

МЕНЕДЖМЕНТ: ГОРИЗОНТЫ ИСО

ВНИИС
VNIIS

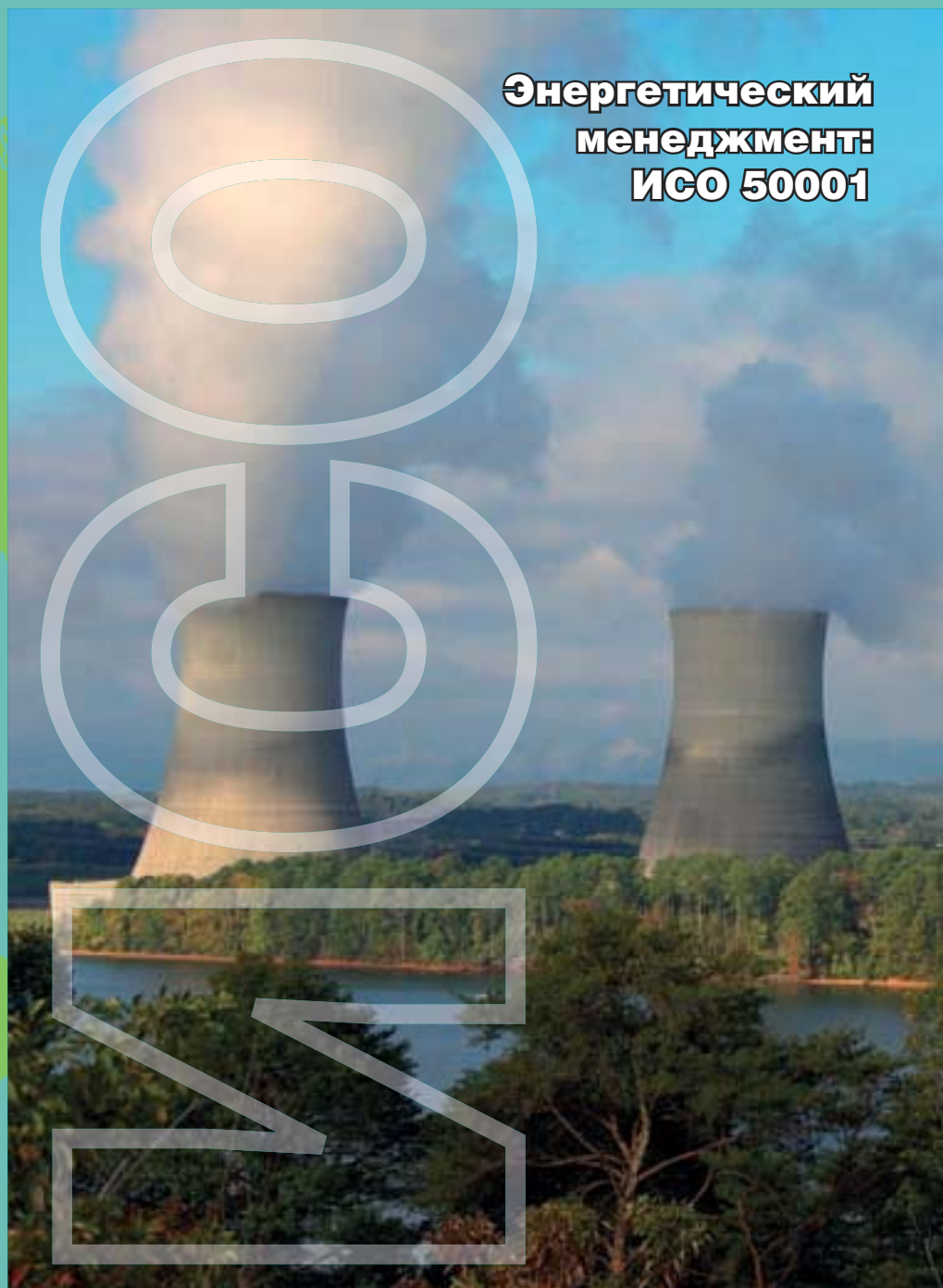


**Международная
стратегия
потребительского
движения.
Забота о потребителе**

**Новые направления
технической
деятельности ИСО**

**Стандарты
ИСО 10000**

**Правительство
США поддерживает
внедрение стандарта
ИСО 50001**



**Энергетический
менеджмент:
ИСО 50001**

3

2011



В ближайших номерах журнала:

Устойчивое развитие: ИСО 26000

Международное сотрудничество в
области социальной ответственности

Предприятия малого и среднего бизнеса:
социальная ответственность

Методики оценки рисков:
ИСО/МЭК 31010

Новости экологического менеджмента



ЗАБОТА О ПОТРЕБИТЕЛЕ



Широкая поддержка, оказанная в ноябре 2010 года стандарту ИСО 26000 «Руководство по социальной ответственности» (*Guidance on social responsibility*), — огромный успех потребительских организаций, так как ключевую роль в его разработке сыграла Всемирная организация потребителей (*Consumers International — CI*).

Проект прошел долгий путь. Под воздействием Комитета ИСО по потребительской политике (*ISO/COPOLCO*) многосторонние переговоры в итоге привели к завершению в 2010 году работы над столь нужным стандартом. При этом CI координировала международное взаимодействие 80 экспертов по проблемам потребителей, и можно сказать, что они сыграли важную роль в разработке процессов и содержания ИСО 26000.

Публикация нового стандарта говорит о международном согласии в отношении содержания и смысла социальной ответственности, так как он предлагает общий язык для взаимодействия в данной сфере. Включение прав потребителя в определение социальной ответственности — мощнейший инструмент их защиты.

В основу стандарта заложена вера в то, что каждая организация несет ответственность за следование определенным принципам, за уважение личных и коллек-

тивных прав, а также в целом за внесение своего вклада в устойчивое развитие. В нем признается, что неустойчивые виды производства и потребления имеют серьезные социальные и экологические последствия, так как зачастую повышают уровень бедности и обостряют социальное неравенство.

Проблемы потребителей находятся в прямой зависимости от соблюдения восьми наиглавнейших их прав, способствующих обеспечению надежного рыночного баланса, а именно:

- право каждого потребителя на удовлетворение основных потребностей на надлежащий уровень жизни;
- право на безопасность;
- право на информацию;
- право выбора;
- право быть услышанным и иметь возможность создавать организации;
- право на удовлетворение требований по суду;
- право на потребительское образование;
- право на здоровую окружающую среду.

Подробная информация о стандарте ИСО 26000:2010 будет представлена в ряде публикаций следующего выпуска журнала.

Выпуск подготовлен по официальным документам ИСО, материалам журналов «ISO Focus+» 2010, Vol. 1, No. 9; «ISO Focus+», 2011, Vol. 2, No.4, 5, 6, 7 и информации сайтов <http://www.iso.org>; www.intellonet.com, www.consumersinternational.org

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.: (499) 253 6954
Факс: (499) 253 3360
E-mail: magazine@gost.ru
[Http://www.vniis.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 13.09.2011
Формат бум. 60×90 1/8
Объем 4,0 п.л.
Заказ № 95724

ТЕМА НОМЕРА

1 Забота о потребителе

НОВОСТИ

О мероприятиях

3 Премьер-министр России поддерживает ИСО
4 Послание по случаю Всемирного дня стандартов
5 Министр Великобритании гарантирует поддержку ИСО/КОПОЛКО

О документах

6 Руководства ИСО/МЭК по вопросам потребления
6 Расцвет финансовых услуг
7 Закодированный мир
8 Всемирный идентификатор юридических лиц
11 Прозрачность закупок в строительстве

ТОЧКА ЗРЕНИЯ

12 Международная стратегия потребительского движения: роль CI

МАГИСТРАЛЬНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ

15 Стандарты удовлетворенности потребителя
16 Центры обслуживания клиентов
19 Равные условия для потребителей-инвалидов

РАЗВИТИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

21 Новые направления технической деятельности ИСО.
Новый технический комитет ИСО: менеджмент людских ресурсов
Предложение по новой области деятельности ИСО: менеджмент
производственных мощностей
23 Стандарт системы энергоменеджмента: ИСО 50001

ОПЫТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

26 Правительство США поддерживает внедрение стандарта ИСО 50001
29 Безопасность превыше всего
31 Системы менеджмента на «красной дорожке» в Каннах

БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ

18, 22, 30 Участие потребителей в деятельности ИСО

О МЕРОПРИЯТИЯХ

ПРЕМЬЕР-МИНИСТР РОССИИ ПОДДЕРЖИВАЕТ ИСО



Премьер-министр России В. В. Путин прибыл в Женеву для участия в 100-й ежегодной конференции Международной организации труда ООН (МОТ). В своем выступлении на заседании, состоявшемся 15 июня 2011 года в штаб-квартире ООН, он отметил важнейшую роль и существенный вклад, который вносит деятельность ИСО в развитие торговли, промышленности и современных технологий.

Г-н Путин высказался в поддержку участия России в разработке стандартов ИСО, отметив, что в деятельности этой организации принимают участие более 500 российских экспертов. Россия планирует продолжить активное участие в этой работе и увеличить долю вводимых в действие в стране стандартов ИСО с текущих 40% до 60%. Премьер выразил уверенность, что этому будет способствовать пребывание на посту президента ИСО на период 2011-2012 гг. представителя России Б. С. Алешина.

В связи с предложением Росстандарта провести в 2013 году Генеральную ассамблею ИСО в Санкт-Петербурге премьер подчеркнул, что и федеральное правительство, и власти второй столицы сделают все, чтобы обеспечить организацию данного мероприятия на самом высоком уровне. Кроме того, он поддержал расширение участия в работе ИСО экспертов как из России, так и из стран СНГ после прохождения учебной программы, разработанной совместно с ИСО.

В заседании также принимал участие наряду с президентом ИСО ее генеральный секретарь, который поблагодарил В. В. Путина за интерес, проявленный к работе этой организации. Он напомнил, что текущий портфель ИСО составляет более 18600 стандартов, охватывающих все сферы жизни, в том числе вопросы экономики, экологии и устойчивого развития общества. В повседневной жизни мы все в значительной степени руководствуемся стандартами. Один из стандартов ИСО, например, устанавливает размеры кредитной карты, другие определяют коды валют, габариты грузовых контейнеров для перевозок и т. д. Недавно опубликован стандарт в области энергоэффективности — ИСО 50001, который положительно скажется на 60% потребляемой в мире энергии.

Генеральный секретарь также напомнил о широком применении в мире стандартов ИСО на системы менеджмента (ИСО 9001, ИСО 14001 и др.), которые помогают руководителям организаций осуществлять более эффективное и рентабельное управление. Он особо отметил публикацию в ноябре 2010 года стандарта ИСО 26000 с рекомендациями по обеспечению социальной ответственности, в разработке которого принимала участие МОТ. Если рассматривать роль международных стандартов на национальном уровне, то видно, какое огромное влияние они оказывают на экономический рост и экологически устойчивое использование природных ресурсов.



ПОСЛАНИЕ ПО СЛУЧАЮ ВСЕМИРНОГО ДНЯ СТАНДАРТОВ



International
Organization for
Standardization

14 октября 2011 года пройдет очередной ежегодный Всемирный день стандартов под девизом «Международные стандарты. Создание глобального доверия» (International standards — Creating confidence globally).

Следуя традиции, президенты трех организаций по стандартизации: Международной организации по стандартизации (ИСО), Международной электротехнической комиссии (МЭК) и Международного союза по телекоммуникациям (МСТ) обратились к общественности с посланием.

«В современном мире нам необходима большая уверенность, что окружающие вещи будут работать так, как мы ожидаем.

Мы верим, что, воспользовавшись телефоном, мы мгновенно соединимся с любым другим телефоном на планете. Мы также надеемся, что, войдя в Интернет, мы получим новости и информацию... мгновенно. Когда мы больны, мы полагаемся на используемое в здравоохранении оборудование, которое поможет нам. Если мы управляем автомобилем, то ждем, что двигатель, рулевое управление, тормозная система и средства безопасности детей надежны. Мы надеемся, что защищены от разряда электрического тока и вредного воздействия выхлопных газов.

Международные стандарты дают нам такую масштабную уверенность. Действительно, одна из ключевых целей стандартизации — создание доверия. Системы, продукты и услуги дают нам то, что мы ожидаем, поскольку наиболее существенные их признаки определены международными стандартами.

Международные стандарты на продукцию и услуги создают фундамент для их

высокого качества, экологичности, безопасности, надежности, взаимодействия, эффективности и результативности. Одновременно они дают уверенность изготовителям в их способности выйти на международные рынки, зная, что их продукция соответствует международному уровню.

Взаимозаменяемость раздвигает рамки экономики и позволяет пользователям получать равнозначные услуги независимо от места нахождения. Таким образом, международные стандарты дают равные преимущества и потребителям, и товаропроизводителям, и провайдером услуг. Важно, что в развивающихся странах они способствуют созданию новой продукции и услуг и развитию экономики в целом.

Международные стандарты создают доверие к установлению в окружающем мире открытости и прозрачности, когда каждое заинтересованное лицо может внести свой вклад.

Заявленная цель партнеров — ИСО, МЭК и МСТ — выстроить и содействовать укреплению доверия в мировом масштабе, насколько это возможно, посредством международной стандартизации».

МИНИСТР ВЕЛИКОБРИТАНИИ ГАРАНТИРУЕТ ПОДДЕРЖКУ ИСО/КОПОЛКО

Комитет ИСО по потребительской политике — ИСО/КОПОЛКО (*ISO/COPOLCO*) провел 24 мая 2011 года в Лондоне ежегодный семинар на тему «Дома будущего. Строительство на основе стандартов», на котором обсуждался вопрос: как стандарты могут способствовать лучшему отражению тенденций и повседневной реальности в меняющемся мире? На семинаре выступили докладчики из Австралии, Северной Америки и Европы, представляющие организации потребителей и компаний строительной отрасли.



Семинар был организован по приглашению национального органа по стандартизации — Британского института стандартов (*BSI*). К семинару было приурочено 33-е пленарное заседание ИСО/КОПОЛКО, в котором приняли участие около 200 делегатов из 42 стран-членов ИСО, включая 13 участников из развивающихся стран, получивших спонсорскую помощь.

Выступая с приветствием, член парламента, министр по трудовым отношениям, потребительским и почтовым вопросам правительства Великобритании Э. Дейви (*Edward Daviv*) подчеркнул важность роли потребителей в разработке стандартов. В своей речи министр отметил, что британское правительство считает стандарты важным инструментом стимулирования экономического роста и инноваций. Отвечающие потребностям времени, хорошо проработанные стандарты помогают правительству достигать политических целей во многих сферах, которые влияют на жизнь потребителей — от вопросов устойчивого развития до сферы услуг, нанотехнологий и здравоохранения. Стандарты стимулируют инновации и разработку новых продуктов, услуг и технологий, гарантируют их совместимость в интересах потребителей.

