

МЕНЕДЖМЕНТ: ГОРИЗОНТЫ ИСО

ВНИИС
VNIIS



**Менеджмент рисков:
пополнение арсенала
инструментов**

**Безопасность
землеройных машин
– ноль повреждений**

**ИСО 9001
в развивающихся
странах Азии**

**Документы
ИСО / МЭК по оценке
соответствия**



**Социальная
ответственность:
инструкции
по применению
ИСО 26000**

4

2011



*Поздравляет
с Новым 2012 годом!*

В ближайших
номерах журнала:

- Новости экологического менеджмента
- Снижение рисков в космической отрасли
- Обзор применения стандарта ИСО 50001



ВОЗВЕДЕНЫ МОСТЫ ДЛЯ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Опубликован стандарт ИСО 26000 «Руководство по социальной ответственности» (*Guidance on social responsibility*). В основе документа лежат международные договоренности между представителями экспертных групп основных заинтересованных сторон, что будет способствовать внедрению во всем мире наилучшей практики в области социальной ответственности.

Принципиальным достижением группы экспертов, работавших над созданием стандарта, является привлечение к его обсуждению большого числа самых разных заинтересованных лиц, что позволило впервые достичь по-настоящему глобального согласия по такому масштабному вопросу, как социальная ответственность.

До публикации ИСО 26000 в сфере социальной ответственности уже действовал ряд программ и инициатив, но, к сожалению, они были узконаправленными и не вполне понятными. Новый документ отличается от них удачным сочетанием лучшей мировой практики применения принципов социальной ответственности и ключевых предметных областей в одном документе, поддержанном международным консенсусом заинтересованных сторон.

Цель социальной ответственности – способствовать устойчивому развитию

Процесс разработки стандарта стал самым масштабным и представительным за последнее время. Рабочая группа скоординировала усилия более чем 450 экспертов-участников и 210 наблюдателей из 99 стран — членов ИСО и 42 организаций, действующих в смежных обла-



стях. Через пять лет интенсивной работы документ был готов к публикации.

Благодаря привлечению к разработке ИСО 26000 столь многочисленного отряда экспертов стандарт отразил принципы базовых инициатив в области социальной ответственности. Некоторые организации из числа участвовавших в работе над новым стандартом уже создали или находятся в процессе создания документов, разъясняющих взаимосвязь их собственных программ с ИСО 26000. В разделе «Партнеры ИСО» рассказывается о трех из далеко не полного перечня таких организаций.

В настоящем выпуске журнала публикуются статьи, в которых разъясняется содержание стандарта ИСО 26000 и даются рекомендации по его применению.

Выпуск подготовлен по официальным документам ИСО, материалам журналов «ISO Management Systems», 2009, Vol. 9, No. 6; «ISO Focus+», 2011, Vol. 2, No. 3, 6, 8, 9 и информации сайтов <http://www.iso.org>; www.spaceweek.org; www.gloverassociates.co.uk; www.unido.org; www.accountability.org; tinyurl.com/GRIandISO26000; tinyurl.com: UNGCISO26000.

Ежеквартальное приложение
к журналу «Сертификация»

Основано в феврале 2001 г.

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 08.12.2011
Формат бум. 60×90 1/8
Объем 4,0 п.л.
Заказ № 100830

Опечатано в типографии «Вива-Стар»

4
2011

ТЕМА НОМЕРА

2 Возведены мосты для решения социальной ответственности

НОВОСТИ

О мероприятиях

3 Всемирная неделя космоса
3 Открытый день CASCO

О документах

4 Повышение результативности системы информационной безопасности
4 Уверенность в данных измерений
7 Строим доверие: практика ведения закупок в строительстве
32 Документы ИСО/МЭК по оценке соответствия

МАГИСТРАЛЬНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ

13 Социальная ответственность: Инструкции по применению ИСО 26000
14 Стандарт ИСО 26000 и предприятия малого и среднего бизнеса

ПАРТНЕРЫ ИСО

19 Партнеры ИСО по решению социальной ответственности

РАЗВИТИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

21 Менеджмент рисков: пополнение арсенала инструментов
23 Системы менеджмента по ведению записей
24 Безопасность землеройных машин – ноль повреждений
27 Создание качественной рабочей силы в глобальную эру

ВОКРУГ СВЕТА

11 Обзор ЮНИДО: ИСО 9001 в развивающихся странах Азии

БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ

10, 31 Диаграммы обзора ЮНИДО



**БРОШЮРА ИСО РАСКРЫВАЕТ
СОДЕРЖАНИЕ ИСО 26000
С ПОЯСНЕНИЕМ ОСНОВНЫХ ПОЛОЖЕНИЙ
СТАНДАРТА И ДАЕТ РЕКОМЕНДАЦИИ ОРГАНИЗАЦИЯМ
ПО ЕГО ПРИМЕНЕНИЮ**

О МЕРОПРИЯТИЯХ

ВСЕМИРНАЯ НЕДЕЛЯ КОСМОСА

Крупнейшее общественное событие — Всемирная неделя космоса (*World Space Week — WSW*), в котором приняли участие более 50 стран, прошло с 4 по 10 октября 2011 года. Тема этого года — «50-летие космонавтики», выбранная совместно Международной ассоциацией космической недели (*Spaceweek International Association*) и Учреждением ООН по внешним космическим связям (*UN Office of Outer Space Affairs*), посвящалась науке, астрономии и изобретениям.

Первый полет человека в космос состоялся 12 апреля 1961 года, когда космический корабль «Восток» с космонавтом Юрием Гагариным на борту совершил полет вокруг Земли. Этот первый в истории человечества полет был подготовлен советской программой во главе с авиаконструктором Сергеем Королевым.

Выбирая одну общую для всех участников тему, WSW продемонстрировала беспрецедентное международное сотрудничество в области космических исследований,

которые оказывают существенное воздействие на развитие всего человечества.

Генеральная Ассамблея ООН, стремясь подчеркнуть значение этого события, заявила, что, ежегодно торжественно отмечая на международном уровне вклад в науку и технологии в области космоса, участники способствуют созданию лучших условий жителям Земли.



ОТКРЫТЫЙ ДЕНЬ CASCO

Последние три года Комитет ИСО по оценке соответствия (*CASCO*) в преддверии своего пленарного заседания организует семинар с целью рассмотрения наиболее острых вопросов оценки соответствия. Углубленное обсуждение этих вопросов всеми участниками позитивно сказывается на дальнейшей работе.

