация стандартов, Япония

Кемрадж Рамфул, Директор, Бюро стандартизации, Маврикий

Мария Изабелла Лопес, Исполнительный директор, Мексиканский орган по аккредитации (Entidad Mexicana de Acreditación – EMA), Мексика

Биджая Бахадур Шреста, Председатель Комитета качества и производительности, Федерация торгово-промышленных палат Непала

Роза Габельо Лекка, Руководитель Агентства по техническому сотрудничеству и международным делам (INDECOPI), Перу

М. Флоделиза С. Леонг, Старший Руководитель Конфедерации Филиппинских Экспортеров, Inc. (PHILEXPORT), Филиппины

Габит Мухамбетов, Председатель Комитета по техническому регулированию и метрологии, Министерство промышленности и торговли Республики Казахстан

Рошен Вирератне, Консультант по услугам членства, Отдел по международным делам, Шри-Ланка

Мустафа Акбар, Генеральный директор, Specialized Technical Services Ltd., Сирийская Арабская Республика

Консультанты

С. Ч. Арора, Индия

Басудев Бхаттачария, Индия

Франциско Блаха, Новая Зеландия

Навин Самджи Дедхи, США

Ивар Фосс, Норвегия

Джон Гилмор, Австралия

Джон Ландос, Австралия

Манфред Киндлер, Германия

Прадир В. Мехта, США

Эберхард Сейлер, Германия

Раджиндер Радж Суд, Малайзия

Международные организации

Габриэла Эрлих, Руководитель отдела коммуникаций, Международная электротехническая комиссия, Швейцария

Гретхен Стэнтон, Старший Советник, Отдел сельского хозяйства и сырьевых товаров, Всемирная торговая организация, Швейцария

Мелвин Спрейдж, Советник, Секретарь Механизма по вопросам стандартов и развития торговли, Отдел сельского хозяйства и сырьевых товаров, Всемирная торговая организация, Швейцария

Пьер де Руво, Исполнительный секретарь, Международная электротехническая комиссия по электрооборудованию, Швейцария

Приложение II

Полезные веб-ресурсы

African Organisation for Standardization	www.arso-oran.org
American Society for Quality	www.asq.org
Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation	www.aplac.org
ASTM International (formerly known as the American Society for Testing and Materials)	www.astm.org
Australian Wool Innovation Limited	www.wool.com
British Retail Consortium	www.brc.org.uk
Centre for the Promotion of Imports from developing countries	www.cbi.eu
Chartered Quality Institute	www.thecqi.org
Codex Alimentarius Commission	www.codexalimentarius.net
European Association of National Metrology Institutes	www.euramet.org
European co-operation for Accreditation	www.european-accreditation.org
EFQM (formerly known as the European Foundation for Quality Management)	www.efqm.org
European Organization for Quality	www.eoq.org
European Proficiency Testing Information System	www.eptis.bam.de
Export HelpDesk	www.exporthelp.europa.eu
Fairtrade International	www.fairtrade.net
Food and Agriculture Organization of the United Nations	www.fao.org
FSSC 22000	www.fssc22000.com
Global Food Safety Initiative	www.mygfsi.com
GLOBALG.A.P.	www.globalgap.org
Global Organic Textile Standard	www.global-standard.org
Independent International Organisation for Certification Limited	www.iioc.org
InterAmerican Accreditation Cooperation	www.iaac.org.mx
International Accreditation Forum	www.iaf.nu
International Bureau of Weights and Measures	www.bipm.org
International Electrotechnical Commission	www.iec.ch
International Federation of Standards Users	www.ifan.org
International Laboratory Accreditation Cooperation	www.ilac.org
International Measurement Confederation	www.imeko.org
Международная организация стандартизации.	www.iso.org
International Organization of Legal Metrology	www.oiml.org
International Personnel Certification Association	www.ipcaweb.org
International Plant Protection Convention	www.ippc.int
International Register of Certificated Auditors	www.irca.org
International Telecommunication Union	www.itu.int

International Trade Centre	www.intracen.org
International Trade Forum Magazine	www.tradeforum.org
Iseal Alliance	www.isealalliance.org
Juran Institute	www.juran.com
Malcolm Baldrige National Quality Award	www.nist.gov/baldrige
Network on Metrology, Accreditation and Standardization for Developing Countries	www.dcmas.net
Oeko-Tex	www.oeko-tex.com
Organisation for Economic Co-operation and Development	www.oecd.org
Physikalisch-Technische Bundesanstalt	www.ptb.de
Social Accountability International	www.sa-intl.org
Standards and Trade Development Facility	www.standardsfacility.org
Standards Map	www.standardsmap.org
United Nations Conference on Trade and Development	www.unctad.org
United Nations Economic Commission for Europe	www.unece.org
United Nations Environment Programme	www.unep.org
United Nations Industrial Development Organization	www.unido.org
World Bank	www.worldbank.org
World Health Organization	www.who.org
World Intellectual Property Organization	www.wipo.int
World Organisation for Animal Health	www.oie.int
World Standards Services Network	www.wssn.net
World Trade Organization	www.wto.org
Worldwide Responsible Accredited Production	www.wrapcompliance.org

FSC is an independent, non-governmental, not for profit organization established to promote the responsible management of the world´s forests.

Production by Phoenix Design Aid A/S, Denmark. ISO 14001/ ISO 9001 certified and approved CO_2 neutral company. Printed on environmentally friendly paper (without chlorine) with vegetable-based inks. The printed matter is recyclable.

Бесплатный файл PDF доступен на веб-сайте МТЦ:
www.intracen.org/publications

Печатные издания МТЦ можно приобрести на веб-сайте МТЦ:
www.intracen.org/eshop and from:

- United Nations Publications
  Sales and Marketing
  300 E 42nd Street
  9th Floor, IN-919J
  New York, NY 10017
  United States of America
  https://unp.un.org
  Tel: 1-800-253-9646
  Fax: 212-963-3489
  E-mail: **publications@un.org**

USD 70
ISBN 978-92-9137-440.3

United Nations Sales No. E.11.III.T.2

978 92 9137 440 3