Правительство Великобритании стремится к тому, чтобы к нуждам потребителей относились внимательно. Они должны знать свои права, чтобы эффективно ими пользоваться, а законодательство по вопросам потребления должно работать справедливо по отношению и к потребителям, и к представителям бизнеса. Продуманные стандарты, разработанные при активном участии потребителей или их представителей, могут играть важную роль в достижении этих целей. Поэтому правительство при поддержке BSI стремится к тому, чтобы стандарты разрабатывались в рамках реального полномасштабного консенсуса, принимая во внимание интересы потребителей, крупных и малых предприятий,



общественных организаций и других заинтересованных сторон. Такой уровень участия показывает, что нужды потребителей признаются во всем мире как ключевой вклад в глобальные стандарты.

В работе семинара приняли участие около 130 специалистов из 46 стран, представляющих ассоциации потребителей, бизнеса, промышленности, государственных органов и национальных органов по стандартизации. Они обсудили возможные пути решения вопросов с помощью стандартизации в двух основных областях: «Экологичность домов» и «Восстановление после стихийных бедствий».

Участников семинара приветствовал директор по стандартизации BSI М. Лоу (*Mike Lou*), который призвал активнее обмениваться идеями в решении потребительских вопросов, так как основной проблемой является привлечение потребителей к разработке стандартов.

Председатель комитета ИСО/КОПОЛКО Н. Маккормик (*Norma McCormick*) в своем выступлении коснулась таких тем, как экологически устойчивое жилье, моделирование будущего, восстановление после стихийных бедствий, устойчивые сообщества и социальная ответственность. Она заявила, что результаты этого семинара станут основой либо рекомендаций для дальнейшего анализа ИСО/КОПОЛКО, либо руководства к действию ИСО.

Сделанные на семинаре выводы были вынесены на пленарное заседание ИСО/КОПОЛКО, где рассматривались текущие приоритеты потребителей в области стандартизации и план будущего развития сферы жилищного строительства в интересах всех потребителей как в развитых, так и в развивающихся странах.

О ДОКУМЕНТАХ

РУКОВОДСТВА ИСО/МЭК ПО ВОПРОСАМ ПОТРЕБЛЕНИЯ

- ИСО/МЭК 14:2003

Информация для покупателей о потребительских товарах и услугах
Purchase information on goods and services intended for consumers.

- ИСО/МЭК 37:1995

Инструкции пользователям в интересах потребителей
Instructions for use of products of consumer interest

- ИСО/МЭК 41:2003

Упаковка. Рекомендации, отвечающие запросам потребителей
Packaging – Recommendations for addressing consumer needs

- ИСО/МЭК 46:1985

Сравнительные испытания потребительских товаров и сопутствующих услуг. Общие принципы

Comparative testing of consumer products and related services - General principles

- ИСО/МЭК 74:2004

Графические символы. Технические руководящие указания для рассмотрения запросов потребителей

Graphical symbols – Technical guidelines for the consideration of consumers' needs

- ИСО/МЭК 76:2008

Разработка стандартов на услуги. Рекомендации по вопросам потребления

Development of standards for services – Recommendations for addressing consumer issues

ДРУГИЕ ПОЛЕЗНЫЕ РУКОВОДСТВА

- ИСО/МЭК 50:2002

Аспекты безопасности. Руководящие указания по безопасности детей
Safety aspects - Guidelines for child safety

- ИСО/МЭК 51:1999

Аспекты безопасности. Руководящие указания по включению их в стандарты
Safety aspects - Guidelines for their inclusion in standards.

- ИСО/МЭК 71:2001

Руководящие указания разработчикам стандартов в части потребностей людей старшего возраста и лиц с ограниченными возможностями

Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities.

РАСЦВЕТ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Защита информации необходима при обмене данными между финансовыми учреждениями, их клиентами и другими компаниями. При передаче сообщений и обработке транзакций стороны требуют наличия надежной, пригодной для оценивания информации.

К. МакКенна (Karla McKenna), председатель технического комитета ИСО/ТК 68 «Финансовые услуги», занимающегося безопасностью и совместимостью данных при обмене сообщениями, подчеркивает значимость этой работы.

Для лучшего понимания проблемы предлагается рассмотреть такой вид транзакции, как платежи посредством кредитных карт в одном финансовом учреждении. В 2007 году членами эмитента банковских карт этого учреждения являлись 20 тысяч банков с выпущенными в обращение картами в количестве 1,59 миллиарда, по которым проводилось 59 миллиардов транзакций ежегодно с пиком более чем 6800 транзакций в секунду. Эти кредитные карты принимались в 170 странах, и

ежегодный объем транзакций достигал 4,8 триллионов долларов США.

Без совместимого и надежного обмена сообщениями это было бы невозможно. Содержащиеся в сообщениях данные должны давать полную информацию, необходимую для точной обработки любой финансовой транзакции. Стандарты логически обоснованного содержания данных крайне важны для сравнения и анализа информации, а также для эффективной передачи и обработки сообщений.

Не будет преувеличением сказать, что четкие стандарты важны для индустрии финансов так же, как банковское дело для мировой экономики.

Подкомитет ИСО/ТК 68/ПК 2 «Менеджмент безопасности и общие банковские операции» сосредотачивает свои усилия на стандартизации защиты транзакций, осуществляемых в рамках оказания финансовых услуг. Активные работы продолжаются в сферах менеджмента инфраструктуры открытых ключей (*public key infrastructure, PKI*) и криптографических алгоритмов предоставления финансовых услуг и безопасности розничных банковских операций.

Разработка и введение кодов и основанных на личной идентификации стандартов приоритетна для ИСО/ТК 68. Например, идентификационные коды банков, представленные в стандарте ИСО 9362:2009 «Банковское дело. Сообщения, передаваемые по каналам связи. Идентификационные коды организаций» (*Banking — Banking telecommunication messages — Business identifier code, BIC*), позволяют автоматически обрабатывать передаваемые по каналам банковской связи сообщения и улучшают среду финансовых транзакций посредством использования идентификационных кодов контрагентов.

Другой пример — идентифицирующие коды рынков, представленные в ИСО 10383:2003 «Обеспечение безопасности и сопутствующие финансовые инструменты. Коды валют и идентифицирующие коды рынков» (*Securities and related financial instruments — Codes for exchanges and market identification, MIC*), которые обеспечивают сглаженный и эффективный обмен релевантной торговой информацией. Стандарт будет поддерживать регламентированный анализ банковских рисков, в частности, при наличии «темных пулов» (неучтенных ликвидов).

В ответ на требования рынка и необходимость регулирования продолжается разработка международной системы нумерации для идентификации ценных бумаг (*ISIN*). Помимо обеспечения беспроблемной и эффективной передачи релевантной информации о финансовых транзакциях, ISIN может оказать содействие при анализе риска концентрации ценных бумаг. Похожее преимущество может дать использование кодов CFI, представленных в ИСО 10962 «Ценные бумаги и со-

путствующие финансовые инструменты. Классификация финансовых инструментов (код CFI)» (*Securities and related financial instruments — Classification of Financial Instruments (CFI code)*).

Последние по списку, но не по значимости, коды стран (представленные в ИСО 3166) давно стали неотъемлемым компонентом финансовых услуг, как отдельно, так и в рамках других стандартов ИСО. Ежедневно осуществляются миллионы операций, сопровождаемых вводом данных, их хранением, извлечением или передачей. В ходе каждой из таких операций коды стран могут экономить время, место и энергию.

Задолго до появления нормативов и требований к отчетности профессионалы в области стандартизации, эксперты по нормативно-справочной информации и специалисты по работе с претензиями признали необходимость передачи логически обоснованных данных. Стандарты, имеющие в своей основе коды/личностные идентификаторы, привлекли большое внимание финансовых организаций и регулирующих органов в США и странах Евросоюза. Движение к стандартам передачи логически обоснованных данных, базирующихся в основном на кодах и идентификаторах, получит новый толчок, направленный на решение срочных проблем.

ИСО/ТК 68 планирует рассматривать эту задачу как возможность распространения и более широкого применения своих стандартов. В 2010 году на встрече экспертов в области финансов в Токио ИСО/ТК 68 был назначен ответственным за оценку стратегии стандартов, используемых при финансовых транзакциях, чтобы расширить их применимость для нормативной отчетности и упростить адаптацию. Кроме того, в рамках следующего пленарного заседания ИСО/ТК 68 будет проведен семинар по финансовым услугам для анализа текущих и будущих потребностей.

В то время как регулятивная реформа и требования к отчетности являются ключевыми движущими силами, организации, внедряющие стандарты кодов, могут получить преимущества благодаря последовательному сбору, объединению и сопоставлению данных. Очевидно, что стандартизация инструментов сбора данных и их содержания принесет максимальную пользу как отправителям, так и получателям этой информации.

ЗАКОДИРОВАННЫЙ МИР

Системы кодирования являются системами, наиболее часто используемыми правительствами, бизнесом и обществом в целом в целях стандартизации. Каждый день во всем мире коды используются в миллионах опе-

раций практически везде — от книг и паспортов до грузовых контейнеров и денежных переводов.

Двузначные коды, например, TF для обозначения Французских южных территорий (*French Southern Terri-*



ories), экономят время (а, следовательно, и деньги) при вводе данных, позволяя сократить количество нажатий на клавишу с 25 до 2. Требования к хранению данных тоже пропорционально сокращаются. Коды также способствуют снижению числа ошибок в процессе ввода и получения данных, так как устанавливают однозначно трактуемые и логически обоснованные обозначения людей, мест или объектов, которые могут проходить под разными наименованиями или иметь разночтения. Но в любом случае коды экономят время, место и энергию.

Существует множество успешно применяемых стандартов кодирования, разработанных ИСО.

Стандарт на коды стран ИСО 3166-1 — один из наиболее широко используемых стандартов, поскольку все национальные почтовые отделения мира обмениваются международной корреспонденцией, на упаковку которой нанесено кодовое обозначение страны. В машиносчитываемых паспортах трехбуквенный код по ИСО 3166-1 используется для определения национальности владельца (как указано в ИСО/МЭК 7501-1). Кроме того, системы доменных имен в Интернете представлены кодами альфа-2 по ИСО 3166-1 для определения кода страны домена высшего уровня (*country code Top Level Domain, ccTLD*), например, Франция — «fr», Австралия — «au», Бразилия — «br», Япония — «jp».

Международный стандартный книжный номер (*ISBN*) является одним из самых широко используемых и успешных идентификаторов в мире: миллионы номеров присваиваются книгам издателями более чем двухсот стран. ISBN — важнейший движитель книго-торговли, позволяющий компилировать базы данных продукции, вести электронный обмен информацией и собирать данные по продажам.

Идентификационный код организации (*Business Identifier Code — BIC*) и международный номер банков-

ского счета (*International Bank Account Number — IBAN*) незаменимы в мире финансов и более чем через 20 лет после их введения в действие. Благодаря использованию этих кодов делается меньше ошибок при проведении финансовых транзакций.

Индустрия финансов сейчас находится в ожидании разработки стандарта идентификации юридических лиц, вовлеченных в финансовые транзакции. Такой стандарт принесет ощутимую пользу, так как повысит прозрачность и улучшит регулируемость финансовых рынков.

Каждый грузовой контейнер в мире должен регистрироваться с помощью идентификационного кода владельцев контейнера и операторов — ВИС. Этот код используется в 115 странах, его применяют около 1700 владельцев и операторов, что составляет более 90% мирового парка контейнеров.

Кодирование упрощает международное движение и процедуры беспрошльного ввоза грузов для таможи, а также облегчает контроль контейнеров — вручную или автоматически, с помощью компьютеризированных и/или дистанционных систем контроля на любом этапе перевозки, особенно с использованием разных видов транспорта.

Международная автомобильная промышленность — еще одна отрасль, в которой применяется продвинутая система нумерации — идентификационный номер транспортного средства (*vehicle identification number, VIN*), уникальный для каждого автомобиля. Этот номер представляет собой обозначение транспортного средства, в котором закодированы такие элементы, как изготовитель, год выпуска, место изготовления и характеристики изделия. В некоторых странах работают службы истории транспортного средства, которые могут помочь потенциальным автовладельцам найти как «ведро на колесах», так и брендовую машину.

ВСЕМИРНЫЙ ИДЕНТИФИКАТОР ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

По мнению П. Джанссенса (Paul Janssens), руководителя европейских программ, в том числе по созданию всемирного идентификатора юридических лиц, недавний финансовый кризис заставил сосредоточить внимание на обеспечении дополнительной прозрачности финансовых рынков и их регулировании. Законодатели всего мира ведут систематический анализ, стремясь разобраться в ситуации с совокупными рисками юридических лиц и их контрагентов, различая их при этом по типам активов и регионам. Точная и достоверная идентификация юридических лиц, участвующих в финансовых транзакциях, одинаково важна как для рынков, так и для государственных регуляторов.

Важным фактором, позволяющим законодателям анализировать финансовые риски, является создание и поддержание всемирного идентификатора юридических лиц (*legal entity identifier — LEI*), составляющих его атрибутов записи и вспомогательных средств. Поэтому

технический комитет ИСО/ТК 68 «Финансовые услуги» сформировал специальную группу по разработке стратегии развития идентификационных стандартов, в том числе и LEI.

Идентификаторы юридических лиц не новы для сферы финансов. Они используются в финансовых учреждениях для идентификации клиентов и торговых партнеров. Это позволяет им торговать, опознавать своих потребителей, проводить внутренний анализ рисков и стресс-тестирование. Торговые вендоры LEI существуют, но общепринятый стандарт отсутствует. Не имея универсальной системы идентификации юридических лиц, играющих на финансовых рынках, частные фирмы и законодатели сами создали различные идентификаторы.

Финансовые учреждения разработали главным образом LEI-решения для корпоративного пользования — подход, ведущий к потере производительности труда. Отслеживание контрагентов и расчет уязвимости многочисленных баз данных является сложной и затратной задачей и в итоге может привести к дорогостоящим ошибкам.

Поддержание внутренней базы данных идентификаторов и согласование их с контрагентами стоит денег. Полная автоматизация клиентских приложений по-прежнему труднореализуема, отчасти из-за отсутствия универсального идентификатора юридических лиц. Время от времени сквозная процессинговая цепочка нарушается, и транзакции не проводятся, так как контрагенты не были надлежащим образом идентифицированы.

ЗАКОНОТВОРЧЕСКИЙ ИНТЕРЕС

У законодателей появился свой интерес в отношении LEI. В США принятие закона Додда-Франка по реформированию Уолл-Стрит (*Dodd-Frank Wall Street Reform*) и закона о защите прав потребителей привели к созданию Управления финансовых исследований, перед которым была поставлена задача по сбору больших объемов ценовой, позиционной и коммерческой информации и ее анализу с целью выявления системных рисков. Другие американские законодатели должны будут выполнять схожие задачи.