Руководители Комитета сочли правомерным провести это мероприятие как «день открытых дверей», что позволяет любому участнику вести диалог в интерактивной форме, обмениваясь идеями относительно политики и технической работы в области оценки соответствия.

Мероприятие 2011 года проводилось 5 октября в Швейцарии (г. Монтро). Его программой была предусмотрена работа двух основных и четырех дополнительных сессий, проходивших параллельно. Первая сессия из двух основных была посвящена установлению наилучшей практики работы национальных зеркальных комитетов (*National Mirror Committees*) исходя из реко-

мендаций Группы процессной оценки Технического руководящего бюро ИСО (*ISO/TMB/PEG — Process Evaluation Group*). Вторая сессия сконцентрировала свое внимание на изменениях к опубликованному в 2011 году стандарту ИСО/МЭК 17021 «Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента (*Requirements for bodies providing audit and certification of management systems*)».

Дополнительные сессии работали в составе действующих в рамках CASCO рабочих групп, задача которых была представить их руководству отчеты о состоянии работ по стандартам и последним разработкам. Обсуждались также четыре-пять ключевых тем, инициированных участниками.

И, наконец, чтобы содействовать работе пленарного заседания CASCO, каждая из сессий должна была представить резюме по основным целям и ожидаемым результатам согласно включенным в повестку дня вопросам.

О ДОКУМЕНТАХ

ПОВЫШЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ СИСТЕМЫ ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ



Опубликован новый технический отчет ИСО/МЭК ТО 27008:2011 «Информационные технологии. Методология безопасности. Руководящие указания для аудиторов по управлению защитой информации» (*Information technology — Security techniques — Guidelines for auditors on information security controls*), ставший восьмым в серии стандартов ИСО/МЭК 27000. Новый документ призван укрепить доверие к действующей в организации соответствующей системе менеджмента. Он распространяется на все направления деятельности организации, включая бизнес-процессы и все процессы, относящиеся к информационным системам.

Бизнес действует в условиях постоянных перемен. Организации, чтобы выжить, необходимо реагировать на эти изменения и выстраивать управление информационными процессами на основе аудита, который позволит поддерживать защиту информации. ИСО/МЭК ТО 27008 освещает программу управления защитой информации и предлагает руководящие указания по ее реализации и текущему управлению, включая контроль технического соответствия.

Опубликован новый технический отчет ИСО/МЭК ТО 27008:2011 «Информационные технологии. Методология безопасности. Руководящие указания для аудиторов по управлению защитой информации»

Документ предназначен для применения аудиторами по информационной безопасности, которые должны проверять техническое соответствие установленных в организации процессов по защите информации стандарту ИСО/МЭК 27002 или любым другим используемым организацией стандартам. ИСО/МЭК ТО 27008 поможет организациям:

- выявить и понять круг потенциальных проблем в управлении защитой информации;
- выявить и понять возможные организационные воздействия вследствие угрозы от неадекватного смягчения защиты информации и ее уязвимость;
- выстроить приоритеты в оценке рисков от смягчения защиты информации;
- подтвердить, что ранее выявленные или возникающие послабления или несовершенства правильно оценены и устранены;
- принять бюджетные решения в рамках инвестиционных процессов или другие управленческие решения, направленные на улучшение действующей в организации системы менеджмента информационной безопасности.

Применение ИСО/МЭК ТО 27008 даст преимущества любым организациям, включая государственные и частные компании, правительственные структуры и некоммерческие объединения.

УВЕРЕННОСТЬ В ДАННЫХ ИЗМЕРЕНИЙ

Метрология, стандартизация и аккредитация — вот три фундаментальных элемента, способных распахнуть дверь на глобальный рынок и обеспечить доступ к преимуществам, которые получают участвующие в нем страны и промышленность. В статье А. Сквайрелла (Alan Squirrell) и Д. Толена (Daniel Tholen), специалистов, активно участвующих в деятельности Международной ассоциации по аккредитации лабораторий (International Laboratory Accreditation Cooperation — ILAC), рассказывается о том, как стандарты делают данные измерений точными и надежными, позволяя активно развиваться мировой торговле.

В основе любого общества лежит торговля, а торговля полагается на точность измерения. С древних времен точные данные меры и веса были фундаментом для бизнеса и коммерции. В ходе археологических раскопок можно обнаружить артефакты, представляющие собой инструменты для измерения веса и длины, созданные более пяти тысяч лет назад. Основанная в 1875 году

Метрическая конвенция (*The Treaty of the Metre*) — одна из самых ранних международных договоренностей и, возможно, самая старая из ныне действующих. Сегодняшние международные стандарты поднимают метрологию — науку об измерениях — на современный уровень и помогают формировать доверие к продукции и услугам.

МОЖЕМ ЛИ МЫ ДОВЕРЯТЬ?

Приобретая товар, покупатель надеется, что этот товар будет отвечать его ожиданиям. Но как убедиться в том, что он действительно будет им соответствовать? Можно приобрести товар у проверенного поставщика, последовать совету друга или же поинтересоваться, что имеется у успешного конкурента. Однако в условиях усложняющегося мирового рынка не всегда можно покупать лишь у проверенного изготовителя или полагаться на чьи-то рекомендации. Придется делать выбор из разных предложений, чтобы получить товар или услугу лучшего качества или дешевле. Именно в этом и заключается риск.

Международные стандарты способствуют доверию к товарам и услугам

Если товар сопровождается спецификацией с подробными данными, например, о диаметре болта, химическом составе нефти, прочности бетона или пищевых добавках, то есть шанс выбрать именно тот продукт, который нужен. Спецификации позволяют приобретать товары на крупных рынках, создавая инфраструктуру для внедрения инноваций в проектирование и производство. Но при этом необходимо доверие к средствам измерения, сообщаящим, что продукция соответствует спецификации. Таким образом, нужны метрологические стандарты, обеспечивающие точность, надежность и доверие к измерению физических, химических и биологических свойств товара.

ИЗМЕРЯЕТСЯ ПРАКТИЧЕСКИ ВСЕ

В сфере метрологии процедуры измерения свойств практически всего — от сырья и материалов до готовой продукции — в технической литературе обычно описываются в первую очередь. При наличии многочисленных методик измерения необходимы стандарты. Чаще всего стандарты разрабатываются и распространяются национальными метрологическими институтами либо техническими комитетами ИСО.

