

МЕНЕДЖМЕНТ: ГОРИЗОНТЫ ИСО

ВНИИС
VNIIS



Качество услуг
водоснабжения
и водоотведения:
ИСО 24510

Управление водными
активами.
Как избежать
инфраструктурного
разрыва

Нет отходам:
ИСО 14046

ИСО 9001 на пути
к версии 2015 года



Урбанизация
и качество жизни

1

2014



В следующем номере журнала:

Программы предварительных условий безопасности пищевых продуктов.

Производство упаковки:
ИСО/ТУ 22002-4:2013

Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к органам, выполняющим аудит и сертификацию систем менеджмента безопасности пищевой продукции:
ИСО/ТУ 22003:2013

Безопасность потребительской продукции: ИСО 10377:2013



УРБАНИЗАЦИЯ И КАЧЕСТВО ЖИЗНИ

Урбанизация — процесс повышения роли городов в развитии общества. Для урбанизации характерны приток в города сельского населения и возрастающее движение населения из небольших городов в крупные.

Города являются мировыми культурными и экономическими центрами. Предполагается, что к 2050 году в них будет жить 70 % населения планеты.

Городская среда существенно повлияла на жизнь человека. Главные показатели качества жизни людей — природно-климатические условия, стоимость и безопасность жизни, возможность получения работы, жилищные условия, уровень развития здравоохранения, транспорта, образования, культуры, экологическое состояние территории и другие — отражают существенные факторы экономического развития и уровня благосостояния общества.

Урбанизация — явление в целом прогрессивное, так как создает предпосылки роста общей культуры, улучшения быта, занятости людей, снабжения продовольствием, медицинского обслуживания. Наблюдается увеличение энергопотребления, объема промышленного производства, количества транспортных средств. Кроме того, рост городов ведет к увеличению потребления продуктов питания, что в значительной степени влияет на развитие сельского хозяйства.

Вместе с тем, все вышеперечисленные признаки урбанизации ведут к негативным изменениям природной среды: задымлению атмосферы, загрязнению гидросферы и почвы. Для устранения этих признаков необходимо проведение фундаментальных исследований по изучению всех сторон жизни и деятельности общества, изучение состояния здоровья и всех видов движения населения.

Инновационная деятельность ИСО по таким направлениям, как охрана окружающей среды, управление активами, социальная ответственность, безопасность, эффективное управление городами с применением систем менеджмента крайне важна для прогрессивного развития человечества и, более того, помогает принимать правильные политические решения.

Стандарт ИСО 37120 предлагает общую картину основных показателей качества жизни, что дает правильные ориентиры относительно жизнеспособности, толерантности, устойчивости, восстановимости, экономической привлекательности и процветания городского пространства. На странице 8-9 в материале «Города в цифрах» представлен прогноз относительно развития городского пространства к 2050 году, приведенный в этом стандарте.



Выпуск подготовлен по официальным документам ИСО, материалам журналов «ISO Focus+» (Vol. 4, No. 7, 2013); «ISO Focus», 100-102, 2014) и информации сайтов <http://www.iso.org>; www.unwater.org/statistics_san.html; www.hdmk.hr; www.icqem.dps.uminho.pt; www.aguasdesantiago.com.ar.

Учредитель:
ВНИИС

Главный редактор
И.И. Чайка

Заместитель главного редактора
Н.В. Гуняева

Редакционная коллегия
Е.В. Белов
В.Г. Версан
В.И. Галеев
И.Б. Ефанова

Редакция
Составитель:
Н.В. Гуняева
Редактор:
Г.Б. Эпова

Переводчики:
О.А. Кротова
Н.В. Гуняева

Подписка
Тел./факс: (499) 253 6954
E-mail: magazine@gost.ru
<http://www.vniis.ru>

Адрес редакции:
123557, Москва,
Электрический пер.,
д. 3/10, стр. 1, ВНИИС
Тел.: (499) 253 6954

Верстка
ООО «Вива-Стар»

Подписано в печать 28.02.2014
Формат бум. 60×90 1/8
Объем 4,0 п. л.
Заказ № 148438.

Опечатано в типографии «Вива-Стар»

ТЕМА НОМЕРА

- 1 Урбанизация и качество жизни

НОВОСТИ

О документах

- 3 ИСО 9001 на пути к версии 2015 года
4 Стандарты ИСО/ТК 176 на вспомогательные технологии
5 Директива ЕС в области экологического проектирования

О мероприятиях

- 6 Международная конференция по технологии и менеджменту качества
6 Стандарты и устойчивость инноваций
7 Симпозиум по качеству в Хорватии
7 Недавние «шаги» ISO/CASCO
28 Конференция EOK

МАГИСТРАЛЬНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ

- 8 Города в цифрах
10 Управление водными активами.
Как избежать инфраструктурного разрыва
13 Руководящие указания ИСО помогают избежать перебоев в
водоснабжении
14 Водный кризис: помощь оказывает ИСО 11830

РАЗВИТИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

- 15 Новые стандарты энергетического менеджмента на подходе
19 Оценка «водного следа»: ИСО 14046
20 Документы систем экологического менеджмента
22 Экологическая маркировка под руководством ИСО

ОПЫТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- 14 ИСО 14000 на транспорте Монреаля
24 Качество образовательных услуг
26 Красота + ответственность

ВОКРУГ СВЕТА

- 29 Отзывы пользователей о стандартах 24510
31 ИСО/МЭК 27001 в кибервойне

БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ

- 12, 18, 30 Вода в цифрах

О ДОКУМЕНТАХ

ИСО 9001 НА ПУТИ К ВЕРСИИ 2015 ГОДА



Основным направлением деятельности технического комитета ИСО/ТК 176 «Менеджмент качества и обеспечение качества» является подготовка основополагающих стандартов на системы менеджмента качества, включая специфические требования конкретных отраслей по их запросу.

Кроме того, комитет выступает в качестве консультанта в технических комитетах ИСО/МЭК по вопросам целостности основополагающих стандартов систем менеджмента качества и эффективности их внедрения.

На данный период основной задачей является пересмотр стандарта ИСО 9001:2008, завершить который планируется в 2015 году. Эту работу в рамках комитета ведет Рабочая группа 24 (РГ 24), образованная в составе Подкомитета 2 (ПК 2).

На очередном заседании РГ 24, которое проходило 3-7 марта этого года в Париже, состоялось обсуждение замечаний ее членов по определенным областям изменений и прошедшим голосование материалам новой версии ИСО 9001 (проект комитета) (Решение заседания на момент выхода журнала не поступило).

Параллельно ИСО/ТК 176/ПК 2 совместно с ИСО/ТК 207 «Экологический менеджмент» ведет пересмотр стандарта ИСО 19011 на аудит систем менеджмента.

Подготовлен к голосованию проект международного стандарта ИСО 17582 «Системы менеджмента качества. Особые требования к применению ИСО 9001:2008 в организациях, занимающихся подготовкой к выборам всех уровней власти» (*Quality management systems – Particular requirements for the application of ISO 9001:2008 for electoral organizations at all levels of government*).

Недавно был опубликован стандарт ИСО 18091:2014 «Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ИСО 9001:2008 в местных органах власти» (*Quality management systems – Guidelines for the application of ISO 9001:2008 in local government*). Цель стандарта – предоставить руководящие указания по достижению на местном уровне надежных результатов управления благодаря применению ИСО 9001:2008. Документ при этом не содержит дополнений, изменений или модификации требований ИСО 9001. Содержащиеся в стандарте ИСО 18091 рекомендации имеют общий характер и могут применяться местными органами власти независимо от их типа и размера. Данное руководство можно применять как в полном объеме, так и отдельные его части, в любом случае с максимальными выгодами.





СТАНДАРТЫ ИСО/ТК 176 НА ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Обозначение	Название	Перевод*	Российский аналог
ISO 10001:2007	Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct for organizations	Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по правилам поведения для организаций	ГОСТ Р ИСО 10001-2009
ISO 10002:2004 10002/Cor.1:2009	Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations	Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по управлению претензиями в организациях	ГОСТ Р ИСО 10002-2007
ISO 10003:2007	Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to organizations	Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Рекомендации по урегулированию спорных вопросов вне организации	ГОСТ Р ИСО 10003-2009
ISO 10004: 2012	Quality management – Customer Satisfaction – Guidelines on monitoring and measuring	Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерениям	
ISO 10005:2005	Quality management systems – Guidelines for quality plans	Системы менеджмента качества. Руководящие указания по планированию качества	ГОСТ Р ИСО 10005-2007
ISO 10006:2003	Quality management systems – Guidelines for quality management in projects	Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании	ГОСТ Р ИСО 10006-2005
ISO 10007:2003	Quality management systems – Guidelines for configuration management	Системы менеджмента качества. Руководящие указания по управлению конфигурацией	ГОСТ Р ИСО 10007-2007
ISO 10008:2013	Quality management systems – Customer Satisfaction – Guidelines for business-to-consumer electronic commerce transactions	Системы менеджмента качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по работе с потребителем посредством электронных торговых операций	
ISO 10012:2003	Measurement management systems – Requirements for measurement processes and measuring equipment	Системы менеджмента измерений. Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию	ГОСТ Р ИСО 10012-2008
ISO/TR 10013:2001	Guidelines for quality management system documentation	Руководство по документированию системы менеджмента качества	ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007
ISO 10014:2006	Quality management – Guidelines for realizing financial and economic benefits	Менеджмента качества. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества	ГОСТ Р ИСО 10014-2008
ISO 10015:1999	Quality management – Guidelines for training	Менеджмент качества. Руководящие указания по обучению	ГОСТ Р ИСО 10015-2007
ISO/TR 10017:2003	Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000	Статистические методы. Руководство по применению в соответствии с ИСО 9001:2000	ГОСТ Р ИСО/ТО 10017:2005
ISO 10018:2012	Quality management – Guidelines on people involvement and competences	Менеджмента качества. Руководящие указания по вовлечению персонала и обеспечению компетентности	
ISO 10019:2005	Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services	Руководство по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг	ГОСТ Р ИСО 10019-2007

Сокращения:

PRF – проект новой темы;

TS – технические условия;

AWI – утвержденная рабочая тема;

TR – технический отчет;

CD – проект комитета.

* П р и м е ч а н и е. Названия стандартов ИСО приводятся по ГОСТ Р ИСО при их наличии.



ДИРЕКТИВА ЕС В ОБЛАСТИ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ

Директива 2009/125/ЕС в области экологического проектирования (*Ecodesign Directive*) носит структурный характер, то есть она не устанавливает обязательных требований к самой продукции, но посредством мероприятий по внедрению в каждом конкретном случае адаптируется под категорию продукции. Все руководящие принципы разработки мероприятий по внедрению устанавливаются в данной структурной директиве. Перечень категорий продукции, на которую распространяются меры по внедрению, устанавливается в периодическом Рабочем плане по стандартизации (*Working Plan Standardization*), задача которого поддерживать внедрение Директивы. В частности, посредством гармонизированных стандартов, ссылки на которые публикуются в официальном журнале, оказывается содействие осуществлению запланированных мер по внедрению, а также установлению презумпции соответствия всем или отдельным требованиям законодательства.

Директива 2009/125/ЕС устанавливает структуру и общие требования к экологическому проектированию энергоемкой продукции



Европейский союз взял на себя обязательства по снижению к 2020 году общей эмиссии углерода, по крайней мере, на 20 % по сравнению с уровнем 1990 года. Такое снижение в дальнейшем может продолжиться и составить 30 % в рамках международного договора об изменении климата, если другие развитые страны предпримут соответствующие усилия. Ряд стандартов BSI и связанных с ними руководящих указаний помогут бизнесу достичь данной цели, а также понять и подчиниться новым требованиям законодательства.

Цель Директивы 2005/32/ЕС по энергоемкой продукции, или директивы в области экологического проектирования, состоит в том, чтобы помочь Евросоюзу достичь целей по снижению эмиссии парниковых газов и предотвратить воздействие энергоемкой продукции на экологию.

Директива 2009/125/ЕС устанавливает структуру, очерчивающую общие требования к экологическому проектированию, которым должна соответствовать энергоемкая продукция, чтобы ее можно было выпустить на европейский рынок.

Количество энергии, накапливаемой продуктом в ходе его жизненного цикла, жестко закладывается на стадии разработки. Экологическое проектирование — это такой подход к разработке продукции, при котором

учитывается ее возможное воздействие на окружающую среду на протяжении всего жизненного цикла: в ходе закупок сырья и комплектующих, проектирования, производства, эксплуатации и утилизации.

В принципе, директива в области экологического проектирования распространяется на любой продукт, при эксплуатации которого потребляется энергия или который ее производит, передает или измеряет. Это относится к электроэнергии, ископаемым горючим веществам или возобновляемым источникам энергии. Директива не распространяется на транспортные средства, например, на самолеты или автомобили.

Процесс оценки некоторых категорий энергоемкой продукции продолжается. Законодательство Евросоюза установит специальные требования к экологическому проектированию продукции широкого спектра.