Тогда же с целью сбора сведений о транзакциях и анализа международных системных рисков были учреждены Европейское управление по надзору за рынком ценных бумаг (*European Securities and Markets Authority — ESMA*) и Европейский совет по системным рискам (*European Systemic Risk Board — ESRB*), прошедшие в январе 2011 года учредительный съезд.

Точная идентификация занятых в сфере финансов компаний необходима для того, чтобы иметь возможность оценить, не несут ли они собой системный риск. Подразумевается оценка отношений между фирмами, оперирующими на ряде рынков, и финансовые ин-

струменты. Кроме того, органы регулирования рынка ценных бумаг зачастую должны вручную и поименно идентифицировать головные офисы и дочерние компании брокер-дилеров. Наличие большого количества идентификаторов для торговцев ценными бумагами затрудняет создание единых правил аудита.

Это означает, что законодатели не могут адекватно анализировать системные риски, пока не будет введен основополагающий, общепринятый LEI, содержащий базовую информацию, которая позволит идентифицировать всех юридических лиц, вовлеченных в конкретную транзакцию. Председатель ESRB Ж.-К. Трише (*Jean-Claude Trichet*) недавно заявил: «Централизованную базу данных ценных бумаг Европейской системы центральных банков лучше всего дополнит открытый справочник, содержащий стандартизованную информацию об инструментах и юридических лицах, который будет действовать на условиях международного соглашения».

ИНИЦИАТИВЫ США

В конце 2010 года Комиссия по фьючерсной торговле товарами, Комиссия по ценным бумагам, Управление финансовых исследований и консорциум законодателей США (в него входят Министерство финансов, Совет управляющих Федеральной резервной системы, Федеральный резервный банк Нью-Йорка, Федеральная корпорация страхования депозитов, Регулирующий орган финансовой индустрии и Комиссия по ценным бумагам и биржам) вынесли на публичное обсуждение свои предложения, содержащие в том числе и концепцию LEI.

Управление финансовых исследований, например, в конце ноября 2010 года выпустило заявление о политике в области LEI, где предлагалось принять «универсальный стандарт идентификации сторон в финансовых контрактах, установленный и внедренный частным сектором и другими заинтересованными сторонами в рамках согласованного процесса».

В Управлении считают, что участие органов по международной стандартизации окажет положительное влияние на разработку этого стандарта. Если LEI будут введены к 15 июня 2011 года, то планируется выпустить регламент, предписывающий использовать их применительно к поступающим в Управление отчетным данным.

Управление финансовых исследований обозначило свое видение в отношении основных характеристик LEI. Они должны:

- иметь в своей основе стандарт, разработанный и поддерживаемый международным органом по



стандартизации. В этом отношении Управление сослалось на ИСО;

- быть уникальными для каждого юридически обособленного учреждения, то есть одному юридическому лицу может быть присвоен только один идентификатор без права его замены;
- сохраняться в течение всего времени существования учреждения независимо от его внутренней деятельности, наличия другого бизнеса или структурных изменений;
- включать в себя минимум информации об учреждении;
- обеспечивать возможность роста числа юридических лиц, нуждающихся в присвоении идентификатора, во всех системах ведения отчетности, а также с учетом потенциальных инноваций в отрасли и сфере регулирования;
- быть доступными для любого участника рынка, включая всех финансовых посредников, все представленные на бирже компании, выпускающие акции или долговые обязательства, все компании, торгующие акциями или долговыми обязательствами, поставщиков материально-технической базы, все учреждения, подпадающие под финансовое регулирование, и связанные с ними фирмы (но не ограничиваясь перечисленным);
- не иметь ограничений по использованию, связанных с контрактом;
- по возможности быть совместимыми с уже существующими системами, работать на разных платформах и не конфликтовать с другими схемами нумерации или идентификации;
- быть доступными для использования благодаря безопасным и открытым стандартам;
- быть надежными и защищенными от искажения и неправильного употребления;
- иметь возможность стать единственным международным стандартом уникальной идентификации юридических лиц в финансовом секторе.

Управление отмечает, что LEI должны присваиваться учреждением, имеющим опыт внедрения стандартов в финансовом секторе, «организованном и действующим как некоммерческий орган, имеющий официально документированную структуру управления со сбалансированным количеством соответствующих заинтересованных лиц».

Недавно подготовленный Федеральной резервной комиссией и представленный на обсуждение документ под названием «Формирование опоры для финансовой информации: путь к универсальной идентификации юридических лиц» (*Creating a linchpin for financial data:*

toward a universal legal entity identifier) показывает, что универсальные LEI смогут стать «всеобщим благом», дав возможность всем заинтересованным сторонам уделить анализ и сделать его более эффективным.

В документе описан ряд стандартов, используемых в настоящий момент для обеспечения качества и точности присвоения идентификатора. Аргументируется, что независимо от выбранной методологии создание LEI должно придерживаться лучших практик отрасли для гарантии их высокого качества и точности.

Некоторые организации проявили интерес к предоставлению услуг по идентификации юридических лиц в финансовом секторе на международном уровне. Это Депозитарная трассовая и клиринговая корпорация и Международная межбанковская система передачи информации и совершения платежей — организации, сотрудничающие в области изучения и разработки оптимального решения по проблеме LEI. Они предложили свое участие в работе по созданию сервиса для присвоения, поддержания и распространения новых кодов LEI. Первоначально упор должен быть сделан на требования США, поскольку именно американские законодатели оказались первыми в принятии данных решений. А партнерское взаимодействие привлекло бы дополнительных игроков для распространения регулирующих требований по всему миру.

Богатый опыт, накопленный Международной межбанковской системой передачи информации и совершения платежей в роли органа регистрации по ИСО 9362:2009 «Банковское дело. Сообщения, передаваемые по каналам связи. Идентификационные коды организаций» (*Banking — Banking telecommunication messages — Business identifier code, BIC*), дает ей возможность быть отлично информированной в части принятия универсального стандарта LEI. Эта организация является органом регистрации также по следующим стандартам: ИСО 10383:2003 «Обеспечение безопасности и сопутствующие финансовые инструменты. Коды валют и идентифицирующие коды рынков» (*Securities and related financial instruments — Codes for exchanges and market identification, MIC*), ИСО 13616:2007 части 1 и 2 «Финансовые услуги. Международный номер банковского счета» (*Financial services — International bank account number, IBAN*), ИСО 15022:1999 части 1 и 2 «Бумаги ценные. Схема сообщений (Словарь полей данных)» (*Securities — Scheme for messages (Data Field Dictionary)*), а также по шести частям ИСО 20022 «Финансовые услуги. Универсальная финансовая промышленная схема сообщения» (*Financial services — Universal Financial Industry message scheme*).

ПРОЗРАЧНОСТЬ ЗАКУПОК В СТРОИТЕЛЬСТВЕ

Новая серия стандартов ИСО предлагает практический инструмент для обеспечения добросовестной конкуренции в сфере строительства, предполагающей снижение вероятности злоупотреблений в процессе снабжения и повышение прогнозируемости закупок.

Комплекс стандартов ИСО 10845 в области закупок для строительства, состоящий из восьми частей, поможет организациям создать объективную, прозрачную, конкурентоспособную и рентабельную систему снабжения. Стандарты разрабатывает ИСО/ТК 59 «Строительство зданий и строительные работы» с целью оказания помощи государственным, частным и международным организациям и их основным подрядчикам для приведения их систем снабжения в соответствие с передовой международной практикой.

Закупки — это процесс, который сопровождается заключением, отслеживанием и выполнением контрактов. Он включает в себя ряд этапов, начиная от идентификации проекта или закупаемой продукции, ведения переговоров и оценки тендерных предложений, и заканчивая ведением контрактов и подтверждением соответствия требованиям.

В первой части этого комплекса стандартов — ИСО 10845-1:2010 описывается процесс разработки системы снабжения, даются правила и рекомендации по методам и процедурам закупок, а также основы формирования политики закупок и способы управления и контроля.

В ИСО 10845-2:2011 предлагаются стандартные формы запросов на выражение заинтересованности, тендерной и контрактной документации и излагаются общие принципы составления документов на поставки, услуги, проектировочные и строительные работы на уровне как основных исполнителей, так и субподрядчиков. Стандарт обеспечивает базу для стандартизации документов и улучшения связи между сторонами, участвующими в закупочной деятельности.

Часть 2 стандарта ИСО 10845 можно использовать при составлении закупочной документации, где применяются международные формы контрактов, опубликованные Международной федерацией инженеров-консультантов (*International Federation of Consulting Engineers — FIDIC*) и Институтом инженеров-строителей (*Institution of Civil Engineers*).

ИСО 10845-3:2011 содержит стандартные условия проведения тендеров, устанавливает порядок составления отвечающего требованиям предложения, определяет критерии оценки участников, методику процесса подачи предложения и получения одобрения, порядок обратной связи с участниками по результатам тендера.

В ИСО 10845-4:2011 описываются стандартные условия подачи запроса на выражение заинтересованности, требования к заявке, критерии оценки участников и методика осуществления запроса на выражение заинтересованности и оценки заявок.

В частях с пятой по восьмую ИСО 10845 рассматриваются ключевые показатели эффективности (*key performance indicators — KPI*) для оценки результатов выполнения контракта в отношении обязательств сторон, совместных предприятий-партнеров, местных ресурсов и местной рабочей силы. Эти стандарты устанавливают минимальные критерии производительности труда для подрядчиков, которые должны быть достигнуты или превзойдены в ходе выполнения контракта, а также освещают вопросы устойчивого развития системы снабжения с точки зрения измеримых результатов.

Эта серия стандартов станет, по мнению ее разработчиков, неоценимым инструментом, содействующим развитию международной торговли, в частности в развивающихся странах, которые могут испытывать недостаток опыта и инструментов в этой области. Разные части стандарта ИСО 10845 можно легко включать в системы снабжения путем ссылки на них в политике или законодательстве. Части 3 и 4 можно напрямую включить в закупочную документацию путем ссылки.

Данные стандарты могут быть полезны лицам, участвующим в закупочной деятельности, для повышения качества их работы. Они помогут создать унифицированную систему снабжения и улучшить качество закупочной документации. Стандартные процессы, процедуры и методы могут также служить основой для разработки согласованной программы обучения в области материально-технического обеспечения и сформировать базу для наращивания мощностей, необходимых для создания закупочной инфраструктуры, особенно в развивающихся странах.



МЕЖДУНАРОДНАЯ СТРАТЕГИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ДВИЖЕНИЯ: РОЛЬ СИ



Журнал ISO Focus+ провел встречу с Й. Мартенсом (Joost Martens), генеральным директором всемирной федерации потребительских организаций — Consumers International (CI), членами которой состоят более 220 учреждений по всему миру. В ходе беседы г-н Мартенс подчеркнул роль CI как лидера мировой стратегии по выдвигению на первый план прав и интересов потребителей при принятии решений компаниями общественного и частного секторов.

Принятое CI видение заключается в стремлении создать мир, в котором люди имеют доступ к безопасным и надежным продуктам и услугам, отстаивают свои индивидуальные права как потребители и используют коллективную силу на благо всего потребительского сообщества. Федерация, привлекая всю мощь и многообразие своих членов, будет обеспечивать фундамент для создания и наращивания этих возможностей.

Федерация отмечает свое пятидесятилетие. Заглядывая в будущее, она намеревается продолжить защиту базовых потребительских прав простых людей и их семей и добиваться того, чтобы за клиентом оставалось последнее слово и чтобы он мог оказывать влияние на рынок как на свой, местный, так и на мировой. Будь то содействие получению доступа к основным товарам и услугам и к информации для принятия правильных решений, устойчивому потреблению ради здоровья нашей планеты или справедливой торговле — CI станет катализатором в построении еще более сильного потребительского движения, которое объединит разрозненные голоса в один мощный голос, направленный на изменение к лучшему.

Важным событием в процессе движения вперед стал Всемирный конгресс CI, прошедший в мае 2010 года в Гонконге под девизом «Больше возможностей для застрахованных потребителей». В рамках конгресса широко обсуждались такие вопросы, как честные финансовые рынки, права потребителей в цифровом мире, а также устойчивое потребление.

Более тридцати лет ИСО в ее работе помогали предложения, которые вносились представителями потребительских организаций, нашедших новые области для стандартизации, например, сфера услуг и социальная ответственность.

ИСО работает с потребительскими организациями по двум направлениям. Во-первых, непосредственно через общение с CI Комитета ИСО по защите интересов потребителей (ИСО/КОПОЛКО). Во-вторых, через членов CI и другие потребительские организации, работающие с членами ИСО/КОПОЛКО (национальными органами по стандартизации), хотя здесь существует зависимость от масштабов работы национальных органов по стандартизации с потребителями.

Общепризнанно, что в важнейших для защиты потребителя сферах и на международном, и на национальном уровне наблюдается недостаток представителей потребительских организаций. И чтобы гарантировать надежность, представительность и полезность разрабатываемых стандартов, ИСО и ее членам нужно продолжать изыскивать способы участия таких организаций в своей деятельности.

Потребительским организациям приходится преодолевать множество трудностей, включая недостаток ресурсов как финансовых, так и людских. Важно определить, где именно необходимо сосредоточить усилия в условиях непрерывно возникающих проблем в сфере защиты прав потребителей, таких как безопасность, доступность, исполнение, устойчивость и конфиденциальность.

Быстро развивающиеся новые технологии несут с собой новые проблемы. Это значит, что потребители так и останутся в меньшинстве среди заинтересованных в разработке стандартов лиц, несмотря на признание необходимости их вклада.

Исключением стала разработка стандарта ИСО 26000 по социальной ответственности, протекавшая в рамках уникального процесса, в котором потребители были признаны главными заинтересованными лицами. Этот процесс и последующие процедуры гарантировали



О МЕЖДУНАРОДНОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Customers International (CI), ранее известная как Международная организация потребительских союзов (*International Organization of Consumers Unions — IOSU*), основана в 1960 году пятью потребительскими организациями из США, Западной Европы и Австралии.

Изначально созданная с целью обмена информацией между растущим числом организаций, проводящих испытания потребительской продукции и как грибы начавших появляться в послевоенные годы, CI скоро завоевала высокую репутацию агентства, отслеживающего ежедневные изменения в области проблем, связанных с потребителями. За десять лет CI привлекла в свои ряды 50 организаций-членов. Спустя еще десять

результативное участие в выработке согласованного решения каждой из множества заинтересованных групп. Итогом стало участие самого большого числа потребительских организаций не только в собраниях рабочей группы, но и в рамках национальных комитетов-дублеров. Этим было дано недвусмысленное послание относительно того, что традиционные процессы разработки стандартов нужно реформировать, и последние инициативы ИСО показали, что призыв был услышан.