Несколько специализированных технических комитетов ИСО разрабатывают базовые согласующиеся стандарты, поддерживающие другие технические стандарты. Среди них два «горизонтальных комитета», разрабатывающих стандарты, которым обязаны следовать все остальные технические комитеты ИСО. Это ИСО/ТК 176 «Менеджмент качества и обеспечение качества» и ИСО/ТК 69 «Использование статистических методов».



Стандарты ИСО, затрагивающие вопросы менеджмента качества, должны включать в себя принципы, имеющие первостепенное значение в работах ИСО/ТК 176. Аналогичным образом стандарты ИСО, в которых используются статистические методы, должны удовлетворять условиям соответствующих стандартов ИСО/ТК 69 (например, в области измерения физических, химических и биологических свойств).

ДОВЕРИЕ К ИЗМЕРЕНИЯМ

Для статистических методов нужны общие стандарты, поскольку процедуры измерения в основной массе не являются абсолютно точными — повторно измеряя один и тот же продукт в одно и то же время при участии того же специалиста и на том же оборудовании, зачастую можно получить другой результат.

Торговля опирается на точные измерения

Замена измерительного оборудования или специалиста в общем случае повышает вариабельность, а результаты измерений в другой лаборатории или сделанные в рамках другой измерительной процедуры могут различаться еще сильнее. Статистика называет такие условия повторяемостью, внутрिलाбораторной погрешностью и воспроизводимостью. И все они представляют собой разные источники погрешности измерения. Как же таким измерениям доверять?

Чтобы на результаты измерения можно было положиться, возможности процедур должны быть четко прописаны, чтобы метрологи (и их клиенты) могли определить, достаточно ли они точны. Разброс результатов зачастую подчиняется статистическим принципам.

Статистические стандарты, связанные с измерениями, разрабатываются большей частью ИСО/ТК 69/ПК 6 «Методы и результаты измерений» и охватывают процедуры обеспечения точности измерений, возможности



обнаружения погрешности измерения и квалификационные проверки. Другие статистические стандарты ИСО/ТК 69, относящиеся к метрологии, разрабатываются подкомитетами по выборочному контролю, технологическим возможностям процесса и терминологии.

УВЕРЕННОСТЬ РАСТЕТ

Уверенность также растет, если измерения проводятся компетентными специалистами и организациями. Большинство измерительных процедур очень сложны, и в разных странах они проводятся в рамках абсолютно различающихся законодательных систем и культурных норм. Как доверять таким измерениям? Надо ли разрабатывать дополнительные процессы для проведения тестирования в странах-импортерах и экспортерах? Но это лишь увеличит стоимость продукции, задержит ее поставку и, возможно, приведет к конфликтам при принятии решения о соответствии продукта спецификации. Стандарты компетентности в оценке соответствия разработаны Комитетом ИСО по оценке соответствия (*ISO/CASCO*). Ими охвачены испытательные и поверочные лаборатории, органы контроля и сертификации, а также процедуры проверки квалификации. Комитет ИСО по стандартным образцам (*ISO/REMCO*) разрабатывает подобные стандарты для оценки компетентности производителей эталонов. Все стандарты, созданные этими комитетами, содержат требования к системам менеджмента качества ИСО/ТК 176.

ВСЕМИРНОЕ ДОВЕРИЕ

Последнее звено в цепи доверия отдано аккредитации — подтверждению компетентности органов по оценке соответствия, обеспечивающей надлежащее соблюдение стандартов ИСО и других измерительных стандартов, независимой третьей стороной. Аккредитации можно доверять, поскольку стандарты ИСО находятся под строгим надзором ИЛАС и Международного форума по аккредитации (*International Accreditation Forum — IAF*). Члены ИЛАС предоставляют услуги по аккредитации метрологической деятельности, а члены IAF — деятельности по сертификации.

Всемирное доверие к продуктам и услугам строится на международных стандартах

Обе организации разработали политики и строгие процедуры экспертной оценки, позволяющие заключать соглашения о взаимном признании аккредитации в рамках своих участников. ИЛАС и IAF создали об-

ширную сеть договоренностей с разными заинтересованными организациями, в том числе с национальными регулирующими органами, чтобы повысить доверие и избежать затрат на проведение дополнительных аккредитаций. ISO/CASCO также разработал международный стандарт для органов по аккредитации организаций по оценке соответствия.

Международное доверие к продукции и услугам строится на международных стандартах в области метрологии и аккредитации. Так показывает практика организаций, ответственных за их разработку и внедрение.



СТРОИМ ДОВЕРИЕ: ПРАКТИКА ВЕДЕНИЯ ЗАКУПОК В СТРОИТЕЛЬСТВЕ

В предыдущем выпуске журнала была помещена краткая информация о комплексе стандартов ИСО 10845 по закупкам для строительства, состоящем из восьми частей. В данной статье Р. Уотермейер (Ron Watermeyer), председатель ИСО/ТК 59 «Строительство зданий», который разрабатывал эти стандарты, показывает, как с их помощью обеспечивается оптимальный порядок в системе снабжения в строительстве, способствуя международному доверию к процессу закупок.

Что такое система? Это установленный способ осуществления деятельности, определяющий порядок и условия методического планирования ее развития. Серия международных стандартов ИСО 10845 поможет организациям создать объективную, прозрачную, конкурентоспособную и рентабельную систему снабжения.

ПРОЦЕССЫ, КЛЮЧЕВЫЕ ЭТАПЫ И УПРАВЛЕНИЕ

Снабжение — это процесс, в ходе которого заключаются и выполняются контракты. Закупка начинается с определения потребности в товарах и услугах, в проведении инженерных и строительных работ или в снятии объекта с эксплуатации и заканчивается получением товаров, оказанием услуг, выполнением работ или ликвидацией объекта. С процессом закупок связаны шесть основных видов деятельности (рис. 1). Процессы и процедуры снабжения должны управляться и находиться под контролем, а управленческие действия должны быть связаны с ключевыми этапами процесса закупок (рис. 2). В то же время нужна политика, управляющая выполнением конкретных закупочных процедур и тре-

бований к ведению записей, отчетностью и менеджментом рисков, а также нужны процедуры урегулирования проблем с поставками.