Ряд новых норм в отношении энергоемкой продукции издан в 2008 (поправки к Директиве 2008/28/ЕС) и 2009 годах (Директива 2009/125/ЕС). Они охватывают ТВ-декодеры, резервное оборудование, внешние источники питания, телевизоры, холодильники и морозильники, осветительные приборы и электродвигатели.

О МЕРОПРИЯТИЯХ

МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ ПО ТЕХНОЛОГИИ И МЕНЕДЖМЕНТУ КАЧЕСТВА



15-16 сентября 2014 года состоится международная конференция по технологии и менеджменту качества. Конференцию организует Университет Минью (г. Брага, Португалия) под девизом «Лучший мир — с качеством».

Организаторы предполагают впервые в рамках одной конференции объединить две области качества, обычно не сочетаемые, — технология качества и менеджмент качества. Именно поэтому они надеются, что конференция станет крупнейшим и важнейшим научным событием в области качества.

Комитет конференции, формирующий научную программу, предлагает докладчикам широкий спектр тем теоретического и прикладного характера, в том числе:

- модели превосходства в бизнесе;
- удовлетворенность потребителя;
- системы менеджмента;
- технология качества;
- менеджмент качества и инновации;
- интеграция менеджмента качества и менеджмента в цепочке поставок;
- менеджмент качества в различных секторах экономики;
- стандарты по менеджменту качества;
- инструменты качества;
- надежность и техническое обслуживание;
- метод «Шесть сигма»/бережливость по «Шесть сигма»;
- методы Тагути;
- всеобщий менеджмент качества.

Все статьи будут опубликованы как труды конференции в *Techniques, Methodologies and Quality Journal*, лучшие — в *International Journal of Quality and Reliability Management*.

СТАНДАРТЫ И УСТОЙЧИВОСТЬ ИННОВАЦИЙ

Недавно в Женеве (Швейцария) ИСО провела семинар, темой которого была выбрана «Стандартизация и международный обмен и передача устойчивых технологий».

Эксперты представляли самые разные международные организации, в частности такие, как Организация экономического сотрудничества и развития (*Organization for Economic Co-operation and Development — OECD*), Организация мировой интеллектуальной собственности (*World Intellectual Property Organization — WIPO*), Европейское ведомство патентов (*European Patent Office — EPO*), Всемирная торговая организация (*World Trade Organization — WTO*), Международный центр торговли и устойчивого развития (*International Centre for Trade and Sustainable Development — ISTSD*) и

Европейская комиссия. Происходил активный обмен идеями по упорядочиванию различных форм взаимодействия в области передачи на международном уровне устойчивых инноваций.

Эта сфера деятельности отличается большой уязвимостью, и международные стандарты играют важную роль в гармонизации технологий, способствуя при этом развитию свободной торговли, защите прав интеллектуальной собственности и благоприятной мировой среде.

Семинар выявил потребность в координации мировой политики и открыл доступ к инициативам ведущих компаний, которые располагают фирменными стандартами, содействующими эффективности и результативности устойчивых инноваций.

СИМПОЗИУМ ПО КАЧЕСТВУ В ХОРВАТИИ



В г. Загребе (Хорватия) в марте состоялся 15-й международный симпозиум «Качество, экономический рост и развитие». Мероприятие проводило Хорватское общество менеджеров по качеству (*Croatian Quality Managers Society – CQMS*) при участии Государственного педагогического университета им. Герцена (г. Санкт-Петербург) и Польского технологического университета (г. Ченстохов).

Президент CQMS в своем вступительном слове отметил, что хотя Хорватия переживает период экономического спада, ей необходимо уже сегодня принимать меры, которые стали бы импульсом нового цикла экономического роста и развития. Все доступные ресурсы должны быть задействованы, чтобы дать старт реформам и устойчивому развитию страны. Наука о качестве как философская концепция и практический подход

предоставляет инструменты для оптимального использования всех ресурсов с целью проведения социальных реформ, а вслед за ними – повышения конкурентоспособности экономики, процветания граждан и становления демократии.

Проведение симпозиума, в котором приняли участие ученые и профессионалы в сфере систем менеджмента из разных стран, представившие доклады о теоретических и практических достижениях, будет способствовать поиску и принятию правильных решений для устойчивого экономического развития Хорватии.

Тематика докладов охватывала следующие вопросы:

- качество против экономического спада;
- качество и социальная ответственность;
- качество и конкурентоспособность;
- процессы и проекты менеджмента в теории и практике;
- внедрение директив ЕС;
- менеджмент рисков;
- управление жизнеспособностью организации;
- качество и государственный сектор;
- качество в промышленности и сфере услуг, включая стройиндустрию, средства массовой информации, здравоохранение и туризм, образование и спорт, транспортные системы;
- качество уполномоченных органов;
- качество как наука;
- интегрированные системы менеджмента.

НЕДАВНИЕ «ШАГИ» ISO/CASCO

Комитет ИСО по оценке соответствия (*ISO/CASCO*) последовательно продвигается вперед. Недавно Комитет предпринял очередной пересмотр двух ключевых стандартов: ИСО/МЭК 17011 на требования к органам по аккредитации и ИСО/МЭК 17000, содержащий термины, определения и общие принципы по оценке соответствия. Ожидается, что все планируемые в будущем пересмотры этих стандартов смогут способствовать ясности и согласованности в рыночных отношениях.

Кроме того, Комитет осуществляет тесное и плодотворное сотрудничество с властными регулиру-

ющими структурами. К таким актам сотрудничества можно отнести участие в проведении семинара по теме «Воздействие экономической глобализации, регламентов и безопасности потребителей на оценку соответствия», который состоялся 11 октября 2013 года в Пекине. Мероприятие проходило в рамках пленарной недели ISO/CASCO. Организаторами семинара со стороны Китая были Администрация по стандартизации (*Standardization Administration of China – SAC*) и Администрация по сертификации и аккредитации (*Certification and Accreditation Administration of China – CNCA*).



ГОРОДА В ЦИФРАХ



1900 год

10 % населения проживает в городах

Население Земли составляло **1,7 млрд чел.**

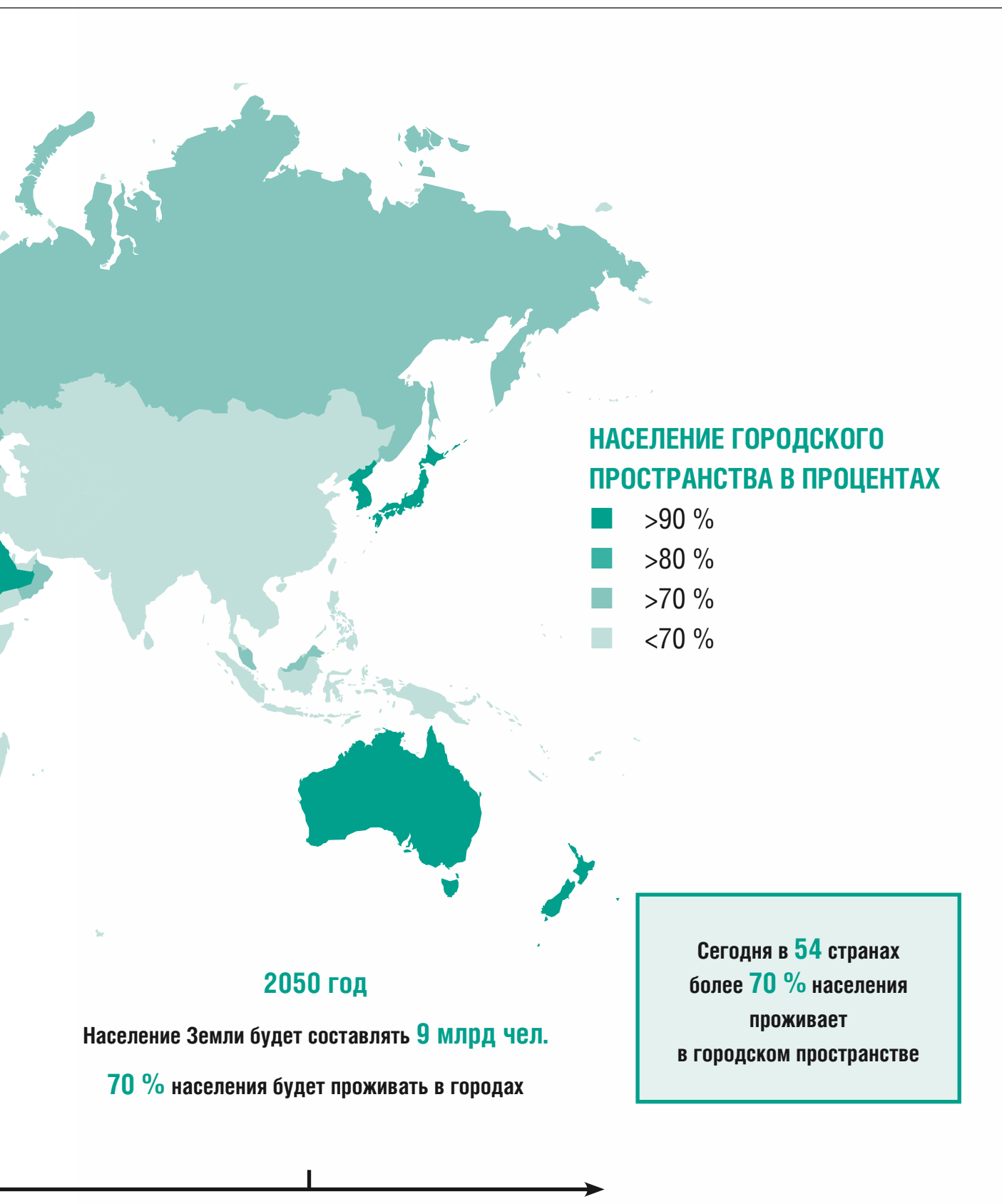
37 городов являются крупнейшими экономическими центрами

2014 год

53 % населения проживает в городах

Население Земли составляет **7 млрд чел.**

70 % мирового валового продукта производится в городах





УПРАВЛЕНИЕ ВОДНЫМИ АКТИВАМИ. КАК ИЗБЕЖАТЬ ИНФРАСТРУКТУРНОГО РАЗРЫВА

Практика менеджмента активов не нова. Управлять активами ради достижения организационных или социальных целей начали с тех времен, когда человечество впервые стало выстраивать инфраструктуру — и частную, и государственную. Объем затрачиваемых усилий и ресурсов неизбежно сопровождался необходимостью сохранять и поддерживать созданную инфраструктуру. Поэтому можно сказать, что активами управляют до тех пор, пока затраты на поддержание их в рабочем состоянии окупаются с прибылью, и ни в одной сфере менеджмент активов не имеет такого важного значения, как в сфере услуг водоснабжения и водоотведения.

ОТ ВАВИЛОНА ДО РИМА

Создание водной инфраструктуры и управление ею — один из старейших видов инженерной деятельности, взятых на вооружение человечеством, и, несомненно, один из важнейших активов. Изначальной функцией системы водоснабжения являлось просто перемещение воды из одного места в другое. Возводить акведуки начали более трех тысячелетий назад, когда ранние цивилизации — Ассирия, Вавилон и Египет — осознали необходимость безопасного и надежного снабжения населения водой.

Древние акведуки представляли собой несложные каналы открытого типа, проложенные между рекой, поселением и окружающими его сельскохозяйственными угодьями. Создателями самых известных водопроводов древности были римляне. За 500 лет они построили 11 акведуков, снабжавших Рим водой из источника, расположенного без малого в 90 километрах от города. Большая часть коммуникаций состояла из системы подземных туннелей, а некоторые открытые каналы в виде каменных арок пересекали долину. Акведуки того периода можно найти на территории бывшей Римской империи. Некоторые из них использовались для передачи воды на протяжении более 1200 лет. Современные акведуки можно найти в Индии, Перу и Турции.

Создателями самых известных водопроводов древности были римляне

Потребность в передаче воды остается главной причиной возведения водной инфраструктуры и управления ею. Вода необходима не только городскому населению,

она нужна для нормального функционирования сельского хозяйства и промышленности, для обеспечения движения транспорта по системам каналов и шлюзов. С давних времен цивилизации создавали также инфраструктуру для отведения (особенно в городской среде) использованных и, конечно, паводковых вод.

Сегодня водная инфраструктура чаще всего понимается в контексте городской системы подачи, очистки, хранения и распределения питьевой воды для нужд населения, а также сбора, очистки, утилизации или повторного использования сточных вод после очистки.

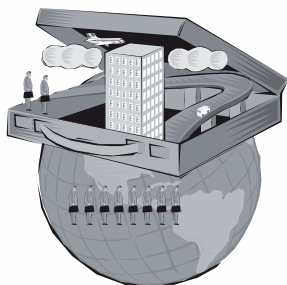
ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ РАЗРЫВ

По данным Всемирной организации здравоохранения сегодня в мире городское население впервые по численности превысило сельское и продолжает расти. Сто лет назад в городе жили два человека из десяти. В 1990 году в городах обитало менее 40 % населения земли. Но, начиная с 2010 года, в городской зоне живет уже более половины всех людей. Ожидается, что к 2030 году в городах будут жить каждые 6 человек из десяти, а к 2050 году соотношение изменится на семь из десяти.