ИСО могла бы расширить масштабы представительства потребителей благодаря тесному сотрудничеству с CI, которая в рамках процесса ИСО координирует работу более 80 экспертов, представляющих потребителей по всему миру. Именно они сыграли главную роль в разработке стандарта ИСО 26000.

CI станет катализатором построения более сильного потребительского движения

Й. Мартенс высказал свои соображения относительно преимуществ опубликования стандарта ИСО 26000. Важно, что в области применения ИСО 26000 четко сказано, что этот документ не предназначен для целей сертификации. Стандарт впервые дает общее понимание социальной ответственности, ее принципов, ключевых проблем и направлений работы.

ИСО 26000 представляет собой руководство по выявлению и привлечению заинтересованных сторон, а также по взаимодействию в части обязательств и функционирования. Потребовалось много времени, чтобы выработать гармонизированное (хоть и длинное) международное определение социальной ответственности.

лет федерация получила статус главного консультанта ООН.

Сегодня членами CI являются более 220 организаций из 115 стран. Ее приоритеты и программы стали еще масштабнее и теперь лучше отражают вовлеченность федерации в повсеместно оказывающие влияние на потребителей проблемы — от коммунальных и финансовых услуг до безопасности продуктов питания, лекарственных средств и окружающей среды.

CI отмечает свое пятидесятилетие и продолжает считать, что в нашем мире каждому человеку должны быть доступны безопасные и надежные товары и услуги, а сила коллективного разума должна использоваться на благо потребителей в любой точке земного шара.

Чтобы определить, насколько социально ответственны корпорации, и иметь возможность сравнить их по этому параметру, а также чтобы организации имели четкое представление о том, как вести себя ответственно, необходимо, чтобы все говорили на одном языке и одинаково интерпретировали сказанное. Стандарт ИСО 26000 содержит все необходимые для этого рекомендации.

ИСО 26000 определяет проблемы потребителей как один из ключевых элементов социальной ответственности. Честный маркетинг, защита здоровья и безопасности потребителей, устойчивое потребление и доступность жизненно важных услуг составляют самое сердце стандарта. Документ появился как итог интегрированных и заслуживающих доверия международных дискуссий об ответственном поведении, в его основе лежит сбалансированное согласие, достигнутое с участием многих заинтересованных сторон. Такое всеобщее признание нельзя недооценивать.

Что касается раскрытия информации и отчетности, стандарт, содержащий четкую структуру необходимых действий, просто бесценен. В нем представлен тот минимум показателей, который организация должна иметь, чтобы иметь право называть себя ответственной. Руководствуясь ИСО 26000, можно сравнивать деятельность организаций. Учреждения по защите прав потребителей должны использовать этот документ как исходную модель для ранжирования или оценки деятельности корпораций в будущем.

И CI, и ИСО/КОПОЛКО обращаются к проблемам сферы финансовых услуг, чтобы понять, как должны развиваться международные стандарты в данной области и как эти стандарты могут помочь защитить потребителей этого вида услуг. CI провела среди своих членов



опрос, и выяснилось, что главными проблемами для потребителей являются: доступ к основным финансовым услугам, прозрачность информации, беспристрастность экспертов-консультантов и чистота сделок.

Федерация также столкнулась с проблемами защиты потребителей в быстроразвивающемся микрофинансовом секторе, причем не только в бедных и аграрных регионах, но и в европейских странах и США. Скоро в мире будет насчитываться 1,7 млрд человек, имеющих мобильный телефон, но не имеющих счета в банке. Это обстоятельство повлияло на начинающую развиваться сферу перевода денежных средств через мобильный телефон. Потребителей этого обширного нового рынка тоже надо защищать.

Недостаток регулирующих норм в этих областях привел к тому, что поставщики услуг сами начали создавать необходимые документы, например, банк Compartamos Banco of Mexico разработал соответствующие правила поведения. Другой пример — создание и утверждение разными неправительственными организациями, агентствами по поддержке предпринимательства и поставщиками услуг руководящих указаний по прозрачности, выполняющих роль стандартов в условиях отсутствия таковых, разработанных на государственном уровне.

Так, в Уганде Ассоциация микрофинансовых институтов разработала правила поведения для защиты потребителей, нацеленные на информационную открытость и финансовое обучение. Правила приняли 42 микрофинансовых института. Факт принятия правил стал условием вступления в ассоциацию, являясь, таким образом, чем-то вроде опознавательного знака, повышающего доверие потребителей. На этом примере видна явная необходимость в универсальном подходе к защите потребителей финансовых услуг. Уже сделаны первые шаги на пути к саморегулированию и в сфере перевода мобильных денежных средств, но участие потребителей здесь крайне необходимо.

СИ участвовала в разработке стандарта ИСО 24510:2007 «Деятельность, связанная с услугами питьевого водоснабжения и удаления сточных вод. Руководящие указания по оценке и улучшению услуги, оказываемой потребителям» (*Activities relating to drinking water and wastewater services — Guidelines for the assessment and for the improvement of the service to users*). Были выявлены четкие аналогии с предоставлением финансовых услуг: информационная открытость для потребителей, вопросы управления, доступа и т. д. Это важное направление работы было внесено на рассмотрение заседания ИСО/КОПОЛКО в 2010 году, и оно уже проходит «обкатку» в секторе водоснабжения.

На международном и национальном уровнях наблюдается недостаток представителей потребительских организаций

СИ давно рассматривает стандарты в качестве инструментов, которые играют главную роль в защите потребителей и вносят вклад в устойчивость. В своей работе федерация расставила приоритеты так, чтобы сосредоточиться на достижении целей, о которых было сказано выше. Как и ИСО, она советуется со своими членами, и ее будущие приоритеты отражают их требования. В настоящий момент СИ разрабатывает стратегию на период 2012-2016 гг. Будущие приоритеты отражат текущую экономическую ситуацию в мире, включая проблемы финансовых услуг, устойчивости, здравоохранения и безопасности, а также использования энергии и изменения климата.

На протяжении многих лет СИ и ее члены участвовали в разработке стандартов ИСО и национальных стандартов входящих в ее состав стран. Федерация проводила кампании, направленные на создание тщательно выверенных и прозрачных стандартов, разрабатываемых в рамках установленных процессов в ходе заранее планируемых заседаний. Особенно важно проводить экспертизу новых технических областей для выявления ключевых заинтересованных сторон и их потребностей и делать все возможное для привлечения их к участию в работе.

ИСО признала необходимость немедленных действий по вовлечению мало участвующих в работе групп, таких как потребители и развивающиеся страны, с целью выработки взвешенных и согласованных международных стандартов. Скорейшее осуществление этих действий просто необходимо для укрепления доверия к стандартам и их полезности не только на международном уровне, но и среди национальных органов по стандартизации.



СТАНДАРТЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

ИСО/ТК 176/ПК 3 «Вспомогательные технологии» разработаны три стандарта на менеджмент качества, которые являются для бизнеса путеводителями в стремлении к повышению удовлетворенности потребителей при отсутствии высоких издержек. Это в равной мере относится как к временам экономической стабильности, так и к периоду кризиса.

Предварительно проблема менеджмента претензий изучалась рабочей группой по защите интересов потребителей на мировом рынке, действующей в составе Комитета ИСО по потребительской политике (*ISO/COPOLCO*). Развивающиеся потребности рынка стали основанием для разработки следующих стандартов:

- ИСО 10001, представляющий собой свод правил поведения, которые вытекают из обязательств и гарантий, учитывающих какое-то свойство продукта, услуги или деятельности;
- ИСО 10002, содержащий указания по внутреннему управлению претензиями;
- ИСО 10003, содержащий указания по внешнему урегулированию разногласий.

Эти стандарты являются составной частью семейства стандартов ИСО 9000, концептуально связаны между собой и образуют ключевые элементы всестороннего подхода к управлению претензиями. Их можно применять как для управления соответствующими компонентами системы менеджмента качества, основанной на ИСО 9001, так и независимо и от ИСО 9001, и друг от друга. Кроме того, данные стандарты могут помочь компаниям выполнить и предвосхитить требования законов о защите прав потребителей. Стандарты ИСО в области удовлетворенности потребителя — это попытка вычлнить лучший мировой опыт и предоставить организациям показатели совершенства, чтобы помочь им и их потребителям осуществлять свою деятельность на конкурентном, не имеющем границ рыночном пространстве.

Когда компании берут на себя обязательства, связанные с продукцией, услугами и работами, прописывая их в своде правил поведения по отношению к потребителям, они не только отделяют себя от конкурентов, но и уменьшают вероятность возникновения претензий в будущем. А в периоды экономического спада правила поведения особенно могут стать инновационным способом сохранения или даже роста доли на рынке. Сегодня существует множество примеров таких правил в разных сферах производства.

Рекомендации стандартов ИСО 10001, ИСО 10002 и ИСО 10003 исходят из той предпосылки, что организация работает на основе прозрачных, понятных, ориентированных на потреби-

теля правил рассмотрения и урегулирования претензий, встроенных в процесс постоянного улучшения. Кроме того, данные рекомендации помогают организациям разрабатывать и внедрять правила и процессы, отвечающие нуждам клиентов как во времена экономического подъема, так и в период кризиса.

В дополнение к уже действующим стандартам группы ИСО 10000 опубликованы новые технические условия ИСО/ТУ 10004:2010 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерениям» (*Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring*).

Поскольку удовлетворенность потребителя является одним из ключевых элементов успешности организации, установление эффективного процесса мониторинга и измерения удовлетворенности потребителя плодотворно сказывается на выявлении возможностей для улучшений по всему спектру деятельности организации, будь то выработка стратегии, изготовление продукции, выполнение процессов и достижение показателей, важных для потребителя и отвечающих целям организации. Улучшения, основанные на данных измерений, укрепляют доверие потребителей и положительно сказываются на результатах коммерческой деятельности, давая при этом и другие преимущества.

ИСО/ТУ 10004:2010 содержит:

- концепцию удовлетворенности потребителя и руководящие принципы;
- структуру мониторинга и измерения удовлетворенности потребителя;
- планирование мониторинга и измерения удовлетворенности потребителя;
- процесс мониторинга и измерения удовлетворенности потребителя;
- поддержание и улучшение процесса мониторинга и измерения удовлетворенности потребителя.

Применение данных технических условий не зависит от типа и размера организации, а также от вида выпускаемой им продукции. Они ориентированы на ожидания внешнего потребителя.

Новый документ не может использоваться для сертификации или при заключении договоров, а также служить основанием для изменения каких-либо прав или обязательств, вытекающих из требований законодательства и регламентов.

Вместе со стандартами ИСО 10001:2007, ИСО 10002:2004 и ИСО 10003:2007 данные технические условия оказывают организациям помощь в выработке необходимых мер, направленных на создание устойчивой удовлетворенности потребителя.



ЦЕНТРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Мы живем в мире удобных и недорогих средств связи — телефона, факса, электронной почты, SMS и многочисленных интернет-приложений. Потребители используют эти каналы для получения справок, а организации — для определения потенциальных клиентов. В результате и большие, и малые компании прямо или косвенно отвечают на основную потребность общества в существовании группы людей, через которых можно взаимодействовать. Такая команда и ее ресурсы представляют собой центр обслуживания клиентов (или контактный центр).



Благодаря современным коммуникационным технологиям контактные центры или являются частью самой организации, или их функции передаются на основе аутсорсинга в другую компанию, которая может располагаться практически где угодно и характеризоваться желаемым уровнем трудовых затрат и наличием коммуникационной инфраструктуры.

Если такой центр функционирует надлежащим образом, то потребитель может не догадываться о том, что он общается с лицом, географически удаленным от конечной организации, которое может находиться на другом конце света. Но если работа центра оставляет желать лучшего, то он, даже расположенный в самой организации, может стать для потребителей источником невероятного раздражения.

С развитием коммуникационных систем важность центров обслуживания клиентов будет повышаться, и успех бизнеса станет все более зависимым от результативности и эффективности их работы. Потребители, столкнувшиеся с оказанием некачественной услуги, попросту воспользуются многочисленными средствами коммуникации для того, чтобы найти других поставщиков. А еще они смогут прибегнуть к помощи интернет-форумов, чтобы сообщить о своем недовольстве потенциальным потребителям компании.

Поэтому клиентам, поставщикам и правительственным органам важно, чтобы центры обслужива-

ния клиентов оставляли у обратившихся к ним людей положительное впечатление. Поскольку многие центры выносятся за пределы страны, ИСО может сыграть важную роль в создании соответствующих документов с тем, чтобы упростить деятельность этих структур и способствовать оказанию ими услуг надлежащего уровня.

НУЖЕН ЛИ СТАНДАРТ ИСО?

На заседании в Нью-Дели в 2009 году Комитет ИСО по потребительской политике (ИСО/КОПОЛКО) поручил своей рабочей группе изучить имеющиеся стандарты и другие инициативы в данной области с целью последующего внесения предложения на рассмотрение ИСО/КОПОЛКО в ходе пленарного заседания в 2010 году.

Значение центров обслуживания клиентов будет возрастать

Постановили, что лучше всего начать с опроса членов ИСО и выяснить, какие стандарты и руководящие указания у них имеются, а также провести голосование среди национальных органов и узнать, нужно ли им, чтобы ИСО разработала международный стандарт в данной сфере. Результаты этой работы были представлены на заседании ИСО/КОПОЛКО, которое прошло на о. Бали в 2010 году.

Всем 105 национальным органам — членам ИСО/КОПОЛКО были направлены опросные листы. Для ответа им было предложено посоветоваться с национальными организациями по защите прав потребителей. Однако ответы были получены лишь от 24 органов. Столь низкий показатель не типичен для такого рода исследований, но важно то, что опрос охватил большие и малые, развитые и развивающиеся страны и все континенты, кроме Австрало-Азиатского региона и Северной Америки. По мнению руководителя



ГАРАНТИЯ НА ПОТРЕБИТЕЛЬСКУЮ ПРОДУКЦИЮ

В другом исследовании ИСО/КОПОЛКО респонденты отметили, что несмотря на наличие нормативов, которые уже действуют во многих странах, принявших участие в опросе, было бы уместно создание международного документа по гарантийным срокам потребительской продукции. Не радует тот факт, что большинство национальных органов по стандартизации, изъявивших готовность действовать, оказались из развивающихся стран. Отклики сопровождалась примерами преимуществ, которые могли бы быть получены при наличии такого инструмента.

Руководящий стандарт был бы нацелен на продавцов потребительской продукции, которые использо-

вали бы его при предоставлении клиентам письменной информации о гарантии на товар (так называемой «гарантии продавца»).

ИСО/КОПОЛКО осведомлен о том, что существует множество международных и национальных законов, связанных с гарантией на потребительскую продукцию, и что данный стандарт потенциально может помочь продавцам соблюсти эти разнообразные законы. Однако его главной целью является оказание содействия продавцам, желающим предоставлять на товар письменные, легкие для понимания гарантии, которые не имели бы двойного смысла и содержали условия, отвечающие потребностям и ожиданиям потребителей.