ЦЕЛИ УНИВЕРСАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ СНАБЖЕНИЯ

Начальная точка в разработке любой системы снабжения — это определение целей системы. В общем случае к ним относятся хороший управленческий учет (главная цель) и, особенно в развивающихся странах, снабжение как пропаганда социального и национального развития (второстепенная или некоммерческая цель). Перед системами снабжения встает неизменная проблема связи с целями устойчивого развития, направленными на снижение негативного воздействия на окружающую среду и уровня бедности. На рисунке 3 представлен подход к стандартизации системы закупок.

ИСО 10845 разработан с учетом следующих универсальных как главных, так и второстепенных целей системы снабжения.

- *Честность*: процесс выдвижения предложения и его принятия является беспристрастным и не-

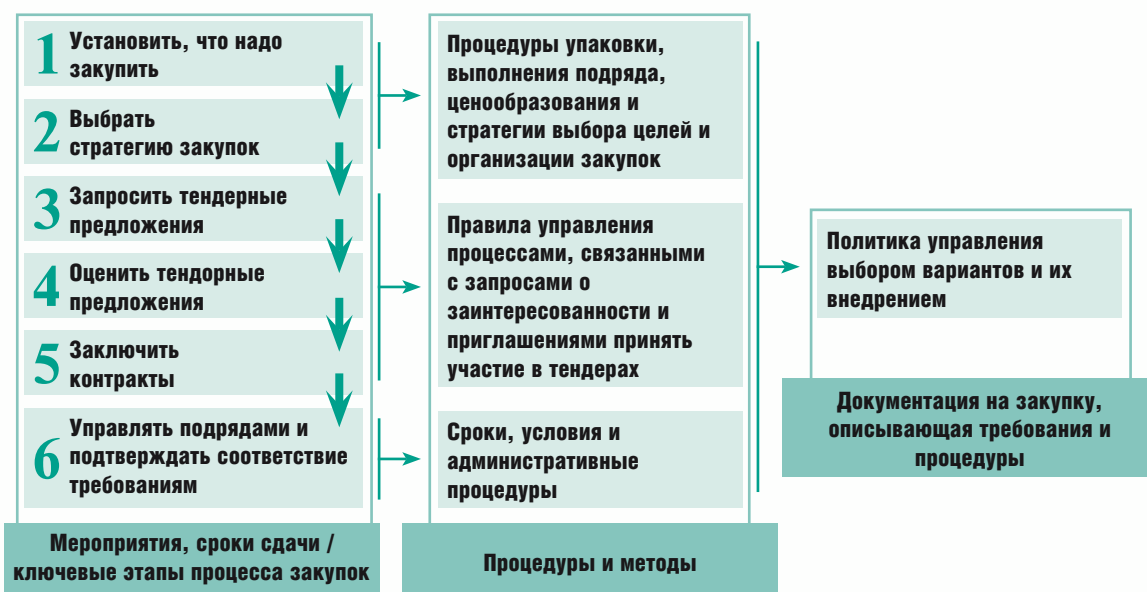


Рис. 1. Компоненты системы снабжения

предвзятым и дает участвующим сторонам равный и своевременный доступ к одной и той же информации.

- **Объективность:** наилучшее основание для отказа от заключения контракта с участником тендера, удовлетворяющим всем требованиям, — это помехи к ведению бизнеса с организацией, отсутствие возможностей или мощностей, требования законодательства и конфликт интересов.
- **Прозрачность:** процесс закупок и критерии, в соответствии с которыми будут приниматься решения, должны быть раскрыты для общественности, причины принятия тех или иных решений должны быть известны и должна существовать возможность верификации этих критериев.
- **Конкурентоспособность:** система обеспечивает определенный уровень конкурентоспособности для получения наименее затратных и наиболее выигрышных результатов.
- **Рентабельность:** процессы, процедуры и методы должны быть стандартизированными и достаточно гибкими для получения наиболее выигрышного результата по качеству, срокам, цене и расходу ресурсов для эффективного управления процессом снабжения.
- **Выдвижение других целей:** в систему могут входить средства измерения для выдвижения целей, которые связаны с вторичной политикой закупок, направленной на то, чтобы квалифицированные субподрядчики не исключались из списка, а также чтобы уже полученные результаты или оце-

ночные критерии были измеримы в количественном выражении и подвергались мониторингу соответствия.

ВНЕДРЕНИЕ СТАНДАРТНЫХ ПРОЦЕССОВ, МЕТОДОВ И ПРОЦЕДУР

ИСО 10845-1:2010

«Снабжение в строительстве. Часть 1. Процессы, методы и процедуры» (*Construction procurement — Part 1: Processes, methods and procedures*)

- первый в семействе стандартов снабжения в строительстве, разработанных с целью создания структуры лучшей практики в области закупок и повышения доверия к таким системам по всему миру.

Документ, в основе которого лежат требования по качеству, устанавливает правила использования широкого круга методов и процедур (требования по количеству), проведения торгов и заключения контрактов. В нем представлены руководящие указания по запуску процесса закупок и управлению им (по оценке функционирования системы), подход к получению наилучших результатов в части снабжения, а также целевые закупочные процедуры (процессы создания спроса на услуги или товары или процессы, направленные на то, чтобы обезопасить участие в контрактах целевых предприятий и целевых работников согласно целям политики вторичных закупок).

Этот стандарт признает, что способ, которым организация управляет своим процессом снабжения, нельзя стандартизировать, поскольку он может подпадать под



Рис. 2. Типовой вид управленческой деятельности

Стандартизация некоторых документов, входящих в комплект, на международном уровне и на уровне организации с использованием стандартных контрактов ИСО 10845 и FIDIC/NEC3



Международная стандартизация с использованием стандартных контрактов ИСО 10845 и FIDIC/NEC3

Рис. 3. Подход к стандартизации системы снабжения

действующее законодательство. Стандартом устанавливается структура, в рамках которой отдел снабжения должен разработать собственную политику внедрения стандартизированных процессов, процедур и методов.

ИСО 10845-4:2011

«Снабжение в строительстве. Часть 4. Стандартные условия выражения заинтересованности» (*Construction procurement – Part 4: Standard conditions for the calling for expressions of interest*)

- устанавливает, что именно нужно респонденту для принятия надлежащим образом составленных документов по предложению участвовать в тендере, раскрывает критерии оценки и устанавливает способ, в соответствии с которым отдел снабжения выражает свою заинтересованность.