При таком положении дел инвестиции в физические активы (строительство распределительных и накопительных трубопроводов для водоснабжения и водоотведения, очистных сооружений, баков и резервуаров для хранения питьевой воды) составляют внушительную сумму. В городе с населением от 100 до 500 тысяч человек протяженность подземных коммуникаций для водоснабжения составляет 5—10 тысяч километров и еще столько же — для сбора сточных вод. Возраст некоторых подобных систем может достигать нескольких веков, но из-за гигантского роста численности городского населения большая часть инфраструктуры может не достигать и 40-летнего возраста.



100 ЛЕТ НАЗАД



1990 ГОД



2010 ГОД



К 2030 ГОДУ



К 2050 ГОДУ



Полная стоимость замены активов в любом городе составляет многие миллионы долларов. Однако значительная доля имеющихся средств уже вкладывается в расширение инфраструктуры растущих городов, и в результате все они оказываются перед фактом ее старения, потребности в ремонте, восстановлении или, что более насущно, полной замене крупных участков.

Потребность в передаче воды остается главной причиной возведения водной инфраструктуры и управления ею

Эта проблема наглядно иллюстрирует то, что часто называют инфраструктурным разрывом, то есть разницу между финансовыми ресурсами, имеющимися в наличии, и финансовыми ресурсами, необходимыми для поддержания и улучшения инфраструктуры. Информация на эту тему по отдельным странам отсутствует, однако результаты исследования, проведенного Американской ассоциацией водопроводных сооружений, показывают, что до 2035 года потребуются вложения размером более одного триллиона долларов, чтобы возродить находящуюся в состоянии упадка систему питьевого водоснабжения США.

Для большинства развивающихся стран потребность заключается не только в улучшении существующей инфраструктуры, но и в ее развитии с целью удовлетворения базовых санитарно-гигиенических потребностей.

МЕНЕДЖМЕНТ АКТИВОВ

Тот факт, что древние цивилизации тратили большие усилия на строительство инженерных сооружений для водоснабжения, означает, что они заботились о созданной собственными руками инфраструктуре ради пользы, которую та им приносила. Веками огромные силы и средства вкладывались в поддержание функционирования старинной инфраструктуры. Годами накапливаемая мудрость древних проектировщиков, разработавших и построивших ее, передавалась инженерами из поколения в поколение.

Стандарты, нормы и правила с течением времени менялись и за последние десятилетия трансформировались в принципы и политику менеджмента активов, прочно связанного с другими системами менеджмента, например, менеджмента рисков и финансовых аспектов деятельности организации.

ЛУЧШАЯ ПРАКТИКА

Комитет ИСО, деятельность которого связана с услугами питьевого водоснабжения и водоотведения



МАГИСТРАЛЬНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ

(ИСО/ТК 224), работает над руководящими указаниями по лучшей практике менеджмента активов в рамках городского водного сектора.

Проектный комитет ИСО/ПК 251 ведет работу над тремя стандартами менеджмента активов:

- ИСО 55000 – обзор, принципы и терминология;
- ИСО 55001 – требования;
- ИСО 55002 – руководство по применению ИСО 55001.

Эксперты ИСО/ПК 251 подходят к охвату темы масштабно, рассматривая понятие «актив» как нечто, представляющее для организации потенциальную или действительную ценность, и признавая при этом, что в большинстве случаев активом является физический объект, например, инфраструктура для транспортировки, обработки, хранения и распределения воды. Инфраструктурным подходом занимается ИСО/ТК 224.

ПАРАЛЛЕЛЬНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ

Представители ИСО/ТК 224 в ИСО/ПК 251 доказывают, что одновременно существуют две потребности: в общих стандартах систем менеджмента и в техническом руководстве по управлению активами в специальных сферах, таких как водоснабжение.

Таким образом, утверждается, что набор стандартов менеджмента активов серии ИСО 55000 можно использовать совместно с другими стандартами систем менеджмента и техническими условиями по отдельным отраслям и видам активов. В ИСО 55001 очер-

чены требования к эффективной системе менеджмента активов.

В других стандартах содержатся технические требования по отраслям, видам активов или бизнеса, а также руководящие указания по интерпретации ИСО 55000 и его использованию в определенной отрасли или применительно к заданным видам активов.

Набор стандартов менеджмента активов серии ИСО 55000 можно использовать совместно с другими стандартами систем менеджмента

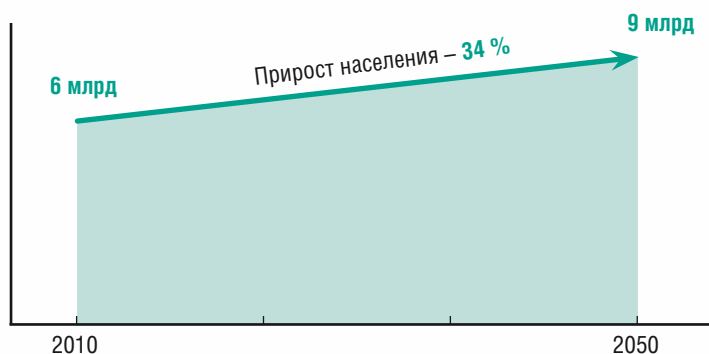
В настоящее время ИСО/ТК 224 работает над техническим отчетом, который назван «Технические аспекты, инструменты и лучшая практика менеджмента активов систем коммунального водоснабжения и водоотведения» (*Technical aspects, tools and best practice in the management of assets of water supply and wastewater systems*). Публикация документа ожидается в течение ближайших трех лет.

В то же время, службы коммунального водоснабжения мира будут продолжать управлять своими физическими активами наилучшим из возможных способом и, без сомнения, будут изыскивать дополнительные средства из прибыли, добиваться грантов от правительств и привлекать частные инвестиции, чтобы уменьшить или полностью устранить инфраструктурный разрыв.

ВОДА В ЦИФРАХ

БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ

В последующие 30 лет по всему миру возрастет опасность сокращения объемов воды, поставляемой для населения и промышленности, и в основном эта опасность касается развивающихся стран.





РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ИСО ПОМОГАЮТ ИЗБЕЖАТЬ ПЕРЕБОЕВ В ВОДОСНАБЖЕНИИ

Согласно принципам ООН, доступ к воде является базовым правом человека. Цели развития на тысячелетие (*Millennium Development Goals*), принятые этой организацией, предусматривают обеспечение к 2015 году всего населения земного шара доступом к питьевой воде и услугам водоотведения. В поддержку этих целей ИСО разработала серию стандартов, в которых представлена общая методика оценки служб водоснабжения и водоотведения всех видов и размеров, находящихся в любой точке мира.

Доступ к воде является базовым правом человека

Стандарт ИСО 24510 и родственные стандарты ИСО 24511 и ИСО 24512 разработаны техническим комитетом ИСО/ТК 224 «Качество услуг водоснабжения и водоотведения». Изложенные в них руководящие указания направлены на ведение диалога и непрерывное совершенствование деятельности в рамках коммунального предприятия и в его взаимодействии с заинтересованными сторонами — владельцами, регулируемыми органами и пользователями.



С целью непрерывного улучшения предоставляемых потребителям услуг работники Aguas de Corrientes S.A. ведут сварочные работы по замене водопроводных труб в Корриентесе (Аргентина)



Водозаборная станция, управляемая компанией Aguas de Corrientes (Аргентина), следует руководящим указаниям ИСО 24510 в работе служб питьевого водоснабжения и водоотведения

Методика работает путем увязывания функционирования предприятия с его целями, такими как продвижение оздоровления общества, защита окружающей среды и предоставление услуг пользователям.

**ИСО 24510 предлагает готовые решения
водопользователям**

После постановки целей остается вопрос: как определить, выполнены эти цели или нет. Другими словами, какие критерии оценки выполнения услуги будут применимы для данного вида услуг. Следующая проблема: как измерить оказанную коммунальным предприятием услугу в рамках заданного критерия или конкретнее, какие расчеты нужно сделать, чтобы продемонстрировать в количественном выражении, что цели достигнуты. Именно здесь на помощь приходит серия стандартов ИСО 24510, которая предлагает готовые решения для предприятий водоснабжения, внедряющих данный процесс оценки.

Пользователи уже делятся опытом и преимуществами внедрения группы стандартов ИСО 24510. На стр. 29 приведено несколько откликов из Аргентины и Израиля.



ВОДНЫЙ КРИЗИС: ПОМОЩЬ ОКАЗЫВАЕТ ИСО 11830

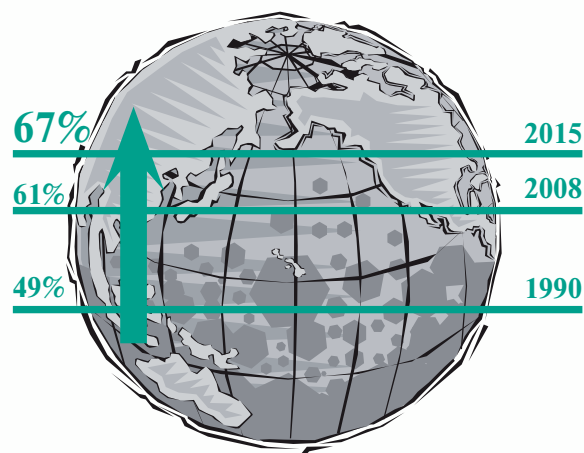
Вода — источник жизни. Ограниченность услуг питьевого водоснабжения может не только привести в жизнь людей неудобства, но и серьезно подорвать их здоровье и даже поставить под угрозу сам факт их существования. Подобным же образом, плохо налаженный сброс канализационных вод и ненадлежащее функционирование дренажных систем становятся причинами эпидемий и могут привести к заражению воды и наводнениям.

Чтобы надлежащим образом управлять водоснабжением и водоотведением, необходимо преодолеть множество проблем. Стремительно растущему населению Земли требуется все больше воды на хозяйственные и производственные нужды. Сложности добавляют неравномерное распределение водных ресурсов на планете, последствия загрязнения и изменения климата и т.д. Ситуация настолько плачевна, что ООН объявила 2013 год годом водного сотрудничества (*Year for Water Cooperation*).

Многие страны до сих пор не располагают опытом успешной борьбы с кризисом служб питьевого водоснабжения и водоотведения. Однако стандарты ИСО приходят на помощь. Технический комитет ИСО/ТК 224 по системам питьевого водоснабжения и водоотведения разрабатывает новый, первый в своем роде, стандарт по эффективному антикризисному менеджменту в этой сфере деятельности. Стандарт представит комплекс международных руководящих указаний, нацеленных на обеспечение успешного реагирования данных служб на любую кризисную ситуацию.

Антикризисный менеджмент начинается до наступления кризисной ситуации и требует тщательной подготовки в ходе выполнения рутинных операций. В стан-

ОБЕСПЕЧЕННОСТЬ САНИТАРНЫМИ УСЛОВИЯМИ В ПРОЦЕНТАХ ОТ НАСЕЛЕНИЯ МИРА



дарте ИСО 11830 «Антикризисный менеджмент служб коммунального водоснабжения» (*Crisis management of water utilities*) будут представлены основные положения системы антикризисного менеджмента: перечислены важнейшие этапы работ, которые необходимо предпринять для подготовки систем к кризисной ситуации (до-кризисный этап), встретить наступившую чрезвычайную ситуацию (кризисный этап) и переформировать службу после ее окончания (посткризисный этап), упрощая тем самым процедуру внедрения эффективных инструментов антикризисного менеджмента для операторов служб коммунального водоснабжения и органов госконтроля.

ИСО 14000 НА ТРАНСПОРТЕ МОНРЕАЛЯ

Агентство Société de transport de Montréal, ответственное за работу транспортной сети автобусов и метро в Монреале, приступило к усовершенствованию системы экологического менеджмента на основе ИСО 14001.

Эта работа является частью нового Плана устойчивого развития (*Sustainable Development Plan*), который предполагается реализовать к 2020 году. В нем также

предусмотрен ряд мер, направленных на снижение экологического следа от деятельности транспортных корпораций.

Согласно целям, установленным правительством Квебека и городскими властями Монреала, План предусматривает в рамках работ по системе экологического менеджмента увеличение нормы восстановительных ремонтных работ от 63 % до 80 %.