ИСО/КОПОЛКО Б. Ди (*Bill Dee*), ответы имели четкую направленность, поэтому маловероятно, что наличие дополнительных откликов привело бы к существенно иным выводам.

РЕЗУЛЬТАТЫ ГОВОРЯТ, ЧТО СТАНДАРТОВ НЕ ХВАТАЕТ

В ходе опроса выяснилось, что национальные стандарты имеются в ЮАР и Южной Корее, региональный стандарт (с национальными поправками) — в ЕС, регулирующие нормативы — в Индии и Бразилии, руководящие стандарты, рекомендации и правила поведения — в Великобритании и Германии, плюс различные регулирующие нормы по таким родственным проблемам, как конфиденциальность и компьютерные преступления.

У стран, предоставивших информацию о наличии документов, поинтересовались, повлияло ли это на повышение качества оказания услуги. Более половины респондентов отметили, что говорить об этом пока рано, но значительное число ответивших (38%) свидетельствуют, что улучшение все же произошло.

Каждый орган попросили обозначить общий уровень удовлетворенности общественности работой контактных центров по четырехзначной шкале, что позволило избежать нейтральных ответов. Только один респондент отметил «удовлетворены всем или почти всем», и один ответ пришелся на «неудовлетворены всем или почти всем». Предпочтения склонились в сторону «скорее хорошо, чем плохо» (50%) против «скорее плохо, чем хорошо» (38%). Несмотря на общий позитивный фон, в этой сфере определенно есть что улучшать.

Самый высокий уровень неудовлетворенности пришелся на следующие моменты (по убывающей):

- слишком долгое время ожидания ответа по телефону (очередь звонков);
- никто не отвечает или же телефонная линия постоянно занята;
- слишком долго приходится ждать ответа на письменные запросы (по обычной или электронной почте, факсу).

ИСО играет важную роль в создании стандартов по обслуживанию потребителей

Другие области неудовлетворенности:

- отсутствие ответа на письменные запросы (по обычной или электронной почте, факсу);
- невозможность решить вопрос (по телефону или письменно);
- получение некорректной, неполной или вводящей в заблуждение информации;
- нечеткое (неправильное) произношение при устном общении и языковые проблемы;
- клиенту не перезванивают или не пишут ответное письмо, хоть и обещают;
- плата за звонки, особенно с мобильного телефона, на «бесплатные» номера;
- постоянные переключения с одного сотрудника на другого, при этом никто не хочет брать на себя ответственность;
- повторяющиеся звонки из одной и той же компании даже после отказа клиента от того или иного предложения или услуги.

Респонденты активно поддержали идею разработки международного стандарта или руководящего докумен-



МАГИСТРАЛЬНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ

та, направленного на решение проблем центров поддержки клиентов: 65% безоговорочно ответили «да», 17% — «возможно». Только один респондент ответил «нет». Практически все ответившие «да» или «возможно» поддержали включение в будущий документ следующих аспектов:

- система работы с жалобами (например, на основе ИСО 10002);
- аутсорсинговые центры клиентской поддержки;
- прямое взаимодействие с клиентом (по телефону и лично);
- собственные контактные центры;
- непрямые способы взаимодействия с клиентом (по обычной или электронной почте и/или факсу);
- показатели уровня обслуживания потребителей (измеримые критерии);
- нормативные требования, устанавливающие уровень обслуживания потребителей (максимальное время ожидания) и/или уровень удовлетворенности;
- рекомендованный или предполагаемый минимум, которому должна отвечать услуга для клиента, и/или уровень удовлетворенности (не по нормативам);
- руководящие указания по соответствующим аспектам системы менеджмента;
- определенные нормативные требования, относящиеся к системе менеджмента.

Другие предложения, которые также можно было бы включить в документ:

- управление интерактивными системами голосового ответа;
- распознавание критических ситуаций и предоставление прямой связи с ответственными за поддержку клиентов лицами;
- «перебрасывание» специалистов в критических ситуациях;
- качественные и количественные критерии оценки производительности труда персонала;
- возможность работы с любыми клиентами, в том числе с инвалидами и лицами, находящимися в труднодоступных местах.

ИДЕМ НА ОПЕРЕЖЕНИЕ

В докладе о результатах опроса рабочая группа рекомендовала разработать международный стандарт, направленный на выполнение требований потребителей в контактных центрах, с учетом рамок, устанавливаемых региональными и национальными стандартами и правилами поведения, действующими в ЮАР, Южной Корее, Германии и других странах. Пленум ИСО/КОПОЛКО одобрил данную рекомендацию и дал рабочей группе задание составить детальный план на основе результатов исследования и последних дискуссий. В настоящее время работа продолжается.

БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ | УЧАСТИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИСО – LIVING LAB

В Стратегическом плане ИСО на 2011-2015 гг. заявлено, что ИСО будет ведущим мировым провайдером международных стандартов высокого уровня, отвечающих всем современным вызовам.

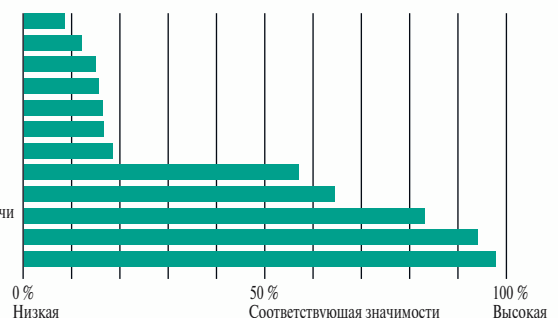
В ходе подготовки этого документа Центральному секретариату ИСО было поручено провести консультации со всеми заинтересованными сторонами по улучшению процесса разработки стандартов. Эта работа

осуществлялась как специальный проект под названием Living Lab (ISO Living Laboratory — Лаборатория жизни ИСО).

В разделе «Без комментариев» в виде диаграмм и таблицы представлены краткие результаты этого проекта, отражающие вклад разных категорий потребителей продуктов ИСО в деятельность по постоянному улучшению.

Иерархия ценностей

- Широко представленные бренды и рыночные коммуникации
- Продуктивное международное партнерство и сотрудничество
- Предварительное взаимовыгодное взаимодействие в рамках системы
- Широкий охват и поддержание многообразия представительства членом
- Высокое качество продуктов, отвечающее запросам пользователей
- Модель бизнеса, отвечающая рыночным потребностям
- Создание условий национальным организациям для выполнения ими своих обязательств
- Построение сбалансированного и равноценного представительства заинтересованных сторон
- Оптимизация применения информационных технологий для выполнения потребностей бизнеса
- Понимание и соответствующие меры в ответ на запросы потребителей, потребности рынка и стратегические задачи
- Ускорение и упрощение процессов и процедур
- Профессионализм и компетентность экспертов и технических менеджеров





РАВНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ-ИНВАЛИДОВ



Конвенция ООН о правах лиц с ограниченной дееспособностью (статья 10) гласит: «Государства-участники вновь подтверждают неотъемлемое право каждого человека на жизнь и принимают все необходимые меры, чтобы обеспечить эффективное осуществление этого права инвалидами наравне с другими».

Стандарт ИСО 9999:2007 «Приспособления вспомогательные для инвалидов. Классификация и терминология» (*Assistive products for persons with disability — Classification and terminology*) определяет инвалида как «лицо, обладающее одним или более структурным нарушением, одним или более нарушением, препятствующим ведению активного образа жизни, одним или более ограничением, препятствующим его участию в деятельности, или комбинацией вышеперечисленных нарушений». Любой из нас может стать и в какой-то степени, вероятно, станет человеком с ограниченными физическими возможностями. Это может произойти из-за несчастного случая, болезни, или просто в результате старения. Частота нарушения функций с возрастом увеличивается, как и их тяжесть.

По оценкам ООН, сейчас в мире на каждые десять человек приходится один человек в возрасте 60 лет или старше. К 2050 году этот показатель по прогнозам может подскочить до соотношения 1 к 5, а к 2150 году — 1 к 3. Выявить долю инвалидов в общей численности населения каждой страны и сравнить эти данные — задача непростая. В работе «Взгляд на инвалидность 2009» (*Disability at a Glance 2009*), подготовленной Экономической и социальной комиссией ООН для Азии и Тихого океана (*UN Economic and Social Commission for Asia and the Pacific — ESCAP*), отмечаются большие различия в доле инвалидов в изученных 36 странах и областях данного региона: от 1% в Индонезии и Малайзии до 20% в Австралии и Новой Зеландии. Такой разброс вызван большой разницей в определении понятия «инвалид», а также разнообразием методов и возможностей для сбора данных. В любом случае, справедливо заметить, что лица с ограниченной дееспособностью составляют значительную часть населения любой страны.

ПРЕОДОЛЕВАЯ РАЗЛИЧИЯ В ВОЗМОЖНОСТЯХ

Подкомитет 16 «Возможность доступа и удобство в использовании строительного пространства» техниче-

ского комитета ИСО/ТК 59 «Строительство зданий» был создан в 2001 году с целью:

- помочь организациям в проектировании удобных зданий и связанной с ними инфраструктуры;
- создать международно признанные стандарты проектирования с унифицированными критериями доступности и удобства;
- повысить качество жизни людей с особыми потребностями, пожилых, а также людей, временно или необратимо ставших инвалидами;
- продвигать требования к соответствию для обеспечения доступности и удобства зданий;
- способствовать использованию разных уровней доступности.

Подкомитет работает над стандартом ИСО 21542 «Строительство зданий. Возможность доступа и удобство в использовании строительного пространства» (*Building construction — Accessibility and usability of the built environment*), цель которого «установить, каким образом строительное пространство надо проектировать и конструировать и как оно должно управляться, чтобы люди могли без чьей-либо помощи добираться до здания, входить, использовать, выходить и эвакуироваться из него на равных со всеми условиях и сохраняя при этом чувство собственного достоинства».

Будущий стандарт поможет учесть аспекты, связанные с доступностью, на ранних этапах проектирования здания, а не делать это в уже построенных домах. Это значительно снизит затраты на внедрение требований доступности с использованием лучших решений. Основная задача — воздействовать на сознание проектировщиков зданий, политиков и законодателей. Проект данного документа нацелен также на строителей, владельцев зданий и управляющих.

ПРАКТИЧЕСКИЙ ПОДХОД

Важной характеристикой будущего ИСО 21542 является реалистичность его подхода. По техническим и экономическим соображениям к уже построенным зданиям, а также к домам, возводимым в развивающихся странах, применяются менее жесткие требования. Это вызвано следующими причинами:

- заинтересованностью подкомитета в непрерывном и устойчивом участии развивающихся стран в решении проблем доступности;



СОТРУДНИЧЕСТВО ВО ИМЯ ДОСТУПНОСТИ

Членами ИСО/ТК 59/ПК 16 сейчас являются 24 страны и еще 6 имеют статус наблюдателей. Подкомитет установил взаимодействие с Европейским голосом потребителя в стандартизации (*European consumer voice in standardization — ANEC*), Международной комиссией в области технологий и доступности (*International Commission on Technology and Accessibility — ICTA*), а также с

- тем, что на каком-то этапе большинство зданий подвергаются ремонту, модернизации или реконструкции. Сложность внедрения в уже построенные дома средств обеспечения доступа и удобства пользования ограничивает возможности проектировщиков.

Другими особенностями проекта стандарта являются ясность и простота изложения. Каждое важное требование сопровождается изображением трехмерной фигуры. Это сделано для того, чтобы информация передавалась более емко, нежели при помощи одного текста, что особенно важно, поскольку главными пользователями документа будут архитекторы и проектировщики.

Область применения будущего стандарта можно проиллюстрировать с помощью воображаемого человека, идущего к зданию, перемещающегося по нему и выходящего из него. Этот человек может подъехать к дому на транспортном средстве, поэтому необходимо предусмотреть удобное место для парковки. Оно должно иметь определенные размеры и быть помечено определенным знаком, что будет полезно как инвалидам, так и другим водителям. Подходы к зданию как со стоянки, так и с улицы должны быть такими, чтобы инвалид мог без труда добраться до дверей. Планировка переходов должна обеспечивать доступ ко всем общественным местам с учетом определенных требований к размерам холлов и коридоров, к скатам, лестницам и подъемникам. В стандарте описаны также требования к наружным и внутренним дверям и окнам.

Другие требования относятся к акустической среде, освещенности, зрительным различиям, пультам управления и переключателям. Спальные комнаты (в жилых зданиях), кухни и кладовые тоже не забыты. Особое внимание уделяется туалетам и санитарным зонам; всего выделяются три типа туалетных комнат. Специализированные помещения — учебные аудитории, залы заседаний, бары, пабы и рестораны описаны в общих чертах. И еще два пункта посвящены графическим и текстовым знакам, обозначениям и символам.

несколькими техническими комитетами ИСО, включая ИСО/ТК 173 «Средства помощи для лиц с физическими недостатками» (*Assistive products for persons with disability*), ИСО/ТК 178 «Лифты, эскалаторы и пассажирские конвейеры» (*Lifts, escalators and moving walks*) и ИСО/ТК 205 «Проектирование внутренней среды зданий» (*Building environment design*).

Ведет секретариат подкомитета AENOR, член ИСО от Испании.

ПРИЛОЖЕНИЕ О СПОСОБНОСТЯХ ЧЕЛОВЕКА

Одно из приложений к стандарту ИСО 21542 поднимает активно обсуждаемую в последнее время тему, касающуюся тактильных дорожных и напольных индикаторов, помогающих ориентироваться в пространстве слабовидящим людям. Существуют индикаторы, привлекающие внимание и направляющие. В другом приложении даются рекомендации по эвакуации из зданий.

Необходимо, чтобы люди, связанные с проектированием, строительством и управлением зданиями, прошли обучение и узнали о разнообразных потребностях всех предполагаемых пользователей сооружения. Именно поэтому в стандарт включено приложение о способностях человека и связанных с ними проектировочных ожиданиях, и на базовом уровне объяснено, что такое физические, сенсорные и умственные способности. В этом приложении даны общие проектные решения для инвалидов-колясочников и плоховидящих людей.

Учтены также вопросы, связанные с качеством внутренней отделки помещений и аллергическими реакциями. Нет смысла проектировать удобный в обслуживании дом, если им не будут надлежащим образом управлять и поддерживать его состояние. Эта тема освещается в другом приложении. Дается и полезная информация о размерах территорий для движения транспорта и пешеходов, что поможет при более требовательном проектировании.

Дата публикации ИСО 21542 намечена на конец 2011 года. Стандарт поможет улучшить качество жизни огромной части человечества и обратит внимание заинтересованных сторон на особые потребности людей с ограниченными возможностями.



НОВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИСО

НОВЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ КОМИТЕТ ИСО: МЕНЕДЖМЕНТ ЛЮДСКИХ РЕСУРСОВ

Руководящий орган ИСО — Technical Management Board на основании поддержки национальных органов — членов ИСО принял решение об учреждении нового технического комитета — ИСО/ТК 260 «Менеджмент людских ресурсов» (*Human recourse management*).

Сфера деятельности комитета — стандартизация в области менеджмента людских ресурсов, как и его название, является предварительной. Членам ИСО, выразившим желание войти в состав комитета, дано 18 месяцев для уточнения названия, области деятельности, структуры, программы работ и бизнес-плана.

В состав ТК 260 вошли: Великобритания, Германия, Нидерланды, Норвегия, США, Франция, Швеция и Швейцария. В качестве наблюдателей присоединились: Австралия, Австрия, Израиль, Испания, Кипр, Ливан, Новая Зеландия, Польша, Румыния, Сенегал, Чехия и Южная Африка.

Секретариат комитета будет вести США — Американский национальный институт стандартов (*American National Standards Institute — ANSI*).

Участие в деятельности ТК 260 открыто для всех заинтересованных членов ИСО.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПО НОВОЙ ОБЛАСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИСО: МЕНЕДЖМЕНТ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ МОЩНОСТЕЙ

Центральный секретариат ИСО направил на рассмотрение в организации — члены ИСО предложение по новой области технической деятельности, поступившее от Британского института стандартов (BSI). Тема предложения — менеджмент производственных мощностей (*Facility Management*). Работы по данному предложению, которому присвоено обозначение ИСО/ТУ/Р 223, будет вести специально созданный комитет. Предлагаем адаптированный перевод документа.

Тема предложения

Менеджмент производственных мощностей

Менеджмент производственных мощностей (далее МПМ) является одной из быстро развивающихся дисциплин, поэтому назрела необходимость в стандартах,

которые могли бы применяться повсеместно. В мире возникают все новые объединения, нуждающиеся в руководящих указаниях и стандартах, на основе которых они могли бы вести собственные разработки в масштабах соответствующей страны.

Существует потребность учредить комитет ИСО с целью разработки международных стандартов в данной области.

Область деятельности

Стандартизация в области менеджмента производственных мощностей

МПМ охватывает и интегрирует процессы, услуги, виды деятельности и средства производства. Эффективный менеджмент приносит организации и всем ее партнерам дополнительные ценности. В основном все организации, будь то государственные или частные, занимают здания, владеют имуществом и пользуются услугами (средствами обслуживания), чтобы поддерживать свою основную деятельность. Путем координации пользования активами и услугами, используя мастерство управления и осуществления многочисленных изменений в условиях деятельности организации, МПМ влияет на способность организации действовать на основе предупредительных мер и отвечать всем требованиям. Кроме того, происходит оптимизация расходов и показателей активов и услуг.

Комплекс стандартов в области МПМ будет способствовать профессиональной зрелости как в рамках этого сектора, так и за его пределами.

Результаты деятельности ТК будут направлены на подготовку международных стандартов в области МПМ, включая уровни текущих, тактических и стратегических задач по поддержанию первичных процессов.

Предполагается, что первоначально ТК на основе действующих европейских стандартов по МПМ разработает два стандарта ИСО. Первый из них предположительно будет описывать базовые функции и область действия МПМ, а также соответствующие термины и определения, необходимые для понимания основ в области МПМ. Этот документ будет руководящим в ряду терминологических стандартов по МПМ, и в любых следующих стандартах надо будет делать ссылки на него.



Второй стандарт будет содержать руководящие указания по подготовке эффективных договоров по МПМ, обеспечивая основы надлежащей закупочной практики. Такие договора по своей природе определяют взаимодействие между организацией, закупающей средства обслуживания (клиентом) и организацией, которая предоставляет услуги (провайдером услуг в области МПМ). Стандарт будет применим в организациях и частного, и государственного секторов.

Цели и обоснование

Целью создания международных стандартов по МПМ является обеспечение быстрого развития на мировом уровне индустрии МПМ, сопровождаемого наличием инструментария по поддержанию наилучшей практики, отвечающей возрастающим запросам организаций и отдельных лиц.

Экономическими и социальными преимуществами стандартов по МПМ являются:

- улучшение конкурентоспособности и коммуникативности на мировом рынке, снижение барьеров между поставщиками услуг по МПМ и их потребителями;
- повышение эффективности первичных процессов МПМ;
- снижение энергопотребления, углеродной эмиссии и отходов;
- улучшение благосостояния и удовлетворенности служащих;
- улучшение благосостояния и удовлетворенности покупателей, студентов или пациентов, пользующихся общественными зданиями — магазинами,

спортивными центрами, школами, институтами, больницами;

- поддержание развития и менеджмента осведомленности о факторах, связанных со здоровьем и безопасностью людей;
- повышение качества договоров по МПМ, что позволит минимизировать разногласия и необходимость урегулирования спорных вопросов.

Программа работ

Предполагается, что этот комитет будет действовать на основе Венского соглашения, заключенного между руководством ИСО и техническим комитетом СЕН (CEN/TC 348), при разработке стандартов, охватывающих ключевые области МПМ.

1. Термины и определения.
2. Руководящие указания по подготовке договоров по МПМ.
3. Краткое описание МПМ.
4. Руководство по МПМ.

Обзор аналогичных работ, осуществляемых другими органами

EN 15221-1:2006. Менеджмент производственных мощностей. Термины и определения (*Facility Management — terms and definitions*)

EN 15221-1:2006. Менеджмент производственных мощностей. Руководящие указания по подготовке договоров по МПМ (*Facility Management — Guidance on how to prepare facility management agreements*)

BS 8536:2010. Краткое описание менеджмента производственных мощностей (*Facility management briefing*)

БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ | УЧАСТИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИСО – LIVING LAB

Индекс ценности потребителя

	Индекс бездействия (от 0 до -100)	Индекс лучшей практики (от 0 до +100)	Нет ценности вклада потребителя (от -100 до +100)
Текущие базовые показатели	-60	+46	-14



СТАНДАРТ СИСТЕМЫ ЭНЕРГОМЕНЕДЖМЕНТА: ИСО 50001

Энергетика является одной из наиболее важных проблем, стоящих перед международным сообществом. Опубликование 15 июня 2011 года международного стандарта ИСО 50001 на системы энергоменеджмента стало важнейшим событием, так как по оценкам экспертов стандарт может оказать положительное воздействие примерно на 60% мировой энергетики. Эксперт компании Veolia Water North America, которая обслуживает более 14 млн населения, размышляет о пользе нового стандарта для государственных и частных организаций в качестве руководства по снижению затрат и повышению энергоэффективности.



Энергетическая безопасность чрезвычайно заботит граждан, политиков и бизнесменов. Энергия затрагивает все аспекты жизни общества, и ее нехватка способна ощутимо повлиять на экономику и нормальное существование целых наций. Почти все сегменты общества заняты вопросом сбережения энергии, будь то ее домашнее потребление, государственная политика в этой сфере, например, предоставление соответствующих льгот, или же бизнес, который делает все возможное, чтобы сохранить деньги, экономя энергию.

Хотя типичный домовладелец или бизнесмен не имеет контроля над энергоснабжением, он определенно может принимать решения относительно использования доступной ему энергии, а самый эффективный вариант использования энергии — это не использовать ее вовсе.

В дискуссиях об альтернативных источниках энергии вопрос эффективности иногда даже не затрагивают. Что касается выбора вида энергии, то правильное сочетание альтернативных и возобновляемых источников позволяет снизить зависимость от истощающихся запасов природного топлива.

Движение в сторону все более рационального использования энергии, чаще называемое энергоменеджментом, — приоритетная задача многих организаций в силу заложенного в нем значительного потенциала к экономии энергии и уменьшению выброса парниковых газов. В целом, снижение объема использования энергии, и особенно природного топлива, означает сокращение производственных затрат. Энергоменеджмент важен не только для охраны окружающей среды, но также для развития экономики и благополучия общества. В сущности, он подпирает собою эти три столпа устойчивого развития: экономику, окружающую среду и общество.

ИНСТРУМЕНТЫ, РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ И РЕСУРСЫ

Для внедрения в организации энергоменеджмента необходимы инструменты, руководящие указания и ресурсы, которые помогали бы эффективно решать поставленную задачу. Одним из главных инструментов является основополагающая информация о том, как интегрировать энергоменеджмент в общую структуру менеджмента организации. В век глобализации экономики, когда рынки простираются за пределы национальных границ, инструменты и руководящие указания вытекают не из национальных режимов регулирования, а из ориентированных на рынок международных стандартов.

Стандарты создаются организациями, которые испытывают в них потребность и разрабатывают их в рамках открытого, основанного на взаимном согласии процесса. Стандарты способны адаптироваться к орга-



ИСО 50001 И МИРОВОЙ СПРОС

Вышеприведенная оценка основана на информации, представленной в разделе «Мировой спрос на энергию и экономические перспективы» издания «Международные энергетические перспективы 2010», опубликованного Управлением по энергетической информации США. В нем даны 2007 цифр по глобальному энергопотреблению в отраслевом разрезе, в том числе 7% — коммерческим сектором (куда был

низации любого типа и без проблем работать за пределами национальных границ. Они устанавливают общие для всех правила игры, уменьшая число незаслуженных преимуществ и противоречий.

Количество международных стандартов систем менеджмента, разработанных в качестве инструментов повышения эффективности и производительности труда организаций, постоянно растет. Производственные стандарты были с нами очень долго, но относительно новая область международной стандартизации, касающаяся управления функционированием организации, — в противовес управлению производством — стремительно расширяется.

Существующие стандарты в области менеджмента качества (ИСО 9000) и экологического менеджмента (ИСО 14000) внесли большой вклад в непрерывное улучшение результативности организаций по всему миру.

Некоторые страны и регионы уже разработали или сейчас разрабатывают собственные стандарты энергоменеджмента. В их числе Китай, Ирландия, Южная Корея, США. В Евросоюзе создан стандарт EN 16001 «Системы энергоменеджмента» (*Energy management systems*). ЮНИДО — организация ООН по промышленному развитию давно признала потребность отрасли в выработке результативного ответа на проблему изменения климата и скорейшее распространение национальных стандартов энергоменеджмента. В итоге в ИСО поступил запрос на рассмотрение возможности начать работу по созданию соответствующего международного стандарта.

ИСО определила энергоменеджмент как одну из пяти ключевых областей для разработки международных стандартов. Очевидно, что первыми и основными пользователями такого стандарта станут промышленные компании, поскольку производство — самый большой потребитель энергии в мире.

Эффективный энергоменеджмент в промышленности имеет большой потенциал развития с ожидаемым

отнесен бизнес и организации сферы услуг) и 51% — промышленностью, сельским хозяйством и строительством.

Поскольку ИСО 50001 нацелен главным образом на коммерческую и производственную отрасли, простое сложение даст нам цифру, составляющую примерно 60% мирового спроса на энергию, на который новый стандарт может оказать положительное воздействие.

уровнем долгосрочного роста результативности 20% и выше*. При широком применении во всех отраслях экономики данный стандарт способен охватить до 60% мирового спроса на энергию (см. врезку). Изначально ориентированный на промышленность, стандарт найдет свое применение в любой организации, которая хочет эффективно управлять своим энергопотреблением.

ЭВОЛЮЦИЯ ИСО 50001

В феврале 2008 года Технический руководящий совет ИСО одобрил создание нового проектного комитета ИСО/ПК 242 «Энергоменеджмент» под четырехсторонним руководством из числа членов ИСО:

- Американский национальный институт стандартов (*American National Standards Institute — ANSI*);
- Бразильская ассоциация технических норм и стандартов (*Associação Brasileira de Normas Técnicas — ABNT*);
- Администрация по стандартизации Китая (*Standardization Administration of China — SAC*);
- Британский институт стандартов (*British Standards Institution — BSI*).

В работе принимали участие 43 страны — члена ИСО и еще 13 в качестве наблюдателей. В число контактных организаций входили ЮНИДО и Всемирный энергетический совет.

Планировалось, что ИСО 50001 будет устанавливать основы, сформированные на базе передовых практик и действующих национальных и региональных стандартов, для промышленных и коммерческих структур, а также для компаний других видов в части управления всеми аспектами, связанными с энергией, включая энергоснабжение и энергопотребление.

Спустя лишь четыре заседания комитета документ за два года достиг финальной стадии. Многие страны и организации уже готовят обучающие и внедренческие программы для как можно более быстрого запуска стан-

* МакКейн и др., 2007 г., публикация ЮНИДО «Политика продвижения рационального потребления энергии в промышленности в развивающихся странах и странах с переходной экономикой», 08-52434 — апрель 2005.



дарта. Кроме того, в настоящий момент разрабатываются идеи для формирования новых производственных элементов и вспомогательных стандартов.

На такое быстрое создание стандарта повлияли несколько факторов. Один из них — потребность в ослаблении зависимости от истощающихся запасов природного топлива; другой — необходимость в идеальном сочетании экспертов и квалифицированных заинтересованных сторон, обладающих знаниями и навыками, требующимися для разработки документа.

Когда был создан комитет, жесткий график, предписывающий появление окончательной версии ИСО 50001 к концу 2011 года, казался невыполнимым. Однако острая потребность в международном стандарте, который стал бы инструментом управления критически важными энергетическими аспектами и одновременно гармонизировал бы растущее семейство национальных стандартов, в результате вылилась в превосходно налаженный и быстроразвивающийся процесс.

ЧЕМ ПОМОЖЕТ ИСО 50001?

ИСО 50001 обеспечит организации техническими и управленческими стратегиями, направленными на повышение эффективности использования энергии, снижение затрат и улучшение деятельности в области охраны окружающей среды. Стандарт ориентирован на предоставление признанной на мировом уровне основы для интеграции энергоменеджмента в практику управления.

Международные организации получают доступ к единственному в своем роде гармонизированному стандарту, внедряемому по всей компании в рамках логичной и последовательной методологии, заключающейся в выявлении и введении улучшений.

Стандарт поможет организациям:

- более эффективно использовать энергоемкие активы;
- применять руководящие указания по бенчмаркингу, измерению, документированию и отчетности, связанные с улучшением расходования энергии и проектами по сокращению выбросов парниковых газов;
- обеспечить прозрачность и упростить информирование о рациональном использовании энергоресурсов;
- внедрять лучшую практику энергоменеджмента и стимулировать рациональное использование энергии;
- определить объекты и расставить приоритеты внедрения новых энергосберегающих технологий;

- создать условия для повышения энергоэффективности в цепи поставки;
- совершенствовать энергоменеджмент в проектах по сокращению выбросов парниковых газов;
- интегрировать систему энергоменеджмента с другими системами менеджмента организации — системой экологической безопасности, охраны труда и др.