ИСО 10845-3:2011

«Снабжение в строительстве. Часть 3. Стандартные условия тендера» (*Construction procurement – Part 3: Standard conditions of tender*)

- устанавливает, что нужно делать участнику торгов для принятия подходящего предложения, раскрывает критерии оценки, определяет способ, которым работник делает предложение и принимает его, и обеспечивает обратную связь для участников торгов по результатам процесса.

Разные части ИСО 10845 можно свободно интегрировать в системы снабжения, давая на них ссылки в политике или законодательстве.

В ИСО 10845-1 описан ряд механизмов, относящихся к процедурам целевых закупок, каждый из которых разработан для стимулирования участия в контрактах целевых предприятий и работников. Для внедрения многих из этих процедур нужны ключевые показатели

функционирования (*key performance indicator – KPIs*), связанные с привлечением предприятий, совместным партнерством, локальными ресурсами и работниками в рамках подряда. В частях 5–8 ИСО 10845 устанавливаются KPIs для измерения результатов выполнения подряда в отношении вовлечения целевых групп, а также установления целевого уровня функционирования подрячика для выполнения им работы в рамках контракта или в превышающем его объеме.

СТАНДАРТНЫЕ ФОРМЫ КОНТРАКТА

Стандартные формы контракта (договора между двумя сторонами со стандартной терминологией, не подлежащей обсуждению) можно составить на основе первостепенных целей закупки, на которых строится ИСО 10845. Такие контракты можно также составить исходя из других целей и принципов, например, отношений хозяина и слуги или сотрудничества двух экспертов, разделения или передачи риска, независимого или интегрированного дизайна, краткосрочных отношений, основанных на получении односторонней выгоды, или долгосрочных отношений, направленных на достижение максимальной эффективности и создание общих ценностей и т. д.

Международная федерация инженеров-консультантов (*International Federation of Consulting Engineers – FIDIS*) и Институт инженеров-строителей (*Institution of Civil Engineers – NEC3*) разработали серию стандартных форм контрактов на ряд типовых поставок. Эти формы включали в себя ответственность за оказание услуг, стратегию в области заключения договоров и ценообразования и были составлены так, чтобы охватить широкий спектр целей и методов управления рисками.



Такие контракты — неотъемлемая часть системы снабжения в строительстве, поскольку в них устанавливаются процессы, процедуры и методики работы по вопросам, которые могут возникнуть в ходе исполнения контракта.

ИСКУССТВО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Закупочные документы взаимодействуют с процедурами и требованиями отдела снабжения организации до момента заключения договора подряда с победителем торгов и устанавливают основные контрактные условия. Единый формат документов на поставку является платформой для их стандартизации и улучшения взаимодействия между сторонами, вовлеченными в процесс снабжения.

ИСО 10845-2:2011

«Снабжение в строительстве. Часть 2. Форматирование и составление документации на снабжение» (*Construction procurement — Part 2: Formatting and compilation of procurement documentation*)

- вводит формы запросов о заинтересованности, тендерных и контрактных документов, конт-

рактов на инженерно-технические и строительные работы на условиях подряда и субподряда, а также излагает общие принципы составления документов на поставку. Этот стандарт основан на принципе, что каждый предмет договора на поставку должен упоминаться один раз и только в одном документе из всего комплекта. Он также позволяет свободно ссылаться в закупочных документах на ИСО 10845-3, ИСО 10845-4 и международные стандартные формы контрактов.

ТВЕРДАЯ ПЛАТФОРМА

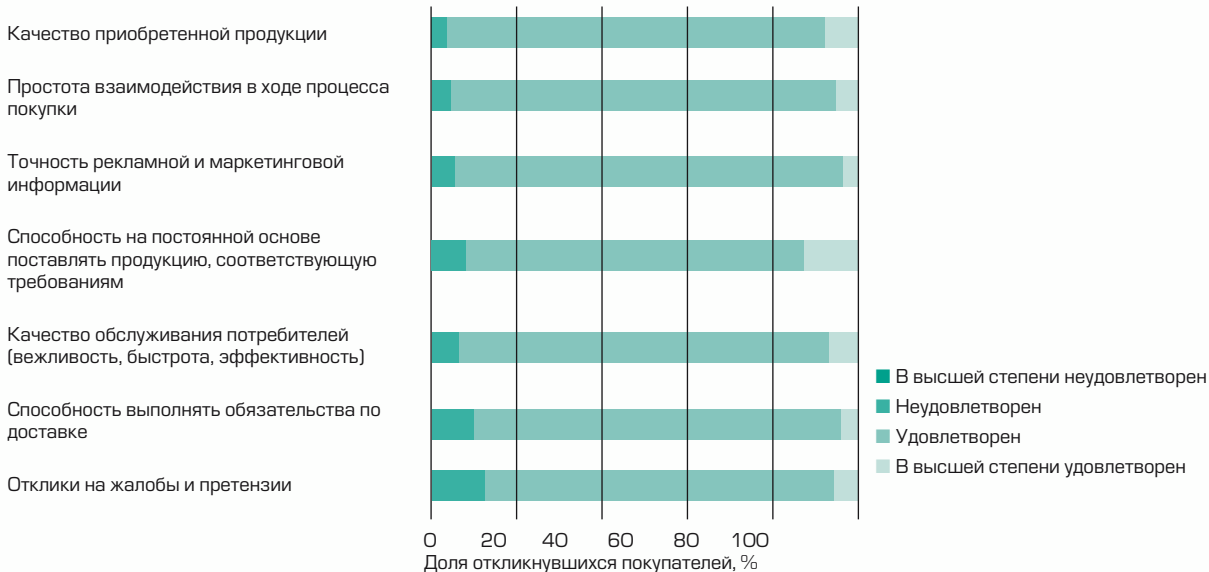
Серия стандартов ИСО 10845 образует платформу, на которой строится честная конкуренция, что позволяет свести к минимуму возможные нарушения и повысить предсказуемость результатов снабжения. И, помимо всего прочего, эта серия стандартов вселяет доверие к системе снабжения и торговле, что позволяет получать преимущества в масштабах всей строительной отрасли.

БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ |

ДИАГРАММЫ ОБЗОРА ЮНИДО

Уровни удовлетворенности поставщиками, сертифицированными по ИСО 9001, согласно опросу 429 организаций-закупщиков

Критерии в порядке убывания удовлетворенности:





ОБЗОР ЮНИДО: ИСО 9001 В РАЗВИВАЮЩИХСЯ СТРАНАХ АЗИИ



В последние годы в развивающихся странах Азии (и не только) возникают споры об эффективности сертификации, проводимой аккредитованными органами. Поднимается вопрос: сместился ли акцент с разработки организацией эффективной системы менеджмента качества (СМК), которая в дальнейшем может быть сертифицирована, на получение сертификата как единственную цель, в ходе достижения которой отбрасывается все ненужное.

По этой причине в 2009 году ЮНИДО — Организация ООН по промышленному развитию (*United National Industrial Development Organization — UNIDO*) инициировала проект TE/RAS/09/003 «Внедрение систем менеджмента качества по ИСО 9001 в развивающихся странах Азии». Проект охватывал разработку системы, сертификацию, аккредитацию и экономические преимущества. Он спонсировался Норвежским агентством по развитию сотрудничества (*Norwegian Agency for Development Cooperation — Norad*) при техническом содействии ИСО и Международного форума по аккредитации (*International Accreditation Forum — IAF*).

ЦЕЛИ И МЕТОДОЛОГИЯ ПРОЕКТА

Цель проекта заключалась в оценке влияния сертификации СМК по ИСО 9001 на деятельность организаций, ее преимуществ для покупателей и, в конечном счете, воздействия на потребителей.

Проект распространялся главным образом на сделки «бизнес-бизнес» в промышленности и строительстве и состоял из следующих основных этапов:

- исследования 429 основных институциональных покупателей в 10 развивающихся странах Азии;
- исследования 604 организаций, сертифицированных по ИСО 9001, в 12 развивающихся странах Азии;
- проведение собеседований с небольшой группой отобранных покупателей, продемонстрировавших понимание сертификации и аккредитации, которые смогли подробно рассказать о деятельности своих поставщиков, сертифицированных по ИСО 9001;
- однодневные посещения 561 организации с целью «исследования рынка» (*market surveillance*).

В проект были вовлечены 12 стран: Бангладеш, Бутан, Индия, Индонезия, Малайзия, Мальдивы, Непал, Пакистан, Филиппины, Шри-Ланка, Таиланд и Вьетнам.

ОЧЕВИДНЫЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

Проект продемонстрировал, что эффективное внедрение ИСО 9001 и аккредитованная сертификация приносят явные экономические преимущества в производственном секторе развивающихся стран Азии. В ходе реализации проекта выявились следующие факторы.

Деньги потрачены не напрасно

98% исследованных сертифицированных организаций посчитали внедрение ИСО 9001 и сертификацию «хорошим» (73%) или «отличным» (25%) вложением средств.

Преимуществами были названы лучшее понимание внутренних процессов, повышение уверенности в своей способности производить соответствующую продукцию и непрерывное сокращение объемов переработки и отходов.

Уверенность в поставщиках, сертифицированных по ИСО 9001

Основные институциональные покупатели рассматривают аккредитованную сертификацию СМК по ИСО 9001 как неплохой способ получить уверенность в своих поставщиках, хотя большинство покупателей и сертифицированных организаций имеют расплывчатое представление о роли аккредитации. Покупатели говорят о хорошем уровне доверия по ряду параметров, характеризующих деятельность поставщика, и выражают уверенность, что сертифицированные по



ИСО 9001 организации работают лучше несертифицированных.

Примечателен высокий уровень удовлетворенности качеством продукции, приобретенной у сертифицированных по ИСО 9001 поставщиков, однако остается актуальной проблема реагирования на жалобы клиентов. Организациям, консультантам и аудиторам органов по сертификации рекомендуется в ходе внедрения и оценки СМК уделять этому вопросу больше внимания, руководствуясь стандартом ИСО 10002:2004 «Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по работе с претензиями в организациях» (*Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations*).

Уверенность в СМК организации

Однодневные посещения 561 сертифицированной организации с целью «исследования рынка» были направлены на определение уровня доверия по разным аспектам СМК, включая: обязательства высшего руководства, внутренний обмен информацией, понимание и внедрение процессного подхода, использование цикла PCDA в управлении процессами, внутренние аудиты, анализ со стороны руководства и общий уровень доверия к процессу сертификации. Посещения осуществлялись силами команды, которая состояла из 28 выбранных ЮНИДО консультантов из данного региона. Каждый консультант проходил специальную подготовку для работы по проекту и затем подвергался квалификационной оценке со стороны группы наблюдателей. Полный вопросник охватывал 26 тем по функционированию СМК (хотя требования ИСО 9001 намеренно не повторялись). Визиты не планировались как «повторные аудиты» и не фокусировались на результатах типа «соответствует/не соответствует».

Удовлетворенность гарантирована

В целом, все организации, которые посетили консультанты, продемонстрировали эффективность процесса аккредитованной сертификации. Лишь небольшой процент сертифицированных организаций показали неудовлетворительные результаты. Консультанты имели возможность оценить уровень уверенности по каждому параметру по пятибалльной шкале:

- 1 балл — нет уверенности или она очень мала;
- 2 балла — имеются некоторые свидетельства, но в целом неубедительно;
- 3 балла — нет причин сомневаться, что с данным вопросом работают надлежащим образом;
- 4 балла — имеются явные свидетельства того, что требуемое внедрено и отвечает ИСО 9001;
- 5 баллов — следует принять эту организацию за эталон для бенчмаркинга по данной теме.

Суждения, основанные на личном опыте каждого консультанта, были, естественно, субъективными, хотя в ходе подготовительного и квалификационного визитов консультанты показали неплохой уровень единомыслия.

Прозрачность или ее отсутствие

При разборе результатов посещений важно было помнить, что выборка из числа сертифицированных организаций включала тех, кто согласился принять участие в проекте, поскольку принуждать принимать делегации в обязательном порядке было невозможно. Однако выявилась серьезная проблема — недостаточная прозрачность деятельности некоторых органов по сертификации и их нежелание (а в некоторых случаях и прямой отказ) раскрывать список своих сертифицированных клиентов в соответствии с подразделом 8.3 стандарта аккредитации ИСО/МЭК 17021.

В настоящее время вопрос отсутствия прозрачности стоит на повестке дня и ИСО, и IAF. Обсуждается инициатива по созданию международной базы данных организаций, сертифицированных по ИСО 9001. В деятельности разных органов по сертификации и аккредитации также выявились некоторые расхождения, в частности, при сравнении органов по сертификации, работающих на условиях франшизы, с местными филиалами международных органов по сертификации.