НОВЫЕ СТАНДАРТЫ ЭНЕРГЕТИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА НА ПОДХОДЕ

Техническим комитетом ИСО – ТК 242 «Энергетический менеджмент», секретариат которого ведет Американский национальный институт стандартов, подготовлены и направлены на рассмотрение для голосования два проекта международных стандартов:

ИСО/ПМС 50004

«Системы энергетического менеджмента. Руководящие указания по внедрению, поддержанию и улучшению системы энергетического менеджмента»

Energy management systems – Guidance for the implementation, maintenance and improvement of the energy management system

ИСО/ПМС 50006

«Системы энергетического менеджмента. Измерение энергетической деятельности путем использования базовой линии и показателей энергетической деятельности. Общие принципы и руководящие указания»

Energy management systems – Measuring energy performance using energy baselines (EnB) and performance indicators (EnPI) – General principles and guidance

СТАНДАРТ ИСО 50004

Документ содержит руководящие указания по выполнению требований к системе энергетического менеджмента (*EnMS*), основанной на ИСО 50001, и предлагает организациям принять системный подход, чтобы добиться непрерывного улучшения энергетической деятельности. Стандарт не носит директивного характера, поэтому каждая организация вправе определить, какой подход будет наилучшим образом отвечать требованиям ИСО 50001.

Стандарт предназначен для применения любой организацией независимо от ее размера, типа, расположения, зрелости, уровня действующего в ней энергетического менеджмента или опыта работ с *EnMS*, включая пользователей:

- имеющих небольшой опыт работы с *EnMS* или совсем без него;
- осуществляющих проекты по энергетической эффективности, но с небольшим опытом работы по *EnMS* или совсем без него;
- имеющих действующую *EnMS*, но не обязательно основанную на ИСО 50001;
- имеющих опыт применения ИСО 50001 и рассматривающих дополнительные идеи или предложения по улучшению.

Энергетический менеджмент согласно стандарту ИСО 50004 будет более устойчивым и эффективным, если он интегрирован во все бизнес-процессы организации (производство, финансы, качество, обслуживание, людские ресурсы, закупки, охрану труда и экологию).

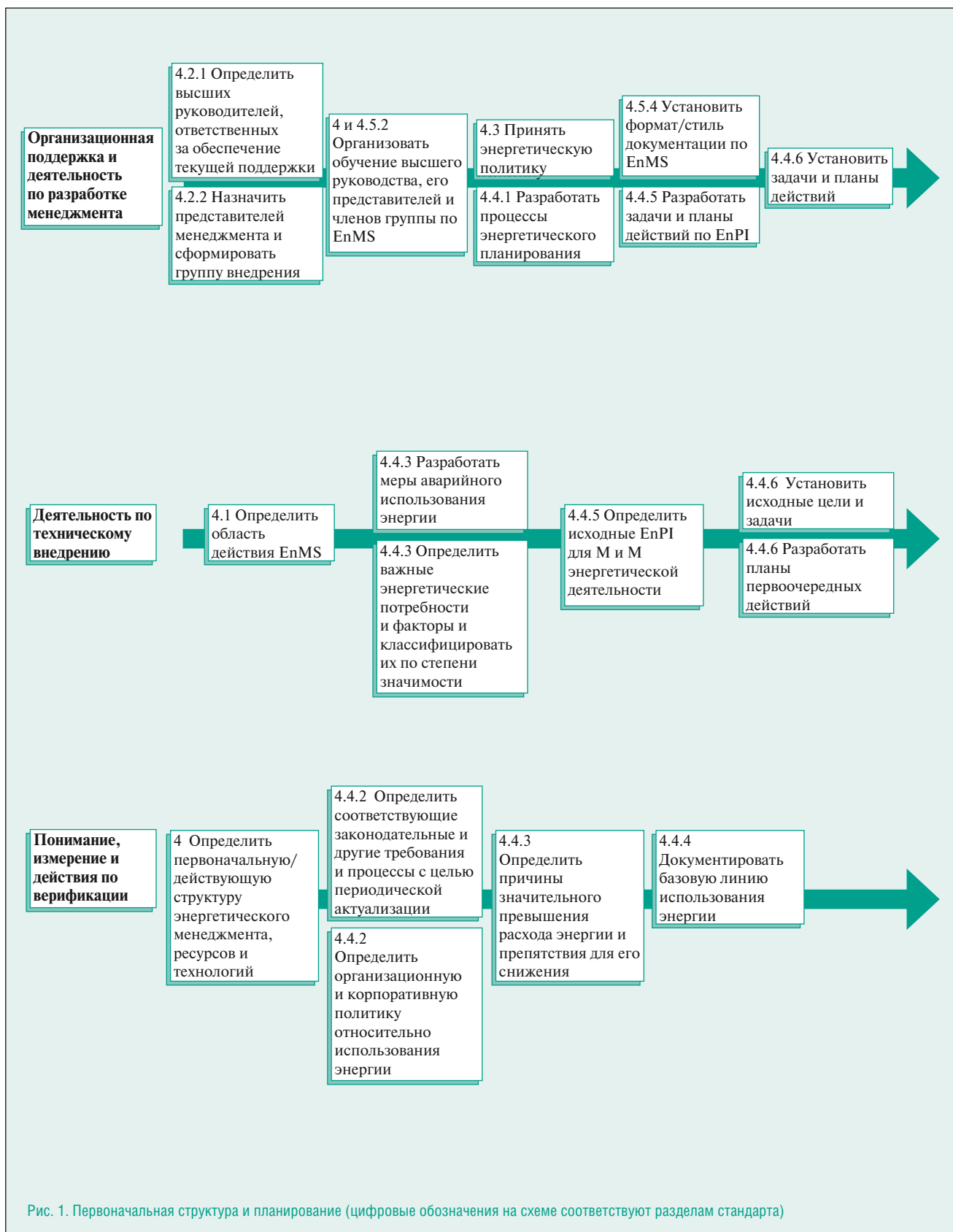
Поскольку стандарт ИСО 50001 может применяться вместе с другими стандартами систем менеджмента (ИСО 9001, ИСО 14001, ONSAS 18001 и др.), процесс интегрирования может положительно повлиять на культуру и практику бизнеса, повседневную работу в сфере энергетического менеджмента, производственную эффективность и текущие затраты.

Стандарт ИСО 50004 содержит иллюстративные материалы с примерами (рис.1 и 2). Они не охватывают всех возможных подходов к внедрению, поддержанию и улучшению *EnMS* и не обязательно могут быть применены в любой организации. Важно, чтобы каждая организация выбрала тот подход, который наилучшим образом соответствует ее условиям.

Подчеркивается, что результативность внедрения и улучшения системы в большой мере зависит от обязательств высшего руководства организации, особенно касающихся выделения ресурсов, включая людские.



РАЗВИТИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА





РАЗВИТИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

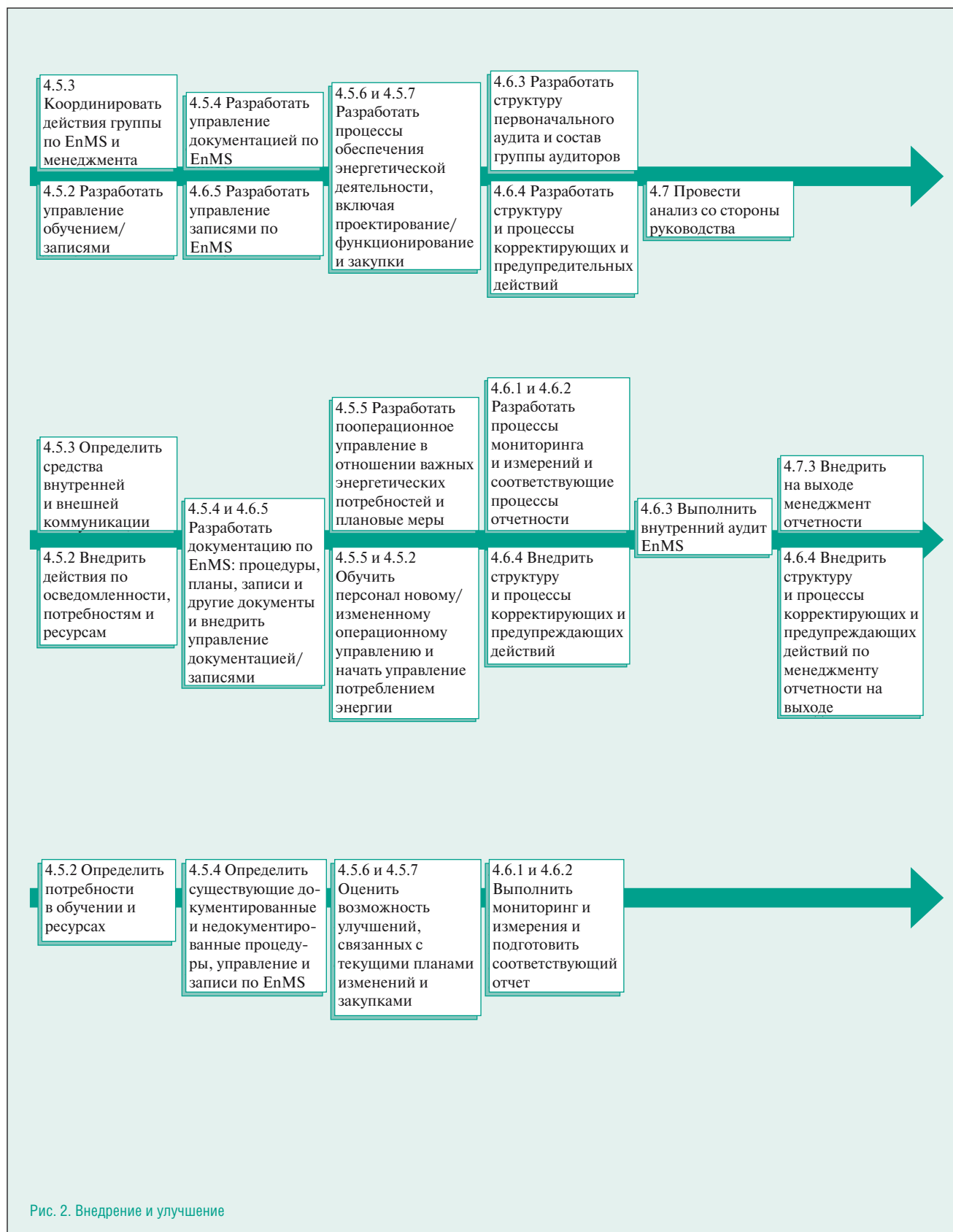


Рис. 2. Внедрение и улучшение



СТАНДАРТ ИСО 50006

Документ предлагает организациям руководящие указания по выполнению требований ИСО 50001, касающихся установления, использования и поддержания EnB и EnPI как составляющих процесса измерения энергетической деятельности. Вместе с тем подходы и методы, предлагаемые этим стандартом, могут использоваться организациями, не имеющими действующей EnMS. Например, EnB и EnPI могут применяться для оценивания производственных площадок, процессов, оборудования и конкретных действий по улучшению энергетической деятельности.

Для того чтобы эффективно управлять энергетической деятельностью в производстве, функционировании систем и процессов, эксплуатации оборудования, организация должна знать, как энергия используется и как много ее расходуется на протяжении всего рабочего процесса. Характеристики EnB и EnPI являются взаимосвязанными ключевыми элементами системы, основанной на ИСО 50001, которые могут быть измерены, и, следовательно, позволяют осуществлять в организации менеджмент энергетической деятельности.

Согласно ИСО 50006, руководящие указания стандарта предназначены для применения любой организацией независимо от ее размера, типа, расположения и уровня зрелости и показывают, как:

- выявить информацию о соответствующей энергетической деятельности;
- установить, применять и поддерживать EnB и EnPI.

EnPI количественно характеризует энергетическую эффективность, использование и потребление энергии в производстве, функционировании систем и процессов, эксплуатации оборудования.

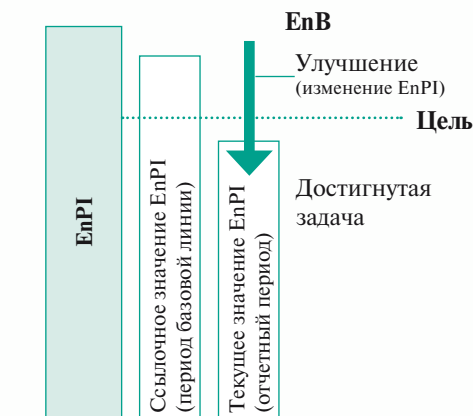


Рис. 3 Взаимосвязь между EnPI, EnB и задачи по использованию энергии

EnB количественно характеризует энергетическую деятельность в течение заданного периода времени и может использоваться как базовая характеристика при сравнении разных выбранных периодов, что позволяет организации оценивать изменения в энергетической деятельности. EnB является эталоном, который количественно определяет энергетическую деятельность организации до проведения действий по улучшению. EnB может также использоваться в качестве ссылки для расчета потерь энергии до и после внедрения улучшений.

Организации определяют задачи энергетической деятельности как часть процесса планирования в рамках EnMS. В соответствии с ИСО 50006, организация должна рассматривать конкретные задачи энергетической деятельности при определении и проектировании EnPs и EnBs. Взаимосвязь между EnPs, EnBs и задачи по использованию энергии показаны на рис. 3.