БУДУЩЕЕ

Выход стандарта ИСО 50001 повлечет за собой повсеместное его внедрение пользователями различных видов энергии. Модель PDCA (планируй — делай — проверяй — действуй) доказала свой успех в части менеджмента качества и экологии. При этом каждый новый стандарт систем менеджмента улучшает все предыдущие, поскольку основывается на уроках, полученных из опыта применения предшественников.

ИСО 50001 поможет интегрировать управление энергетикой компании в структуру общей системы менеджмента. Таким образом, движитель успешной системы энергоменеджмента не только позволит эффективно управлять процессом, но и повысит энергоэффективность и сделает использование энергии более экономичным. Как и в случае с другими стандартами ИСО на системы менеджмента, в будущем вероятно создание процесса сертификации новой системы по аналогии с ИСО 9001 и ИСО 14001.

Генеральный секретарь ИСО Р.Стил (*Rob Steel*), комментируя публикацию стандарта ИСО 50001, отметил: «Энергетика имеет решающее значение для работы организации и может являться существенной статьёй расходов независимо от рода деятельности. Благодаря рассмотрению использования энергии на протяжении всей цепи поставки от сырья до утилизации продукции, можно получить максимально полную информацию по этому вопросу. Отдельные организации не могут контролировать цены на энергоносители, политику правительства и глобальную экономику, но они могут улучшить управление энергопотреблением здесь и сейчас. Повышение энергоэффективности может быстро принести пользу за счет максимального использования источников энергии и связанных с ними активов, что позволит снизить как затраты, так и потребление энергии. Организации также смогут вносить позитивный вклад в снижение истощения энергоресурсов и смягчение последствий использования энергии во всем мире, таких как глобальное потепление».



ПРАВИТЕЛЬСТВО США ПОДДЕРЖИВАЕТ ВНЕДРЕНИЕ СТАНДАРТА ИСО 50001

Департамент энергетики США (US Department of Energy — DoE) проявил большой интерес к разработке стандарта ИСО 50001 «Энергоменеджмент» (Energy management) и поддержал пилотные программы по его внедрению в промышленных компаниях США. Тем самым правительство США стремится содействовать энергоэффективному производству и подтвержденным улучшениям в области энергетики.

ИСО определила энергоменеджмент одним из приоритетных направлений своей деятельности в силу его большого потенциала в отношении глобальной экономики энергии и сокращения выбросов парниковых газов. Процесс разработки ИСО 50001 находился под постоянным мониторингом со стороны мировой промышленности и правительственных департаментов, ответственных за энергетику.

Нацеленный на широкое применение новый стандарт ИСО 50001 станет отправной точкой для промышленных предприятий, коммерческих структур и других организаций в деле управления энергопотреблением.

В основе ИСО 50001 лежат общие элементы, которые можно найти во всех стандартах систем менеджмента, разработанных ИСО, что гарантирует высокий уровень совместимости.

ПРАВИТЕЛЬСТВЕННАЯ ПОДДЕРЖКА

DoE поддерживал разработку и внедрение ИСО 50001 совместно с Советом США по энергоэффективному производству. Последний, в свою очередь, руководит разработкой программы «Совершенное энергопотребление» (*Superior Energy Performance — SEP*), направленной на содействие компаниям в вопросе соответствия новому стандарту энергоменеджмента.

SEP — программа сертификации, предоставляющая стратегический план для достижения непрерывного улучшения энергопотребления при поддержании или стимулировании конкурентоспособности.

Центральный элемент программы — внедрение ИСО 50001 с дополнительными требованиями по достижению и документированию улучшений, связанных с энергопотреблением. Сертификация SEP требует прохождения аудита, в ходе которого оценивается соответствие системы энергоменеджмента и верифицируется заявленное улучшение в отношении энергопотребления.



DoE огласил список первых промышленных предприятий США, которые будут сертифицированы по программе с последующим обучением, разработанной с целью предоставления им готовой схемы непрерывного совершенствования в сфере энергопотребления. В проекте принимают участие 25 компаний из 14 штатов, желающие больше узнать о разработке и внедрении системы энергоменеджмента, удовлетворяющей самым высоким стандартам энергоэффективности.

Участвующие организации получили специально разработанные рекомендации от групп поддержки промышленно-технологических программ Департамента энергетики (DoE-ITP) по внедрению системы энергоменеджмента в соответствии с ИСО 50001. Выполняя требования стандарта, предприятия продемонстрируют способность лучше управлять своим энергопотреблением, повышать эффективность использования энергии и применять аккредитованные методы для измерения и



О WORLD KITCHEN И ОБЪЕМЕ ПОТРЕБЛЯЕМОЙ ЭНЕРГИИ

Производственный процесс в World Kitchen весьма энергозатратен, поскольку в нем для изготовления изделий из стекла Pyrex используются газ и электричество.

Процесс старый, датируемый 1915 годом, когда заводской химик принес домой стеклянную емкость, чтобы жена испекла в ней бисквит. Стекло, предназначенное для железнодорожных фонарей, так хорошо себя показало при работе в жаркой печи, что в итоге запустили новую линию изделий для выпекания, взяв за основу для названия греческое слово «руго», что значит «огонь».

Директор завода Д. Чемберлин (*Douglas Chamberlin*) рассказывает, что производство стекла Pyrex состоит из шести этапов: смешивания, плавления, формования, термообработки, упаковки и отгрузки. При смешивании сырье утрямбовывается в двухтонных емкостях, затем перемещается к нагревательному баку, где пять газовых горелок и 10 электродов нагревают его до 1400°C, фактически превращая в лаву. Смесь покидает бак в виде огромных капель, которые падают в пресс-формы для дальнейшей формовки.

верификации улучшений в области энергоэффективности и экономии энергии.

Технологический институт штата Джорджия — технический лидер программ DoE-ИТР, включая программу, которая реализуется в настоящий момент для Среднеатлантического региона, куда входят пять местных промышленных компаний. Пенсильванский государственный университет предоставляет команду консультантов для двух из пяти компаний-участниц.

PYREX И ИСО 50001

Одной из компаний, принимающих участие в программе, является World Kitchen L. L. C. (штат Иллинойс), производитель всемирно известного жаропрочного стекла Pyrex. Завод компании, расположенный в штате Пенсильвания, участвует в Среднеатлантической демонстрации. Цель — снизить объем потребляемой энергии с помощью ИСО 50001 при поддержке консультантов Пенсильванского госуниверситета.

DoE выделил университету грант в размере 350 тыс. долларов на предоставление в течение двух лет консалтинговых услуг World Kitchen и другим компаниям, желающим улучшить свое энергопотребление, в рамках программ «Сохраним энергию сейчас» (*Save energy now* — *SEN*) и SEP. Правительственное агентство разработало программы по итогам анализа, выявившего, что

На этапе формовки тратится некоторое количество энергии, когда поршень с водяным охлаждением опускается на каплю, прижимая ее к форме. Каждое изделие затем проходит через полировальную горелку, где убираются зазубрины. Потом посуда направляется в сушильную печь и в конец линии, где, в случае успешного прохождения контроля, упаковывается для отправки.

Процесс от капли до коробки занимает около восьми минут. 325 работников и 40 менеджеров работают посменно для поддержания непрерывного процесса 24 часа в сутки семь дней в неделю, позволяя World Kitchen выпускать примерно 40 млн изделий в год.

«Мы очень близки к полностью безотходному производству», — говорит г-н Чемберлин, комментируя тот факт, что не прошедшие контроль изделия возвращаются на первый этап, снова становясь сырьем.

В конце производственного процесса каждое изделие проходит испытания в одной из производственных компаний World Kitchen, в настоящее время внедряющих ИСО 50001 по программе энергетического менеджмента при поддержке DoE.

производственные предприятия США способны экономить более 20 % всей энергии, потребляемой промышленностью страны.

SEN смотрит вперед и требует, чтобы компания взяла на себя обязательство сократить объем потребляемой энергии за 10 лет на 25 %, в то время как программа SEP обращается к каждой производственной единице с тем, чтобы «оглядываться назад» и документировать по крайней мере пятипроцентное улучшение в области энергоэффективности в течение трех лет.

Программа World Kitchen, типичная для других компаний-участниц, состоит из трех этапов: планируй, делай и проверяй/действуй. Этапы «планируй» (июль 2010 года) и «делай» (январь 2011-го) проходили в виде тренингов на базе университетов Пенсильвании и Западной Виргинии, соответственно. Для этапа «проверяй/действуй» в июне 2011 года World Kitchen провела тренинг на своем заводе в Пенсильвании, где сосредоточится на внедрении ИСО 50001.

ПЕРВОПРОХОДЦЫ ВНЕДРЕНИЯ ИСО 50001

Сотрудник журнала ISO Focus+ Г. Ламберт (*Garry Lambert*) обратился к представителям Технологического института Джорджии, завода World Kitchen. и техническому специалисту программы DoE-ИТР с просьбой



прокомментировать внедрение ИСО 50001 и его возможное влияние на энергоменеджмент.

Наряду с другими промышленными компаниями, World Kitchen взяла на себя обязательство сертифицироваться по программе SEP, требующей внедрения ИСО 50001 и демонстрации верифицируемого улучшения в области энергопотребления. Технологический институт Джорджии проводит обучение по внедрению ИСО 50001 и помогает консультантам, ответственным за работу с закрепленными за ними компаниями в отношении внедрения требований стандарта и программы SEP.

Институт принимал активное участие в разработке ИСО 50001 совместно с представителями Технической консультативной группы США (US TAG или «зеркального комитета»), ИСО/ПК 242 и делегатами от ANSI на международных встречах этого комитета. DoE также участвовал в разработке ИСО 50001 через US TAG и в качестве члена делегации ANSI на собраниях ИСО/ПК 242.

Существующая система менеджмента, основанная на модели PCDA как и в стандартах ИСО 9001, ИСО 14001, ИСО 22000 и др., была обязательной отправной точкой для компаний, подавших заявку на участие в Юго-Восточной, Среднеатлантической и Средне-Западной демонстрациях. Система менеджмента должна была быть внедрена в полной мере, хотя сертификация третьей стороной по этим или связанным с ними стандартам не требовалась.

Сотрудник World Kitchen, комментируя роль компании в энергоменеджменте, отметил: «Мы работали с Департаментом энергетики в 2006 году по инициативам SEN, направленным на уменьшение температуры произ-

водственных процессов. К этому времени World Kitchen уже была сертифицирована по ИСО 9001, и в настоящий момент работает по своей высокопроизводительной рабочей системе в рамках системы менеджмента качества. Наши усилия позволят нам разобраться в своих энергозатратах и понять требования, а также сосредоточиться на способах снижения энергопотребления путем либо пересмотра процессов, либо улучшения оборудования/процессов, задействованных в операциях».

Далее приводится мнение представителя DoE о воздействии, которое энергетические программы правительства и ИСО 50001 окажут на проблему сбережения энергии.

В промышленном и коммерческом секторах экономики имеются большие возможности для повышения энергоэффективности. Программа SEP, судя по ожиданиям, станет фундаментальной, и с ее помощью цепи поставок, коммунальные службы и правительственные агентства смогут достичь совершенства в энергоменеджменте, куда входит и экономия энергии, верифицированная третьими сторонами. Пока DoE совместно с Советом по энергоэффективному производству руководит разработкой программы, планируется, что она окупит расходы заводов на сертификацию. Программа должна осуществить сдвиг в управлении энергопотреблением на уровне производственной единицы, обеспечивая компанию и ее персонал планом действий по непрерывному улучшению энергоменеджмента, помогая, таким образом, компаниям экономить средства, энергию и повышать свою конкурентоспособность.

НА БАЗЕ ВНИИСа РАБОТАЮТ ДВА ДИССЕРТАЦИОННЫХ СОВЕТА

Диссертационный Совет по специальности 05.02.23 «Стандартизация и управление качеством продукции». Принимает к защите диссертации на соискание ученой степени кандидата и доктора технических наук.

Диссертационный Совет по специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством (по отраслям и сферам деятельности в том числе «Стандартизация и управление качеством продукции»)». Принимает к защите диссертации на соискание ученой степени кандидата и доктора экономических наук.

Диссертационные советы принимают к предварительному рассмотрению диссертации, отвечающие требованиям, предусмотренным пунктом 8 Положения о порядке присуждения ученых степеней (утверждено постановлением Правительства Российской Федерации от 30.01.2002 № 74).

Контакты: тел. (499) 253-04-46,
E-mail: study@gost.ru

Заведующая аспирантурой Сафонова Ольга Рафаиловна.



БЕЗОПАСНОСТЬ ПРЕВЫШЕ ВСЕГО

Индийский морской терминал VCTPL в Нью-Дели недавно прошел сертификацию по стандарту ИСО 28000:2007 «Системы менеджмента безопасности цепи поставок. Технические условия» (Specification for security management systems for the supply chain). Сертификацией была охвачена вся деятельность терминала в порту Висакхапатнам, расположенном в штате Андхра-Прадеш. При естественной глубине в 16,5 м и общей длине причала в 450 м, это единственный контейнерный терминал в Индии, который может принимать крупнейшие современные контейнеровозы.

Стандарт ИСО 28000:2007 устанавливает требования к созданию, внедрению, поддержанию в должном состоянии и совершенствованию системы менеджмента безопасности, включая аспекты, критичные для безопасности в цепи поставок. Он применим к организациям разных размеров, занятым в сфере производства, обслуживания, хранения или транспортировки. Сертификация на соответствие этому стандарту позволяет организации продемонстрировать существенный вклад в обеспечение безопасности цепи поставок.

Компания VCTPL, стремясь заявить о своей приверженности качеству, заботе об окружающей среде, охране труда и безопасности, ранее уже внедрила и сертифицировала системы менеджмента на основе стандартов ИСО 9001:2008, ИСО 14001:2004 и OHSAS 18001:2007.

ПРИОРИТЕТ БЕЗОПАСНОСТИ

Исполнительный директор VCTPL заявил, что решение о сертификации по стандарту ИСО 28000 было принято, поскольку береговая безопасность приобретает все большее значение. Тем самым компания стремилась доказать, что по праву считается контейнерным терминалом мирового класса, придерживающимся высоких норм безопасности. Стандарт ИСО 28000 определяет механизмы и процессы, которые способствуют выявлению слабых мест в обеспечении безопасности на стратегическом и функциональном уровнях, а также помогает в разработке планов реализации предупреждающих действий. Документ дополняет все национальные и международные своды норм безопасности, включая Кодекс обеспечения безопасности транспортных средств и портовых сооружений, требованиям которого VCTPL уже отвечает.