Клиент всегда прав!

Важным обстоятельством стало то, что была установлена четкая зависимость между результатами однодневных посещений сертифицированных организаций и восприятием потребителями их деятельности (последнее определялось в ходе углубленного опроса организаций-закупщиков).

Сертифицированные организации, которые покупатели выдвинули в ранг лучших поставщиков, стабильно выглядели лучше по всем параметрам и в ходе однодневных посещений. Подобным образом, результаты организаций, работу которых покупатели признали неудовлетворительной, стабильно были хуже. Ожидается, что это ляжет в основу нового подхода к «исследованию рынка» для мониторинга эффективности аккредитованной сертификации, согласующегося со стратегическим императивом IAF — «важен результат».

НЕСОМНЕННОЕ ДОКАЗАТЕЛЬСТВО

Результаты реализации проекта свидетельствуют о преимуществах внедрения СМК и аккредитованной сертификации по ИСО 9001, несомненно доказывая, что это отличное вложение ресурсов. В ходе проекта были выявлены некоторые сферы интересов, относящиеся к деятельности по сертификации и аккредитации, и в настоящий момент их совместно исследуют ИСО и IAF с тем, чтобы предложить соответствующие улучшения.



СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

ИНСТРУКЦИИ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ИСО 26000

В стандарте ИСО 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности» (Guidance on social responsibility – SR) представлены гармонизированные методические указания, пригодные для применения любыми частными и государственными организациями.

ЧТО ТАКОЕ ИСО 26000?

Стандарт ИСО 26000 предназначен для использования организациями всех видов как в частном, так и в государственном секторе в экономически развитых и развивающихся странах, а также в странах с переходной экономикой.

Документ содержит не требования, а рекомендации добровольного применения. Поэтому он не предназначен для использования в целях сертификации в противоположность ИСО 9001:2008 и ИСО 14001:2004.

В ЧЕМ ЗНАЧЕНИЕ ИСО 26000?

Устойчивый бизнес не только означает для организации обеспечение продукцией и предоставление услуг, удовлетворяющих потребителя и не наносящих вреда окружающей среде, но и предполагает социальную ответственность перед обществом. В этом отношении организации испытывают давление со стороны потребителей, заказчиков, органов власти, ассоциаций и широкой общественности. Дальновидные лидеры в организациях признают, что длительный успех должен быть построен на заслуживающей доверия деловой практике, достоверной отчетности и предотвращении эксплуатации труда.

Стандарт ИСО 26000 возник не на пустом месте: с одной стороны, имелись договоренности на высоком уровне о принципах, касающихся SR; с другой, – существовало много частных программ и инициатив в данной области. Проблема состояла в том, как претворить принципы SR в практику, как эффективно и результативно внедрить их в организациях с учетом того, что эти принципы в разных программах толковались по-разному. Кроме того, существовала тенденция ориентировать эти программы на «корпоративную социальную ответственность». Предлагаемые в ИСО 26000 руководящие указания касаются и бизнеса, и всех видов организаций государственного сектора.

ИСО 26000 определяет сущность приемлемого для всего мира понимания SR и предлагает средства, необходимые для работы организаций социально ответственным образом.

В ЧЕМ ПОМОЩЬ ИСО 26000?

ИСО 26000 содержит рекомендации, которые помогут всем организациям, независимо от их размера, вида деятельности или местоположения, применять практику социально ответственной работы. Эти рекомендации касаются следующих аспектов:

- понятия, термины и определения;
- предпосылки, тенденции и характеристики;
- принципы и практики;
- основные темы и вопросы;
- построение, выполнение и продвижение социально ответственного поведения в организации;
- сферы влияния организации;
- выявление заинтересованных сторон и работа с ними;
- обязательства по обмену информацией и деятельность, связанная с SR.

СОДЕРЖАНИЕ ИСО 26000

Содержание ИСО 26000 на протяжении всего процесса его разработки претерпело изменения. Окончательный документ включает в себя следующие разделы:

1. Предисловие;
2. Область применения;
3. Термины и определения;
4. Понимание социальной ответственности;
5. Принципы социальной ответственности;
6. Признание социальной ответственности и привлечение заинтересованных сторон;
7. Руководящие указания по основным темам социальной ответственности;
8. Руководящие указания по интегрированию социальной ответственности в деятельность организации;
9. Приложение А – Примеры добровольных инициатив и инструментов социальной ответственности;
10. Приложение В – Сокращения;
11. Библиография.

СВЯЗЬ ИСО 26000 С СУЩЕСТВУЮЩЕЙ НАДЛЕЖАЩЕЙ ПРАКТИКОЙ

Рекомендации, изложенные в стандарте, основаны на надлежащей практике, реализованной в инициативах государственных и частных организаций в области



Рис. 1. Социальная ответственность: семь ключевых вопросов (объектов)

SR. Они согласуются с декларациями и конвенциями ООН и документами входящих в ее состав организаций, в частности, Международной организации труда (*International Labour Organization – ILO*), с которой ИСО подписала Меморандум о взаимопонимании с тем, чтобы обеспечивать согласованность ИСО 26000 со стандартами ILO. Подобные меморандумы были подписаны также с Организацией ООН по глобальному влиянию (*United National Global Compact Office – UNGCO*) и с Организацией по экономическому сотрудничеству и развитию (*Organization for Economic Co-operation and Development – OECD*).

СТАНДАРТ ИСО 26000 И ПРЕДПРИЯТИЯ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

Малые и средние предприятия составляют до 97 % мирового бизнеса. Поэтому стандарты ИСО должны давать им столько же преимуществ и выгод, сколько они дают крупному бизнесу. Это касается и стандарта ИСО 26000. Международный институт устойчивого развития (*AccountAbility*) провел оценку в мировом масштабе отношения малых и средних предприятий к решению вопросов SR и, в частности, к стандарту ИСО 26000. Поскольку исследование проводилось на основе ранней версии проекта стандарта, мнения относительно этого документа не могут считаться окончательными. Однако выводы довольно показательны.

Из более 40 международных или региональных организаций, которые взаимодействовали с ISO/WG SR по разработке ИСО 26000, только одна напрямую

КТО ИНИЦИИРОВАЛ СОЗДАНИЕ ИСО 26000?