ВОДА В ЦИФРАХ

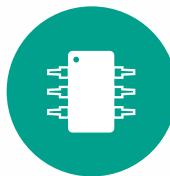
БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ



ВОДНЫЙ «СЛЕД» (ПОСЛЕДСТВИЯ ПОТРЕБЛЕНИЯ ВОДЫ)



1 КГ МЯСА – РАСХОД ВОДЫ
СОСТАВЛЯЕТ **16000** ЛИТРОВ



1 МИКРОЧИП – **32** ЛИТРА



1 ЧАШКА ЧАЯ – **35** ЛИТРОВ



1 ЛИСТ БУМАГИ – **10** ЛИТРОВ



ОЦЕНКА «ВОДНОГО СЛЕДА»: ИСО 14046

Потребление воды и управление этим ресурсом стало центром международных дебатов по вопросам устойчивого развития

Вода — природный ресурс первой необходимости, наиважнейший для поддержания жизни. Повышение спроса на воду, ее дефицит и снижение качества привели к тому, что потребление этого ресурса и управление им стало во главу угла на международной арене дебатов по вопросам устойчивого развития.

Для улучшения менеджмента в данной сфере на локальном, региональном и глобальном уровнях нужно разобраться в первую очередь, какие факторы на нее воздействуют, а также изучить согласованные странами методы оценки, чтобы провести учет водного следа и отчитаться по результатам.

ЧТО ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ ОЦЕНКА «ВОДНОГО СЛЕДА»?

Согласно ИСО 14046, оценка «водного следа»:

- зависит от оценки жизненного цикла;
- является модульной, т.е. чтобы получить величину «водного следа», можно суммировать значения, учтенные на разных стадиях жизненного цикла;
- позволяет определить потенциальные экологические факторы, влияющие на воду;
- дает возможность учитывать необходимые географические и временные параметры;
- позволяет определить объемы потребленной воды и выявить изменения ее качества;
- использует научные методы, существующие в области гидрологии.

ЧЕМ ЭТО ПОМОЖЕТ?

Оценка «водного следа» может помочь:

- определить величину потенциальных экологических факторов, влияющих на воду;
- выявить возможности для снижения воздействия этих факторов, связанных с продукцией на разных стадиях ее жизненного цикла, а также с процессами и организациями;
- развить стратегию менеджмента рисков, связанных с водой;
- повысить эффективность и оптимизировать водопользование на уровне продукции, процесса и организации;
- информировать принимающих решения лиц в промышленных, государственных и неправительственных организациях об их потенциальном воздействии, связанном с водой (например, для целей стратегического планирования, расстановки приоритетов, разработки или перепроектирования продукта или процесса, а также принятия решений по инвестициям в ресурсы);
- обеспечить научно обоснованной, надежной информацией по отчетности о результатах водного следа.

6 ГАЛЛОНОВ ВОДЫ
НЕОБХОДИМЫ ДЛЯ
ВЫРАЩИВАНИЯ ОДНОГО
САЛАТА-ЛАТУКА



2600 ГАЛЛОНОВ ВОДЫ НУЖНЫ ДЛЯ
ПРОИЗВОДСТВА ОДНОГО БИФШТЕКСА

Для этой цели в ИСО создана рабочая группа РГ 8 «Водный след», действующая в рамках подкомитета ПК 5 «Оценка жизненного цикла» технического комитета ИСО/ТК 207 «Экологический менеджмент». РГ 8 занимается разработкой стандарта ИСО 14046 «Экологический менеджмент. Водный след. Принципы, требования и руководящие указания» (*Environmental management — Water footprint — Principles, requirements and guidelines*), публикация которого ожидается в середине 2014 года.

Новый стандарт определит принципы, требования и руководящие указания по учету водного следа продукции, процессов и организаций на основе оценки жизненного цикла. Он будет касаться также оценки водного следа и подготовки отчетов.

Ожидается, что ИСО 14046 принесет немалую пользу организациям, правительствам и всем заинтересованным сторонам по всему миру, обеспечив прозрачность, согласованность и надежность в вопросах оценки водного следа и подготовки итоговых отчетов.

Одной оценки «водного следа» недостаточно для описания общего экологического воздействия продукции, процессов, услуг и организаций, в том числе на экосистемы, здоровье человека и ресурсы. Однако оценка, проводимая в соответствии с ИСО 14046, может рассматриваться как независимый результат, основанный исключительно на факторах, влияющих на воду. Она также может являться частью более сложной экологической оценки. Результаты будут содержать отдельные значения или показания приборов. Термин «водный след» в ИСО 14046 используется только в контексте результатов оценивания влияющих факторов.



ДОКУМЕНТЫ СИСТЕМ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Обозначение	Название	Перевод*	Российский аналог
Экологический менеджмент			
ISO Guide 64:2008	Guide for addressing environmental issues in product standards	Руководство по включению экологических аспектов в стандарты на продукцию	
ISO 14001:2004	Environmental management systems — Requirements with guidance for use	Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению	ГОСТ Р ИСО 14001—2007
ISO/CD 14001	Environmental management systems — Requirements with guidance for use	Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению	
ISO 14004:2004	Environmental management systems — General guidelines on principles, systems and support techniques	Системы экологического менеджмента. Общие руководящие указания по принципам, системам и средствам обеспечения функционирования	ГОСТ Р ИСО 14004—2007
ISO/AWI 14004	Environmental management systems — General guidelines on principles, systems and support techniques	Системы экологического менеджмента. Общие руководящие указания по принципам, системам и средствам обеспечения функционирования	
ISO 14005:2010	Environmental management systems — Guidelines for the phase implementation of an environmental management system, including the use of environmental performance evaluation	Системы экологического менеджмента. Руководящие указания по поэтапному внедрению системы экологического менеджмента, включая оценку экологических показателей	
ISO 14006:2011	Environmental management systems — Guidelines for incorporating ecodesign	Системы экологического менеджмента. Руководящие указания по внедрению экопроектирования	
ISO 14015:2001	Environmental management — Environmental assessment of sites and organizations (EASO)	Экологический менеджмент. Экологическая оценка площадок и организаций	ГОСТ Р ИСО 14015—2007
ISO 14020:2000	Environmental labels and declarations — General principles	Экологические этикетки и декларации. Основные принципы	ГОСТ Р ИСО 14020—2011
ISO 14021:1999	Environmental labels and declarations — Self-declared environmental claims (Type II environmental labelling)	Этикетки и декларации экологические. Самодекларируемые экологические заявления (экологическая маркировка по типу II)	ГОСТ Р ИСО 14021—2000
ISO 14024:1999	Environmental labels and declarations — Type I environmental labelling — Principles and procedures	Этикетки и декларации экологические. Экологическая маркировка типа I. Принципы и процедуры	ГОСТ Р ИСО 14024—2000
ISO 14025:2006	Environmental labels and declarations — Type III environmental declarations — Principles and procedures	Этикетки и декларации экологические. Экологические декларации типа III. Принципы и процедуры	ГОСТ Р ИСО 14025:2012
ISO 14031:2013	Environmental management — Environmental performance evaluation — Guidelines	Управление окружающей средой. Оценка экологической эффективности. Общие требования	ГОСТ Р ИСО 14031—2001 (ISO 14031:2012)
ISO/TS 14033:2012	Environmental management — Quantitative environmental information — Guidelines and examples	Экологический менеджмент. Количественная экологическая информация. Руководящие указания и примеры	
ISO/NP 14034	Environmental management — Environmental technology verification (ETV) and performance evaluation	Экологический менеджмент. Верификация экологических технологий и оценивание деятельности.	
ISO 14040:2006	Environmental management — Life cycle assessment — Principles and framework	Экологический менеджмент. Оценка жизненного цикла. Принципы и структура	ГОСТ Р ИСО 14040—2010
ISO 14044:2006	Environmental management — Life cycle assessment — Requirements and guidelines	Экологический менеджмент. Оценка жизненного цикла. Требования и рекомендации	ГОСТ Р ИСО 14044—2007
ISO/DTS 14071	Environmental management — Life cycle assessment — Critical review processes and reviewer competencies: Additional requirements and guidelines to ISO 14044:2006	Экологический менеджмент. Оценка жизненного цикла. Процессы критического анализа и компетентность аналитика. Дополнительные требования и руководящие указания к ИСО 14044:2006	
ISO 14045:2012	Environmental management — Eco-efficiency assessment of product systems — Principles, requirements and guidelines	Экологический менеджмент. Оценка экологической эффективности систем продуктов. Принципы, требования и руководящие указания	
ISO/DIS 14046.2	Life cycle assessment — Water footprint — Requirements and guidelines	Оценка жизненного цикла. Водный след. Требования и руководящие указания	

* При наличии ГОСТ Р приводится название российского документа.



Обозначение	Название	Перевод*	Российский аналог
ISO/AWI TR 14073	Environmental management — Water footprint — Illustrative examples on how to apply ISO 14046	Экологический менеджмент. Водный след. Примеры применения ИСО 14046	
ISO/TR 14047:2012	Environmental management — Life cycle assessment — Examples of application of ISO 14042	Экологический менеджмент. Оценка жизненного цикла. Примеры применения ИСО 14042	
ISO/TS 14048:2002	Environmental management — Life cycle assessment — Data documentation format	Экологический менеджмент. Оценка жизненного цикла. Формат документирования данных	ГОСТ Р ИСО/ТУ 14048—2009
ISO/TR 14049:2012	Environmental management — Life cycle assessment — Examples ISO 14041 to goal and scope definition and inventory analysis	Экологический менеджмент. Оценка жизненного цикла. Примеры применения ИСО 14041 для определения целей и области исследования и для анализа запасов	
ISO 14050:2009	Environmental management — Vocabulary	Экологический менеджмент. Словарь	ГОСТ Р ИСО 14050—2009
ISO 14051:2011	Environmental management — Material flow cost accounting — General framework	Экологический менеджмент. Учет затрат на формирование материальных потоков. Общие принципы	
ISO/CD 14055-1	Environmental management — Combatting land degradation and desertification — Part 1: Guidelines and general framework	Экологический менеджмент. Борьба с деградацией и опустыниванием земель. Часть 1. Руководящие указания и общие положения	
ISO/AWI TR 14055-2	Environmental management — Combatting land degradation and desertification — Part 2: Case studies	Экологический менеджмент. Борьба с деградацией и опустыниванием земель. Часть 2. Исследования	
ISO/TR 14062:2002	Guidelines for integrating environmental aspects into product development	Руководящие указания по интеграции экологических аспектов в процесс разработки продукта	
ISO 14063:2006	Environmental management — Environmental communication — Guidelines and examples	Экологический менеджмент. Обмен экологической информацией. Рекомендации и примеры	ГОСТ Р ИСО 14063—2007
ISO 14064-1:2006	Greenhouse gases — Part 1: Specification with guidance at the project level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals	Газы парниковые. Часть 1. Технические требования и руководство по количественному определению и отчетности о выбросах и удалении парниковых газов на уровне организаций	ГОСТ Р ИСО 14064-1—2007
ISO 14064-2:2006	Greenhouse gases — Part 2: Specification with guidance at the organization level for quantification, monitoring and reporting of greenhouse gas emission reductions or removal enhancements	Газы парниковые. Часть 2. Требования и руководство по количественной оценке, мониторингу и составлению отчетной документации на проекты сокращения выбросов парниковых газов или увеличения их удаления на уровне проекта	ГОСТ Р ИСО 14064-2—2007
ISO 14064-3:2006	Greenhouse gases — Part 3: Specification with guidance for the validation and verification of greenhouse gas assertions	Газы парниковые. Часть 3. Требования и руководство по валидации и верификации утверждений, касающихся парниковых газов	ГОСТ Р ИСО 14064-3—2007
ISO 14065:2013	Greenhouse gases — Requirements for greenhouse gas validation and verification bodies for use in accreditation or other forms of recognition	Газы парниковые. Требования к органам валидации и верификации парниковых газов для их применения при аккредитации и других формах признания	ГОСТ Р ИСО 14065—2010 (ISO 14065:2007)
ISO 14066:2011	Greenhouse gases — Competence requirements for greenhouse gas validation teams and verification teams	Газы парниковые. Требования к компетентности групп валидации и верификации парниковых газов	
ISO/TS 14067:2013	Carbon footprint of products — Requirements and guidelines for quantification and communication	Углеродный след продукции. Требования и руководство по количественной оценке и информированию	
ISO/TR 14069:2013	Greenhouse gases — Quantification and reporting of greenhouse gas emissions for organizations — Guidance for the application of ISO 14064-1	Газы парниковые. Определение количества и отчетность о выбросах для организаций. Руководство по применению ИСО 14064-1	
ISO/NP TS 14072	Environmental management — Life cycle assessment — Requirements and guidelines for organizational life cycle assessment	Экологический менеджмент. Оценка жизненного цикла. Требования и руководящие указания для организаций по оценке жизненного цикла	

Сокращения:

CD — проект комитета;

AWI — принятая рабочая тема;

TS — технические условия;

NP — предложение по новой теме;

DTS — проект технических условий;

DIS — проект международного стандарта;

TR — технический отчет.



ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ МАРКИРОВКА ПОД РУКОВОДСТВОМ ИСО

По мере продолжающегося экспоненциального роста количества экологических цепочек возникает потребность во всемирно гармонизированных стандартах на экологическую маркировку, принимающих во внимание все соответствующие аспекты жизненного цикла продукции или услуги и предоставляющих достаточную и достоверную информацию потребителям. Группы потребителей и экологов, а также правительственные организации обеспокоены необоснованными заявлениями в отношении экологической безопасности продукции, или так называемым зеленым камуфляжем (greenwash).

В ответ на этот общественный вызов ИСО активно разрабатывала стандарты по экологической маркировке, охватывающие три типа заявлений. Руководитель подкомитета 3 «Экологическая маркировка» ИСО/ТК 207 Б. Ди (Bill Dee) предлагает анализ данного комплекса стандартов, полагая, что их применение поможет избежать «зеленого камуфляжа».

САМОДЕКЛАРИРУЕМЫЕ ЗАЯВЛЕНИЯ

ИСО 14021:1999 «Этикетки и декларации экологические. Самodeкларируемые экологические заявления (экологическая маркировка по типу II)»

ISO 14021:1999, Environmental labels and declarations – Self-declared environmental claims (Type II environmental labeling)

Самodeкларируемые экологические заявления поступают непосредственно от изготовителей, импортеров, оптовиков, розничных торговцев и т.д. Они могут иметь форму деклараций, условных обозначений или графических изображений на этикетках, размещаемых на продукции или ее упаковке, в товаросопроводительной документации, технических бюллетенях, объявлениях, коммерческой рекламе, телемаркетинге, а также в цифровых или электронных мультимедиа, например, в Интернете.

ИСО 14021 имеет чрезвычайно широкую область применения. Хотя самodeкларируемые экологические заявления в основном наносятся на продукцию и/или ее упаковку, этот стандарт может использоваться и для составления экологических заявлений на услуги, например банковские или туристические.

Стандарт содержит 19 сходных в общих чертах требований, устанавливающих основные правила составления экологических заявлений. Характер изложения требований является предписывающим, не допускающим никакой свободы действий. Цель состоит в гармонизации использования самodeкларируемых экологических заявлений, что может дать следующие преимущества:

- наличие точных, проверяемых, не вводящих в заблуждение экологических заявлений;

- создание больших возможностей для рыночных мер по стимулированию оздоровления окружающей среды;
- предотвращение или минимизация экологических претензий;
- предотвращение дезорганизации рынка;
- содействие международной торговле;
- расширение возможности для потребителей делать более осознанный выбор.

Стандарт стал результатом многолетней напряженной работы. В ней принимали участие представители развитых и развивающихся стран, многих торгово-промышленных секторов, групп потребителей и экологов, регламентирующих органов и правительственных учреждений. При таком многообразии интересов достижение консенсуса существенно повысило убедительность полученных результатов.

ИСО 14021 содержит четыре ключевых элемента:

- в требованиях ко всем заявлениям приводятся основные правила;
- при использовании условных обозначений основное внимание уделяется рисункам и символам, сопровождающим заявления;
- в требованиях к оцениванию и проверке заявлений отмечается, что заявления должны предварительно проверяться и что вся полученная информация должна быть общедоступной;
- в конкретных требованиях к выборочным заявлениям используются общеупотребительные понятия (например, «рециклируемый», «биоразлагаемый»).



СХЕМЫ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ МАРКИРОВКИ

Схемы экологической маркировки — это программы, согласно которым продукция, отвечающая ряду заранее установленных требований, получает экологический знак. Продукция, промаркированная таким знаком, считается экологически предпочтительной в рамках конкретной товарной категории.

ИСО 14024:1999 «Этикетки и декларации экологические. Экологическая маркировка типа I. Принципы и процедуры»

ISO 14024:1999, Environmental labels and declarations — Type I environmental labeling — Principles and procedures

Экологическая маркировка типа I, широко известная как «экомаркировка», относится к знакам одобрения, основанным на оценке жизненного цикла и многочисленных критериях.

Стандарт ИСО 14024:1999 представляет собой международное экологическое руководство по наилучшей практике и определяет условия функционирования схем экомаркировки. Данный стандарт был принят в качестве ориентира для Всемирной сети экомаркировки (*Global Eco-labelling Network — GEN*), представляющей собой международную федерацию органов по экологической маркировке.

ИСО 14025:2006 «Этикетки и декларации экологические. Экологические декларации типа III. Принципы и процедуры»

ISO 14025:2006, Environmental labels and declarations — Type III environmental declarations — Principles and procedures

Маркировка товаров по стадиям жизненного цикла позволяет получить количественную информацию о жизненном цикле продукции для проведения сравнения видов продукции, выполняющих одну и ту же функцию.

Стандарт ИСО 14025:2006 дает методические указания по предоставлению количественной информации об экологических аспектах продукции на основе данных о ее жизненном цикле.

Декларации типа III содержат данные о ключевых экологических аспектах продукции в формате, который позволяет покупателям сравнивать разные виды продукции. Экологические декларации типа III приобретают растущее значение в межкорпоративных коммерческих операциях, и стандарт ИСО 14025 играет при этом ключевую направляющую роль.

ПЕРЕСМОТР ИСО 14021

Стандарт ИСО 14021 будет вскоре дополнен новыми понятиями, касающимися:

- биомассы;
- парниковых газов;
- выбросов парниковых газов на разных стадиях жизненного цикла;
- компенсирования затрат;
- устойчивого развития;
- прослеживаемости.

Появятся следующие специальные символы:

Утилизация и рециклинг:

- Не сорить;
- Сепарация для рециклинга.

Стандарт будет пересмотрен в части терминологии, квалификационных требований и методов оценивания, касающихся:

- возобновляемых ресурсов;
- возобновляемых источников энергии;
- устойчивого развития;
- цепей, относящихся к выбросам парниковых газов;
- углеродных следов продукции;
- нулевого баланса выброса углерода.

ВСЕОБЩЕЕ БЛАГО

Любая компания, заинтересованная в улучшении экологических аспектов своей продукции, должна рассмотреть возможность использования соответствующих стандартов ИСО по экологической маркировке — ИСО 14021, ИСО 14024 или ИСО 14025 — по самым разным причинам.

Во-первых, эти документы, являясь международными стандартами, пользуются всемирным признанием. Во-вторых, все они разрабатывались при участии многих заинтересованных сторон и специалистов, представляющих разные страны. И, в-третьих, каждый из этих документов содержит объективно согласованные ориентиры, по которым любая компания может оценить свою экологическую маркировку.



КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Некоторые образовательные организации делают ставку на качество для лучшего позиционирования себя на рынке. Одной из таких компаний является IT Training Academy, швейцарский поставщик проектов по обучению информационным технологиям. Чтобы добиться устойчивого повышения качества услуг и выполнения ожиданий своих клиентов, компания обратилась к стандарту ИСО 29990:2010.

Исполнительный директор компании В. Равине (Valerie Ravinet) и директор по управлению производством и коммерции Ф. Брүне (Philippe Brunet) поделились опытом работы с ИСО 29990.



Сегодня, когда бизнес изменчив, а рынки труда непостоянны, растет необходимость в постоянном обучении и обновлении профессиональных навыков и методик ведения бизнеса. Особенно это важно в сфере информационных технологий, где техническая и программная составляющие эволюционируют со скоростью света.

Но задача найти такого поставщика образовательных услуг, который удовлетворял бы всему комплексу требований и ожиданий, может оказаться весьма нетривиальной для отдела кадров IT-компании, ее президента и, конечно же, любого другого работника.

IT Training Academy, считающаяся лидером в сфере проведения IT-тренингов на франкоговорящей территории Швейцарии, имеет два отделения — в Женеве и

Лозанне. Несколько цифр характеризуют масштабы деятельности компании:

- 310 курсов;
- 12 учебных аудиторий;
- 400 клиентов;
- 60 % инструкторов обладают опытом работы более 10 лет.

Принимая решение о внедрении стандарта ИСО 29990:2010 «Образовательные услуги в области неформального образования и обучения. Основные требования к поставщикам услуг» (*Learning services for non-formal education and training – Basic requirements for service providers*), IT Training Academy заявила в качестве своей цели — помочь организациям и частным лицам выбрать поставщика образовательных услуг, который удовлет-



ворил бы их потребности и ожидания в отношении компетентности и наращивания потенциала.

К этому времени компания уже имела сертификат EduQua*, выдаваемый организациям, оказывающим образовательные услуги взрослому населению. Но его области применения ограничивали сферу деятельности компании, поэтому было решено поискать более подходящий международный стандарт. Требования ИСО 29990 оказались наиболее близки.

В отличие от других компаний, оказывающих подобные образовательные услуги, сотрудники IT Training Academy работают по бессрочным контрактам и поэтому непосредственно вовлекаются в процесс внедрения стандарта. Ориентированный на компанию стандарт помог зафиксировать обязательства, возлагаемые на себя командой, обеспечив участие персонала во всех внедряемых процессах.

КАЧЕСТВО – КАК ДОБИТЬСЯ?

ИСО 29990 стал частью уже существующего в компании процесса обеспечения качества. В этой отрасли аккредитации подвергаются абсолютно все технологии.

* EduQua — специальный швейцарский знак качества учреждений высшего образования.

Это значит, что обеспечивать качество услуг и соответствовать специальным критериям нужно постоянно. ИСО 29990 дает клиентам гарантии того, что поставщик услуг действительно внедрил требуемые критерии обеспечения качества. Стандарт позволил укрепить компанию и реализовать несколько внутренних проектов. Например, с его помощью был выработан механизм проведения рабочих совещаний высшего руководства и команды инструкторов.

Поставив исходные цели, компания обратилась в SQS, всемирно признанный орган по сертификации, и далее жестко придерживалась согласованного графика работ. Проводились совещания и открытые дискуссии, на которых обсуждалась необходимость внедрения того или иного требования стандарта. Интересно, что этот стандарт предоставляет пользователю свободу в достижении этих целей разными способами.

Поскольку компания уже обладала твердой основой, которую продолжали наращивать, при переходе с EduQua на ИСО 29990 особых проблем не возникло. Просто были доведены до логического завершения действующие в компании процедуры.

ПРЕИМУЩЕСТВА ИСО 29990

Для клиентов компании ИСО 29990 — показатель того, как осуществляется деятельность. Стандарт дает компании преимущества перед конкурентами благодаря возможности заявлять, что она сертифицирована.

Получение сертификата также положительно повлияло на доверие со стороны партнеров и заинтересованных сторон. Это отразилось на взаимодействии компании главным образом с государственным сектором. Что же касается частного сегмента, каких-либо ощутимых результатов пока не наблюдается.

Пока, к сожалению, не наблюдается и какого-либо существенного экономического эффекта. ИСО 29990 — стандарт довольно «молодой». Рынок Швейцарии пока не осознал в полной мере его преимущества, но остается уверенность, что текущие инвестиции позволят компании быть готовыми, когда рынок станет более активным.

Работая с международными стандартами, IT Training Academy гарантирует, что зарубежные клиенты получат качественные услуги, подкрепленные критериями, признанными мировым сообществом. Стандарты позволяют взаимодействовать с субъектами экономической деятельности по всему миру и общаться с ними на общем языке. Швейцарский франкоговорящий рынок крайне мал. Но действует так называемый эффект передачи информации из уст в уста, и наш сертификат соответствия ИСО 29990 способен дать некоторый импульс.



КРАСОТА ПЛЮС ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Исторически сложилось, что фармацевтические компании получают много критических отзывов по поводу неэтичной и неэкологичной практики ведения бизнеса. Это касается экспериментов над животными, использования неприемлемых источников и загрязнения природы химическими отходами. Под давлением общественности фармацевтическая индустрия инвестирует в инициативы в области социальной ответственности и устойчивого развития, стремясь тем самым улучшить свой имидж.



После публикации в 2010 году стандарта ИСО 26000 «Руководство по социальной ответственности» (*Guidance on social responsibility*), одного из самых долго разрабатываемых документов, специалисты были уверены, что он поможет установить культуру социально ответственного поведения в бизнес-среде, сделав ее фундаментальной обязанностью любой организации.

С тех пор многие организации разного типа и размера внедряют данный стандарт, желая продемонстрировать свои обязательства в области устойчивого развития и ответственность за воздействие своей деятельности на окружающую среду, общество и экономику. Примером может послужить французская компания Laboratoires Expanscience, которая выпускает фармацевтическую продукцию для ревматологии, дерматологии, стоматологии, а также реализует косметически активные ингредиенты. Лаборатория, став на путь социальной ответственности, внедрила ИСО 26000 во все аспекты своей деятельности.