ИСО 28000 был внедрен в январе 2010 года. Затем в ноябре компания прошла сертификационную проверку третьей стороной, в ходе которой основное внимание было уделено надежности контейнеров, средствам

контроля за доступом к ним, безопасности персонала, процедурной безопасности, подготовке сотрудников по вопросам обеспечения безопасности, информационной безопасности, требованиям к выбору деловых партнеров и информированности о возможных угрозах. В декабре 2010 года был получен сертификат соответствия требованиям ИСО 28000. В течение последующих трех лет действия сертификата компания должна будет проходить ежегодный инспекционный контроль

СЕРТИФИКАЦИЯ ПО ИСО 28000 — ШАГ ВПЕРЕД

В современных экономических условиях менеджмент безопасности превратился в сложную задачу, стоящую перед всеми отраслями промышленности и, в частности, перед цепями поставок. Участники операций в цепи поставки зачастую разбросаны по всему миру и используют самые разные национальные или международные нормы и бизнес-процессы. По мере роста значимости береговой безопасности и безопасности всемирных цепей поставок сертификация по ИСО 28000 становится все более важной и являет собой значительный шаг вперед в повышении конкурентоспособности для получения новых деловых возможностей и укрепления завоеванных позиций.

Поскольку VCTPL выполняет требования Кодекса обеспечения безопасности транспортных средств и портовых сооружений, то в терминале уже были внедрены стандартные рабочие процедуры, планы действий в чрезвычайных ситуациях и соответствующая инфраструктура. Теперь все эти процедуры и планы были отработаны в соответствии с требованиями стандарта ИСО 28000.

Система менеджмента, основанная на этом стандарте, действует независимо от других систем, основанных на стандартах ИСО 9001, ИСО 14001 и OHSAS 18001, и не увязана с ними.



ОПЫТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Хотя еще слишком рано оценивать результаты внедрения системы менеджмента безопасности, к некоторым из уже полученных преимуществ можно отнести следующие:

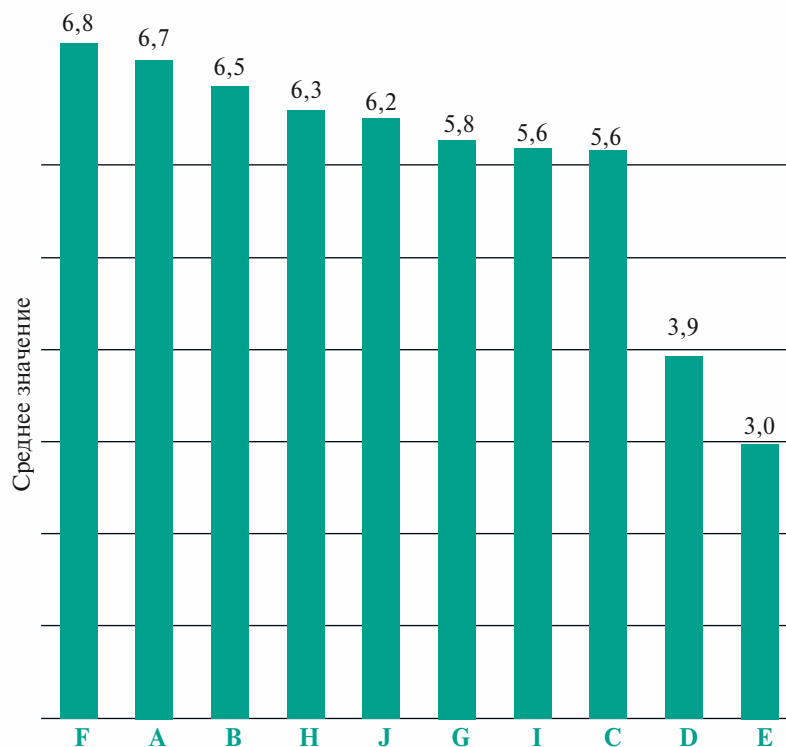
- совершенствование процессов менеджмента безопасности для защиты деловых интересов и цепи поставок;
- более четкая координация действий с партнерами по бизнесу для разделения ответственности;
- расширение возможностей менеджмента риска для предотвращения потерь;

- демонстрация потребителям, партнерам и персоналу твердой приверженности принципам безопасности;
- повышение репутации в отрасли.

Учитывая тот факт, что безопасность не заканчивается воротами терминала, VCTPL приложил максимум усилий для повышения информированности о безопасности во всех звеньях цепи поставок, включая средства складского хранения грузов, судоходные линии и автодорожные и железнодорожные транспортные компании.

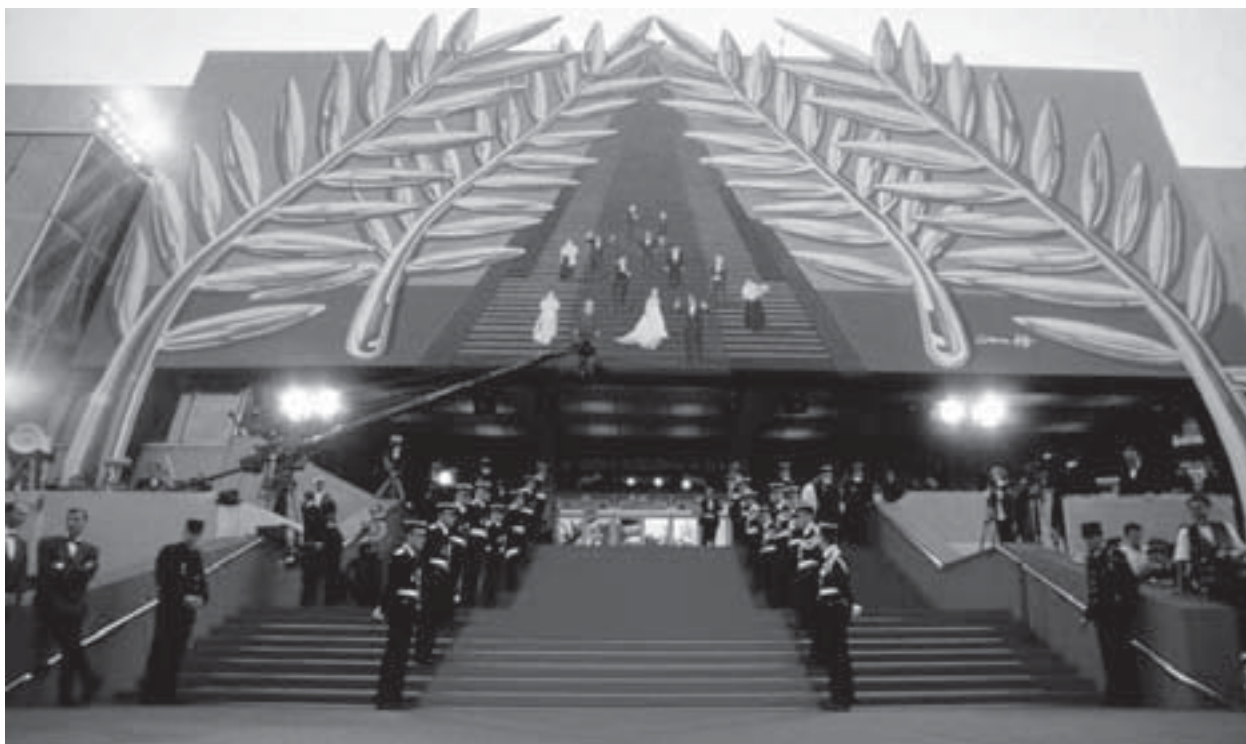
БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ | УЧАСТИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ИСО – LIVING LAB

- F** Проектирование и внедрение мер по сокращению сроков и упрощению процесса разработки
- A** Улучшение структуры, возможностей и мониторинга заинтересованного члена ИСО
- B** Совершенствование процедуры выборов руководителей комитетов, создание условий для их работы и их поддержка
- H** Улучшение использования информационных технологий
- J** Содействие улучшению имиджа стандартизации и ИСО в глазах общества
- G** Улучшение процесса инициирования новых работ
- I** Улучшение механизма разрешения конфликтов и снижение возможностей для образования группировок
- C** Увеличение наглядности, доступности и обратной связи в отношении работ ИСО
- D** Сокращение сроков согласованного экспертного редактирования
- E** Учет часовых поясов с целью более быстрого продвижения работ





СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА НА «КРАСНОЙ ДОРОЖКЕ» В КАННАХ



Город Канны во Франции стал всемирно известен благодаря проводимому в нем кинофестивалю. Конференц-центр Palais des Festivals et des Congrès сегодня является одним из лучших в Европе. Чтобы соответствовать этому уровню, центр принял стратегию менеджмента на основе стандартов ИСО 9001, ИСО 14001 и OHSAS 18001. Такой подход позволил ему стать первым европейским конференц-центром, прошедшим тройную сертификацию системы менеджмента: в области качества, экологии и охраны труда.

В рамках новой стратегии компания создала культуру качества обслуживания, прибегнув к электронному планированию ресурсов в области управления мероприятиями (*event management*). Предусматривалось принятие работниками долговременных обязательств и принципов экологической культуры посредством организации процесса сортировки отходов после проведения мероприятий, а также культуры охраны труда путем постоянного обучения персонала.

Организация придерживается семи ценностных норм: этика, уважение, сплоченность, профессионализм, креативность, производительность труда и амби-

циозность. В октябре 2008 года конференц-центр решил formalизовать свои обязательства в области качества, экологии и охраны труда на основе принятого подхода и постоянно улучшать свою экономическую, социальную и экологическую деятельность.

Проблемы, вызванные тройной сертификацией, носили как местный, так и международный характер. На местном уровне цель заключалась в том, чтобы добиться устойчивости компании, повысить прибыльность и снизить затраты на «не качество», объединить персонал для совместной работы над проектом и создать экологически дружелюбный имидж.

На международном уровне задача состояла в том, чтобы стать первым европейским конференц-центром, прошедшим тройную сертификацию, повысить доверие партнеров и уровень конкурентоспособности и эффективно использовать обязательства как инструмент для привлечения новых клиентов.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

С помощью действующей системы менеджмента организация движется к совершенству, ведет мониторинг



О КАННСКОМ КОНФЕРЕНЦ-ЦЕНТРЕ

Palais des Festivals et des Congrès de Cannes — многоцелевая инфраструктура, перед которой стоит задача, с одной стороны, обеспечивать работу центра как четырехзвездного туристического бюро, а с другой — вносить разнообразие в туристическую привлекательность Канн.

Привлекательность Канн и расположенного здесь конференц-центра несомненна. Однако сегодня выбор клиентами места для проведения мероприятий обусловлен также соображениями экологического характера.

Каннский конференц-центр является вторым во Франции после парижского по денежному обороту — 38 млн евро. В 50 ежегодно проводимых в нем мероприятиях участвуют почти 300 тысяч зарегистрированных клиентов.

Центр оборудован по последнему слову техники для организации просмотров фильмов на большом экране,

своей деятельности, используя разные показатели, и принимает меры по стимулированию заинтересованности и вовлеченности персонала. Конференц-центр как никогда ранее способен подтвердить свою эффективность в отношении качества обслуживания и удовлетворенности потребителей.

Соответствие международным стандартам однозначно дает конкурентные преимущества, что также доказывает их действие на благо защиты окружающей среды, охраны труда и безопасности для заинтересованных лиц. Одновременно с этим они способствуют поддержанию здоровой и безопасной обстановки и улучшению условий работы на долговременной основе.

Организация считает, что достигла уровня удовлетворенности бизнес-клиентов примерно в 92 % и потребителей из общественного сектора — 87 %.

УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ

Количество отходов за 2010 год сократилось на 5 %, и на 60 % увеличился объем перерабатываемых и повторно используемых отходов. Ежегодно для покрытия полов в выставочных зонах используется около 300 тысяч квадратных метров ковровина. Сейчас изношенный ковролин перерабатывают и повторно используют в производстве полипропиленовых изделий.

Для снижения выброса парниковых газов организация сократила количество дней, когда на знаменитой набережной Круазетт могут парковаться грузовые автомобили — с 75 дней в 2000 году до 8 в 2011. Частота происшествий на рабочих местах и их серьезность гораздо ниже среднего уровня по отрасли. В результате использования до 90 % энергосберегающих ламп объем

потребляемой энергии снизился на 12,6 %, расход воды уменьшился на 14,2 %, бумаги — на 34 %. Приняты такие, например, решения: работники не должны распечатывать электронные письма на бумаге или должны делать это только на обеих сторонах листа, приглашительные открытки должны рассылаться в электронном виде, руководствуясь примером наших информационных бюллетеней «Мероприятия», «Туризм» и «Пресса».

Среди главных ежегодных событий, определяющих жизнь центра, наряду с кинофестивалем, который посещают 100-120 тысяч человек, можно выделить: Международную музыкальную выставку (9 тысяч посетителей), Всемирную выставку «*tax free*» (12 тысяч), Всемирную выставку аудио-, видео- и цифровых технологий (12 тысяч), Международную выставку развлекательного контента (13 тысяч), Международный фестиваль рекламы «Каннские львы» (10 тысяч) и Всемирную выставку недвижимости (20 тысяч).

Все публикации печатаются на переработанной бумаге, изготовленной из деревьев, растущих в лесах, имеющих знаки Совета по рациональному лесному хозяйству (*Forest Stewardship Council*) и Европейской сертификации лесов (*Pan European Forest Certification*). Кроме того, клиентам предлагаются услуги эко-химчистки с использованием химикатов, на 90 % разлагаемых на биологические компоненты.

Организована переработка использованных ламп, чернильных и тонер-картриджей, CD/DVD-дисков и батареек, а также рекламно-оформительских материалов, используемых при проведении мероприятий.

Организована переработка использованных ламп, чернильных и тонер-картриджей, CD/DVD-дисков и батареек, а также рекламно-оформительских материалов, используемых при проведении мероприятий.

К ЗВЕЗДАМ!

Тройная сертификация, пройденная в декабре 2010 года, — результат подхода, ориентированного на прогресс и характеризуемого непрерывной адаптацией организации к существующим и будущим проблемам, с тем чтобы максимально полно отвечать ожиданиям потребителей, поставщиков услуг и международных партнеров. При этом во внимание принимаются экономические и социальные требования, а также требования по охране труда в индустрии менеджмента отраслевых выставок и мероприятий.



УВАЖАЕМЫЕ ЧИТАТЕЛИ ЖУРНАЛА «СЕРТИФИКАЦИЯ»!

НАЧИНАЕТСЯ ПОДПИСКА НА 2012 год.

На наш журнал с приложением «Менеджмент: горизонты ИСО» вы можете подписаться в любом почтовом отделении по каталогу агентства «Роспечать» (индекс: 73351), а также по Объединенному каталогу Пресса России (индекс 41031).

ПОДПИСКУ МОЖНО ОФОРМИТЬ И В РЕДАКЦИИ.

Цена подписки в редакции на 1-е полугодие – 2090 руб. (включая 10 % НДС).

Если Вы хотите подписаться на весь 2012 год (1-е и 2-е полугодия),
цена составит 4180 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»».

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.

МЕНЕДЖМЕНТ: ГОРИЗОНТЫ ИСО



ВНИИС
VNIIS