ЦЕЛОСТНЫЙ ПОДХОД

В 2004 году для формирования внутренней политики устойчивого развития компания присоединилась к Глобальному договору ООН (*Global Compact*) и взяла на себя обязательства в области корпоративной социальной ответственности (*corporate social responsibility – CSR*), распространив их на все виды своей деятельности. Одна из главных целей была направлена на уменьшение социальных, экономических и экологических проблем, возникающих в цепи поставки растений. Этот целостный подход стал подтверждением приверженности компании своим обязательствам в сфере CSR и этичного корпоративного поведения.

Прежде чем встать на путь социальной ответственности и уже внедрив полноценную программу устойчивого развития, руководство Laboratoires Expanscience решило проверить, все ли аспекты учтены, воспользовавшись таким прекрасным инструментом, как ИСО 26000.

На практике деятельность компании в сфере CSR охватывает ряд стратегических направлений, каждое из которых предусматривает взаимодействие с внешними заинтересованными сторонами. Среди этих направлений — следующие:

- **выбор ингредиентов:** забота об окружающей среде на всем протяжении цепи поставки от выращивания растений до потребителя;
- **прозрачность:** регулярная процедура выбора поставщиков и улучшение прослеживаемости ингредиентов;
- **человеческий фактор:** укрепление связей с поставщиками (растениеводами и сборщиками урожая) для поддержания их технического ноу-хау, уровня жизни и независимости;
- **этика:** внедрение политики ответственных закупок и справедливости в отношении всех заинтересованных сторон;
- **забота о потребителях:** улучшение взаимодействия с потребителями и пациентами.

**Легко ли применить?**

- Для Expanscience ответом будет — да, если философия и подход были верно поняты и интерпретированы. И дело не только в следовании концепциям, терминам и определениям ИСО 26000. Вопрос в том, как адаптировать руководящие указания к специфике бизнеса и воздействию деятельности компании на экологию.
- В рамках своих инициатив по справедливому распределению прибыли Expanscience обеспечила свое подразделение, расположенное в Буркина-Фасо, авансами под урожай и предоставила кредит на приобретение земельного участка и постройку склада под хранение органических зерновых культур.
- Все виды деятельности исследовательского центра Expanscience являются социально ответственными и соответствуют руководящим указаниям ИСО 26000.

Руководитель отдела химии липидов и экстракции растений (*Lipochemistry and Plant Extraction*) отмечает положительный эффект, которого удалось добиться в результате внедрения ИСО 26000.

Развитие стратегии CSR с помощью ИСО 26000 — это способ поменять видение бизнеса, дающий компании и партнерам возможность воспользоваться наилучшим подходом для решения задач устойчивого развития. Он позволяет выбирать и работать с теми заинтересованными сторонами, которые воспринимают принятую компанией стратегию устойчивого развития и удовлетворяют ее требованиям.

РЕШЕНИЯ ДЛЯ ЦЕПИ ПОСТАВКИ

Исходя из ответственности за собственную цепь поставки, лаборатория Expanscience выработала специальную стратегию устойчивости, оформив ее в виде эталонной «Ответственной цепи поставки» (*Responsible Supply Chain*) на основе теоретических и практических положений бенчмаркинга, которые лежат в основе ИСО 26000 и Союза этической биоторговли (*Union for Ethical Biotrade*). Руководитель научно-исследовательского отдела компании выделил два важных этапа внедрения социально ответственного подхода. Первым стала выработка стратегии Expanscience в области CSR на базе ИСО 26000 и следование обновленному набору обязательств. Следующим после принятия решения о распространении нововведений на все разрабатываемые лабораторией ингредиенты этапом стала проверка каждого отправного пункта в цепи поставки для выявления положительного и отрицательного воздействия деятельности лаборатории на окружающую среду. Затем были приняты и внедрены мероприятия в рамках CSR с учетом новых обязательств и оказываемого воздействия.

EXPA NSCIENCE В ЦИФРАХ**ШТАТ – 871 РАБОТНИК, В ТОМ ЧИСЛЕ:**

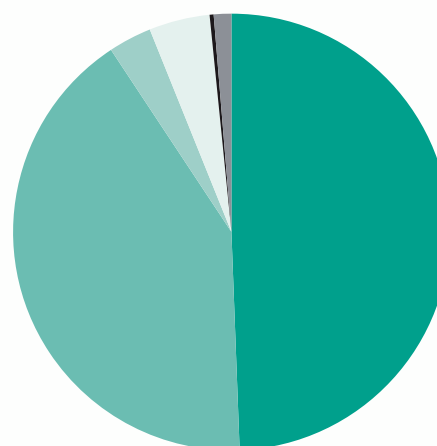
- 711 во Франции и 160 в дочерних компаниях
- 60 % работников – женщины
- средний возраст – 41 год

56,8 МЛН ЕДИНИЦ ПРОИЗВЕДЕННОЙ ПРОДУКЦИИ:

- доходы от реализации составляют 240,5 млн евро с учетом 41 % продаж на международных рынках
- ежегодно 4,3 % от продаж инвестируются в исследования и разработку

76 ПАТЕНТОВ:

- зарегистрированы с 1997 по 2012 гг.
- 10 дочерних компаний и 84 страны-дистрибьютора

ПРИБЫЛЬ ПО НАПРАВЛЕНИЯМ (В %)

- 49,4 % Дермокосметика
- 41,3 % Ревматология
- 3,2 % Дерматология
- 4,5 % Стоматология
- 0,3 % Процессинг
- 1,3 % Косметически активные ингредиенты



ПОДДЕРЖКА КОМПАНИИ

Подход и руководящие указания ИСО 26000 оказались для Expanscience лучшим способом определения стратегии устойчивого менеджмента компании в целом и идеальным средством повышения осведомленности о социальной ответственности. Вследствие этого компания взяла на вооружение следующие инструменты:

- регулярное проведение презентаций с участием всего персонала, сопровождающихся рассказом о корпоративной политике и обязательствах;
- проведение в каждом подразделении заседаний рабочих групп по устойчивому развитию;
- разработка ингредиентов в рабочих группах под контролем экспертов в области CSR.

Все работники — от отделов исследования и разработки до отдела маркетинга — прошли обучение в рамках выработанной стратегии, с тем чтобы они могли улучшать или изменять методы своей работы социально ориентированно и ответственно.

ПРЕИМУЩЕСТВА ДЛЯ БИЗНЕСА

Подобно многим внедрившим ИСО 26000 организациям Laboratoires Expanscience интегрирует свои социальные задачи в экономическую стратегию, что позволяет лучше подготовиться к будущим глобальным изменениям.

Внедрение ИСО 26000 в проекты по разработке ингредиентов дало компании более полную картину ее воздействия на экологию. Параллельно с менеджментом улучшений в области устойчивого развития компания стремилась обеспечить безопасность поставок ингредиентов. Внедрение в такой организации стандарта, не предполагающего последующую сертификацию, дает практическую возможность выйти на передовые рубежи в области социальной ответственности и обеспечения безопасности в цепи поставки, а также позволяет лучше подготовиться к возможному наступлению кризиса, — считает А. Сона (*Alex Saunois*), руководитель исследовательского отдела Laboratoires Expanscience.

КОНФЕРЕНЦИЯ ЕОК



11-12 июня 2014 года в Гетеборге (Швеция) пройдет 58 ежегодная конференция Европейской организации по качеству по теме «Управление вопросами лидерства в области качества».

Поддержание конкурентоспособности требует непрерывного проведения улучшений. Продукция, услуги и процессы должны систематично и долговременно развиваться, чтобы постоянно соответствовать требованиям.

Так с чем же сталкиваются организации при решении этих задач?

В недавнем исследовании Шведской академии менеджмента качества (*Swedish Quality Management Academy — SQMA*) были выделены четыре взаимосвязанных области, определенные как наиболее проблемные для промышленности в последнее десятилетие. Ответы еще предстоит искать, но уже сегодня некоторые из них будут обсуждены в Гетеборге.

Тематика конференции включает следующие вопросы:

- способность организации адаптироваться к изменяющимся условиям и потребностям общества, сохраняя гибкость и открытость переменам;
- сотрудничество с потребителями, партнерами и всеми заинтересованными сторонами;
- отчетность в области качества, что должно способствовать лучшему осмыслению результатов работ организации по качеству среди собственников;
- развитие лидерства с целью улучшений, направленных на создание культуры в среде работников, управленцев и потребителей, реализующих совместно профессиональный и организационный подход в деятельности организации.



ОТЗЫВЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ О СТАНДАРТАХ ИСО 24510



Aguas de Santiago S.A. (Аргентина)

Предприятие коммунального водоснабжения Aguas de Santiago (AdeS) одним из первых внедрило стандарт ИСО 24510. При поддержке Аргентинского национального органа по стандартизации IRAM компания разработала на основе данного стандарта набор шаблонов, которые помогли установить цели «услуг для потребителей» и решить, по каким критериям эти услуги оценивать, чтобы измерять производительность. Компания разработала критерии показателей функционирования, рассчитываемые за конечный период времени, а также поставила задачи по повышению производительности в рамках оцениваемого периода. Предприятие опубликовало сводные данные о своих достижениях, согласованные с IRAM, в ежегодном отчете за 2010 год.

Генеральный управляющий AdeS, характеризуя стандарт, говорит, что гибкость, ориентация на специфику отрасли и на пользователя делают ИСО 24510 надежным инструментом для любого коммунального предприятия, как частного, так и государственного.

Координатор проекта по внедрению ИСО 24510 отмечает, что с 2008 года компания была переориентирована на определенного клиента, разрешая возникающие проблемы в порядке очереди. Компании стал необходим инструмент, с помощью которого можно было бы организовать и систематизировать весь багаж знаний и процедур, накопленный за годы работы. После публикации стандарта ИСО 24510 и смежных с ним компания убедилась, что они идеально подходят ей, поскольку ориентированы на клиента.

Aguas de Corrientes S.A. (Аргентина)

Компания Aguas de Corrientes S.A. (AdeC) уже была знакома со стандартами менеджмента и следовательно отталкивалась от уже внедренных процедур. Компания установила точку отсчета для ключевых процессов и показателей производительности: число жалоб потребителей на низкий напор воды и ее качество. Несколько образцов успешного контроля качества воды ежемесячно передаются в Совет в форме отчета. AdeC расширила

рамки отчета, включив в него показатель удовлетворенности потребителей услугами по водоотведению посредством подсчета жалоб клиентов на затопления.

Представитель компании говорит, что четкость и адаптивность ИСО 24510 стала очевидной с самого начала процесса внедрения. Это было показано на примере успешного внедрения в 13 городах, в каждом из которых имелись свои особенности. Было важно понять, что постановка конкретных целей и определение показателей производительности в соответствии с ИСО 24510 позволят достичь результатов, которые лягут в основу принятия решений, планирования и постоянного улучшения.



Mei-Raanana Water Company (Израиль)

Совместно с регулирующим органом и несколькими израильскими компаниями водоснабжения Mei-Raanana Water Company разрабатывает национальный список показателей производительности для всех подобных компаний страны. Целью является создание реалистичных показателей, которые станут удобным инструментом для регулирующего органа и вместо

ИСО 24510: ОЖИДАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Латинская Америка приняла ИСО 24510, поскольку в регионе неуклонно растет интерес к удовлетворению потребностей и ожиданий водопользователей. Налаживается диалог между коммунальными предприятиями и заинтересованными сторонами, в том числе с регулирующими органами.

Некоторые предприятия водоснабжения в Африке, в частности в Буркина-Фасо, выработали цели предлагаемых клиентам услуг; власти города Параку в Республике Бенин решили при поддержке французского города Орлеана внедрить ИСО 24510. Заинтересованные стороны мобилизовали усилия и сейчас определяют цели улучшения услуг водоснабжения и водоотведения.



простого сопоставления цифр позволят оценивать деятельность и процессы каждой компании в отдельности. Схема включает адаптацию показателей к функции, общепринято именуемой бенчмаркингом, для проведения сравнительной оценки деятельности коммунальных предприятий. Однако для этого требуется, чтобы показатели рассчитывались на основе одних и тех же наборов данных.

Mei-Raanana использует ИСО 24510 для оценки эффективности своих потребительских услуг, учитывая время реагирования на жалобу, время начала работ по устранению течи и завершения ремонта, время, в которое водоснабжение у потребителя отсутствует, и, наконец, количество поданных претензий.

Руководитель Mei-Raanana говорит, что работа по ИСО 24510 — это процесс, над которым работают совместные команды рабочих и руководителей. Такое взаимодействие дает рабочим возможность чувствовать себя более вовлеченными и ответственными и служит отличной мотивацией для всего персонала.

ВНЕДРЕНИЕ В МИРЕ

Все больше стран приходят к применению стандартов серии ИСО 24510, хотя и разными темпами. В Европе и Северной Америке показатели производительности измеряли на протяжении долгих лет, и большинству коммунальных служб удобно работать в рамках этой концепции как на управленческом, так и на техническом уровне.

Службы коммунального водоснабжения в Латинской Америке, хотя несколько отставая, активно осваивают эти стандарты. Федеральное управление санитарно-технических служб Аргентины всеми средствами побуждает водопроводные хозяйства страны следовать примеру AdeS и AdeC. Стандарты ИСО входят в инициативу Латинской Америки, реализуемую силами региональных членов рабочей группы ИСО/ТК 224/РГ 5 через Латиноамериканскую ассоциацию предприятий водоснабжения и водоотведения. Рабочая группа продолжит документировать мероприятия по применению стандартов серии ИСО 24510 и подготовит технический отчет с примерами их практического применения.

ВОДА В ЦИФРАХ

БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ



ИЗВЕСТНО

37 % МИРОВОГО НАСЕЛЕНИЯ НЕ ИМЕЮТ ДОСТУПА К ГИГИЕНЕ - 2,6 МЛРД ЧЕЛ.

15 % МИРОВОГО НАСЕЛЕНИЯ НЕ ИМЕЮТ ДОСТУПА К ЧИСТОЙ ВОДЕ - 1,1 МЛРД ЧЕЛ.

21 % ДЕТЕЙ В МИРЕ УМИРАЕТ ЕЖЕГОДНО ОТ ПОТРЕБЛЕНИЯ ЗАРАЖЕННОЙ ИЛИ ГРЯЗНОЙ ВОДЫ



МИРОВОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ ВОДЫ



8 % - БЫТОВЫЕ НУЖДЫ



22 % - ПРОМЫШЛЕННОСТЬ



70 % - СЕЛЬСКОЕ ХОЗЯЙСТВО



РАСХОД ВОДЫ В БЫТУ

от **94,5** до **189,3** ЛИТРОВ НА ПЯТИМИНУТНЫЙ ДУШ

от **4,9** до **22,7** ЛИТРОВ НА СМЫВ ТУАЛЕТА

7,6 ЛИТРОВ НА МЫТЬЕ ПОСУДЫ

151 ЛИТР НА ОДНУ СТИРКУ В СТИРАЛЬНОЙ МАШИНЕ



ОБЛАСТИ РАЗРАБОТОК ИСО

СЕГОДНЯ

ДЕЙСТВУЕТ БОЛЕЕ 550 СТАНДАРТОВ ИСО, КАСАЮЩИХСЯ ВОПРОСОВ, СВЯЗАННЫХ С ВОДОЙ

ЗАВТРА

НАИБОЛЕЕ ВАЖНЫЕ ОБЛАСТИ РАЗРАБОТОК ИСО, СВЯЗАННЫЕ С ВОДНЫМИ РЕСУРСАМИ (ОПРЕДЕЛЕНЫ НА СЕМИНАРЕ ИСО, ПОСВЯЩЕННОМ ПРОБЛЕМАМ ВОДЫ, КОТОРЫЙ ПРОХОДИЛ В Г. КОБЕ (ЯПОНИЯ):

1. ПОТЕРИ И УТЕЧКА ВОДЫ
2. ПОВТОРНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ
3. ВОДНЫЕ ОТСТОИ И РЕГЕНЕРАЦИЯ
4. УЛУЧШЕНИЕ МЕНЕДЖМЕНТА В ОБЛАСТИ ПОТРЕБЛЕНИЯ ВОДЫ
5. МЕНЕДЖМЕНТ СОБСТВЕННОСТИ ВОДНЫХ РЕСУРСОВ



ИСО/МЭК 27001 В КИБЕРВОЙНЕ

Государственные органы и субъекты предпринимательской деятельности всего мира страдают от киберугроз, число которых неуклонно растет вместе с активностью и мастерством злоумышленников. Стандарт ИСО/МЭК 27001 предлагает решать эту проблему на международном уровне путем построения управленческой инфраструктуры для оценивания и устранения виртуальных и прочих рисков, способных нанести ущерб бизнесу, работе правительств и даже государственному устройству стран.

Интерес киберпреступников не только к крупному, но и к малому бизнесу постоянно растет, поэтому инциденты в сфере информационной безопасности происходят все чаще. Глубокий анализ положения дел в этой сфере, проведенный британским Министерством предпринимательства, инноваций и ремесел, выявил наличие ряда угроз, стоящих перед информационной безопасностью в стране. В работе «Исследование нарушений информационной безопасности 2013» (*The 2013 Information Security Breaches Survey*) говорится, что число атак на предприятия малого бизнеса за прошлый год возросло на 10 %, из-за чего компании потеряли до 6% своего годового дохода.

Спектр угроз безопасности в сфере мобильной связи расширяется очень быстрыми темпами. Мобильные хакеры передают киберпреступникам краденые личные данные пользователей и информацию о деятельности организаций. Характер атак на мобильные устройства с каждым днем становится интеллектуально изощреннее. По сообщениям гонконгского отделения CNN и NQ Mobile, случаи заражения мобильных устройств вредоносными программами множатся, и в скором времени их прирост составит 163 %. Цифра, несомненно, впечатляющая.

Воры, специализирующиеся на краже личной информации, стали гораздо активнее. Так говорится в отчете за 2013 год компании Javelin Strategy & Research, занимающейся исследовательской деятельностью в сфере мошенничества. Согласно этому отчету, в 2012 году число случаев мошенничества с персональными данными увеличилось более чем на миллион, добыча воров превысила 21 млн долларов США. Это самый высокий показатель с 2009 года.

Все больше организаций для продвижения бизнеса прибегают к средствам онлайн и укрепляют свои позиции на рынке не только в социальных сетях, но и с помощью мобильных устройств и приложений. Вследствие этого они сталкиваются с широким спектром изощренных угроз, и в сегодняшних реалиях им приходится защищаться путем внедрения стандарта ИСО/МЭК 27001.

Этот документ, широко применяемый в мире с 2005 года, помог тысячам организаций повысить свою инфор-

мационную безопасность. Популярный стандарт недавно обновлен — в его втором издании (2013 года) использован опыт пользователей первой редакции, улучшены меры безопасности в соответствии с уровнем развития современных информационных систем, а именно в области хищения персональных данных, рисков для мобильных устройств и других уязвимостей в сфере онлайн. Кроме того, документ согласован с другими стандартами систем менеджмента.

БИЗНЕС ВЫБИРАЕТ ИСО/МЭК 27001

Кибербезопасность — проблема не только IT-структур, она важна для любого бизнеса, и стандарт ИСО/МЭК 27001 стал синонимом информационной безопасности. Он приобрел ошеломляющий успех в бизнес-сообществе, сумев обеспечить защиту и дать преимущества организациям любого размера, вида деятельности, и отраслевой принадлежности.

Предприятия, поделившиеся своим опытом в данной статье, являются лишь верхушкой айсберга. Тысячи организаций по всему миру используют ИСО/МЭК 27001 для управления своими рисками в области информационной безопасности. Не делать этого в мире, страдающем от кибератак и других угроз, представляется большинству из них просто невыполнимым.



ACIS Professional Center

ACIS (Таиланд)

П. Хоманек (Prinya Homanek), президент

Преимущества системы управления киберугрозами трудно переоценить. Устранять проблему киберопасности нужно не только с помощью более робастных технических решений. Решения нужны управленческие, улучшающие бизнес-процессы и нивелирующие риски раскрытия конфиденциальной информации, нарушения целостности и доступности информации, а также, что крайне важно, повышающие осведомленность и знания персонала и пользователей. ИСО/МЭК 27001 помог компании усилить защиту против кибератак и одновременно предложить клиентам услуги повышенного уровня безопасности. Как



результат, клиенты стали больше доверять компании, они считают ее надежным бизнес-партнером.



GetNet (Бразилия)

Хосе Ренато Хопфа (Jose Renato Hopf), президент

Киберугрозы сильно вредят онлайн-рынкам, подвергают риску электронные платежи и наносят организациям значительный материальный ущерб. По мнению GetNet, одного из поставщиков управляемых технических решений и бизнес-сервисов для индустрии электронных платежей Латинской Америки, предприятиям важно быть на шаг впереди в борьбе за кибербезопасность. Компания решила внедрить эффективную систему менеджмента информационной безопасности на базе стандарта ИСО/МЭК 27001:2013 для защиты своего Центра баз данных в Кампо Бом (Риу-Гранди-ду-Сул), а также для соблюдения конфиденциальности и целостности находящейся на серверах информации. Следуя лучшим процедурам в сфере информационной безопасности, с помощью стандарта компания повышает доверие клиентов, партнеров и других заинтересованных сторон.



信達國際控股有限公司
CINDA INTERNATIONAL HOLDINGS LIMITED

CINDA (Китай)

Дзяо Юань (Jiao Yuan), директор IT-департамента

Завоевание и поддержание доверия потребителей — ключ к успешному бизнесу. Компания CINDA (один из четырех государственных фондов Китая, управляющих активами), получила коммерческие преимущества, построив доверительные взаимоотношения с потребителями посредством совместного использования системы менеджмента информационной безопасности на основе ИСО/МЭК 27001 и системы управления IT-услугами на основе ИСО/МЭК 20000-1.

CINDA стала первой в финансовом секторе, прошедшей сертификацию одновременно по двум стандартам систем менеджмента в национальном и международном органах по сертификации. Следуя за развитием бизнеса, систему менеджмента информационной безопасности компании постоянно улучшали и адаптировали в рамках корпоративной культуры. С внедрением системы и началом работы в ее условиях, компания принялась непрерывно совершенствовать менеджмент информационной безопасности, что в итоге помогло ей заслужить доверие клиентов и регулирующих органов.



Fujitsu (Австралия)

Б. Смит (Brendan Smith), директор по информационной безопасности

Широта применения и польза, приносимая стандартом ИСО/МЭК 27001, дают бизнесу огромные преимущества в части управления рисками и укрепления доверия потребителей. Для менеджмента внутренней безопасности при оказании защищенных услуг клиентам Fujitsu использует ИСО/МЭК 27001, интегрированный с ИСО/МЭК 22000. От интегрирования систем выигрывают все участвующие стороны, поскольку в компании есть система, способная охватить оба сценария и дать руководству возможность целиком увидеть и проанализировать уровень безопасности.

Будучи глобальной организацией, Fujitsu оказывает услуги в разных регионах мира. Главнейшее преимущество использования такого признанного на международном уровне стандарта как ИСО/МЭК 27001 заключается в доверии клиентов.

В рамках устанавливаемой ИСО/МЭК 27001 общей инфраструктуры на исполнительном и управленческом уровнях Fujitsu формирует сообщества профессионалов в области безопасности. В долгосрочной перспективе Fujitsu Australia продолжит совершенствовать процесс внедрения и использования ИСО/МЭК 27001 (и связанных с ним стандартов) во всех областях бизнеса, включая информационное обслуживание и облачные сервисы.



Stralfors UK (Великобритания)

Т. Пламмер (Tony Plummer), президент

Организации, управляющие своими рисками в области информационной безопасности посредством сертификации по ИСО/МЭК 27001, широко признаны на рынке. Стандарт помогает компании завоевать доверие клиентов и дает ей возможность выгодно позиционировать себя в среде конкурентов.

Сертификация по ИСО/МЭК 27001 стала одним из обязательных требований большинства клиентов. Соответствие ИСО/МЭК 27001 свидетельствует, что для таких организаций как Stralfors, которые печатают банковские чеки, в том числе именные, сертификация является обязательной. Несомненно, соответствие ИСО/МЭК 27001 позволило компании улучшить подход ко всем аспектам информационной и физической безопасности. Кроме того, определенные преимущества выявились в сегменте информирования коллег, выбора и управления поставщиками.



ВСЕРОССИЙСКИЙ
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ИНСТИТУТ СЕРТИФИКАЦИИ



АДРЕС РЕДАКЦИИ:
123557, Москва,
Электрический пер., д. 3/10,
стр. 1, ОАО «ВНИИС»,
редакция журнала
«Сертификация».

ТЕЛЕФОН/ФАКС:
(499) 253-69-54.
E-mail: magazine@gost.ru

БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ:
ОАО «ВНИИС»,
ИНН 7703380581,
КПП 770301001,
р/с № 40702810038170106476
в Московском банке Сбербанка
России ОАО, г. Москва,
к/с № 30101810400000000225,
БИК 044525225.

УВАЖАЕМЫЕ ЧИТАТЕЛИ ЖУРНАЛА «СЕРТИФИКАЦИЯ»!

НАЧИНАЕТСЯ ПОДПИСКА НА 2014 ГОД.

Если Вы не успели подписаться на наш журнал с приложением
«Менеджмент: горизонты ИСО» на почте,
вы можете оформить подписку в редакции.

Цена подписки в редакции
на 1-е полугодие — 2574 руб. (включая 10 % НДС),
на весь 2014 год — 5148 руб. (включая 10 % НДС).

ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ ПОДПИСКИ В РЕДАКЦИИ

направьте заявку по факсу или по электронной почте, в которой
укажите все реквизиты вашей организации, подписной период,
количество заказанных экземпляров и данные для контакта.
Оплатите выставленный вам счет; в платежном поручении
обязательно укажите: «За журнал «Сертификация».

менеджмент: горизонты ИСО