Впервые вопрос о необходимости разработки стандарта ИСО по SR был поставлен в 2001 году Комитетом ИСО по потребительской политике (*ISO/COPOLCO*). В 2003 году специальная многосторонняя группа по SR, созданная Техническим руководящим бюро ИСО, завершила анализ всех мировых инициатив и проблем в области SR.

В 2004 году ИСО провела международную конференцию заинтересованных сторон, где рассматривался вопрос о продолжении работ по SR. Положительные рекомендации, прозвучавшие на этой конференции, привели к созданию в конце 2004 года рабочей группы ИСО по социальной ответственности (*ISO/WG SR*) для разработки стандарта ИСО 26000.

В работе ISO/WG SR, совместное руководство которой осуществляли национальные члены ИСО от Бразилии и Швеции, приняли участие более 90 стран и 40 организаций, имеющих статус ассоциативного сотрудничества. Были представлены основные группы заинтересованных сторон, включая промышленность и сферу услуг, органы власти, профсоюзы, потребителей, неправительственные и исследовательские организации. Был также соблюден географический и гендерный баланс участников.

Количество членов ISO/WG SR достигло рекордного уровня и широты охвата по представительству заинтересованных сторон в каждой отдельной группе, сформированной для разработки стандарта. К концу 2009 года в ее работе принимало участие 430 экспертов-участников и 175 наблюдателей.

представляла интересы малого бизнеса – Европейское бюро по стандартизации в интересах ремесел, торговли, малых и средних предприятий. Однако многие из участвующих в работе организаций имели опыт работы с малыми и средними предприятиями. Кроме того, национальные органы по стандартизации, делегировавшие специалистов для участия в разработке стандарта, учитывали интересы всех сторон, в том числе и малого бизнеса.

Последователи устойчивого развития нередко рассматривают малый бизнес как сторону, не заинтересованную в вопросах социальной, финансовой и экологической справедливости. По причине малого размера этих предприятий и ограниченных позиций на рынке власти и спонсоры не уделяют им внимания и не оказы-



вают помощи в вопросах SR. Однако малый бизнес первым подвергается воздействию факторов, связанных с последствиями глобализации, включая экономический спад и снижение потребления.

Кризис в сфере кредитования существенно повлиял на выдачу банковских кредитов малым и средним организациям, так как последние имеют ограниченные финансовые ресурсы. Это вызывает озабоченность всего мирового сообщества, поскольку малый бизнес обеспечивает 40–60 % мирового ВВП и до 70 % занятости в странах – членах Организации экономического сотрудничества и развития, а в странах, не входящих в данную организацию, эти процентные показатели еще выше.

ИСО 26000 поможет организации реализовать добрые намерения в правильные действия

Даже если ситуация на финансовых рынках начнет восстанавливаться, государственные вливания, направленные на стимулирование экономики и напрямую предназначенные для помощи малому бизнесу, оста-



нутя явно недостаточными, чтобы позволить ему выдержать экономический спад.

В этой ситуации Министерство экономики Швейцарии поручило *AccountAbility* – организации, принимавшей участие в разработке стандарта ИСО 26000 с 2007 года, провести оценку и определить потребность в данном стандарте среди организаций малого бизнеса. В таблице дана общая картина охвата вовлеченных в опрос организаций.

ОБЗОР ОРГАНИЗАЦИЙ, ВОВЛЕЧЕННЫХ В ОПРОС ПО СТАНДАРТУ ИСО 26000

Тип организации	Число опрошенных организаций	Критерии отбора организаций	Географические зоны	Отрасли
Компании, имеющие штат от 30 до 112 работников	59	Соответствие по крайней мере, двум из следующих условий. – Производить и/или продавать экологически или социально ответственные товары и услуги, включая органические товары, а также быть признанной в цепи поставок справедливой торговли Max Havelaag. – Быть сертифицированной на соответствие кодам поведения и уставам цепочки поставок транснациональных корпораций, включенных в рейтинг устойчивости Доу-Джонса. – Быть сертифицированной национальным или международным органом согласно требованиям стандартов ИСО 14001, SA 8000. – Финансироваться ответственными венчурными фондами	Восточная Европа Западная Европа Северная Африка Южная Африка Китай и район Меконга Северная Америка Южная Америка Ближний Восток Южная Азия Восточная Азия	Рыболовство Производство продуктов питания Сельское хозяйство Логистика и дистрибуция Технологии возобновления энергии Деятельность с применением информационных технологий Туристический бизнес Ремесла и изготовление предметов искусства Производство одежды Деревообработка Розничная торговля
Консалтинговые фирмы численностью от 2 до 6 сотрудников	23	Соответствие следующим двум требованиям. – Наличие минимум трехлетнего опыта внедрения систем экологического менеджмента и социальной ответственности. – Наличие аудиторов, сертифицированных по ИСО 14001 или SA 8000	Те же	Не рассматривались
Национальные центры чистого производства	16	Опыт внедрения инициатив по экологическому и социальному улучшению в компаниях малого бизнеса. Опыт работы по обеспечению соответствия требованиям экологических и социальных стандартов в компаниях малого бизнеса	Те же	Не рассматривались
Национальные торговые палаты	21	Предложение специализированных услуг для компаний малого бизнеса (не обязательно только в области экологической и социальной ответственности)	Западная Европа Северная Африка Южная Африка Северная Америка Южная Америка Ближний Восток Южная Азия Восточная Азия	Не рассматривались



ВЫВОДЫ

■ Предприятия малого и среднего бизнеса, вероятно, не будут применять ИСО 26000 в качестве практического руководства или инструмента менеджмента. Около 90 % респондентов не планируют применять стандарт, так как полагают, что он охватывает слишком широкий спектр требований, чтобы служить ресурсом для применения на практике.

■ Национальные центры чистого производства и консультанты отметили, что для большей привлекательности стандарт нужно было бы ориентировать на национальные интересы и даже на интересы конкретных отраслей.

Полученные данные ставят под сомнение многие парадигмы, связанные с ролью стандартов в устойчивом развитии. Например, закономерен вопрос, не могут ли стандарты в области экологии и SR быть привлекательной «имитацией соответствия» для небольших компаний, которые имеют склонность специализироваться в разрозненных областях социальной ответственности.

■ Многие осознали, что выгоды, связанные с увеличением производительности труда, улучшением имиджа, снижением затрат и издержек, могут быть достигнуты только путем объединенных усилий по улучшению работы в области экологии и SR.

Вместо этого малый бизнес склонен выбирать один или несколько отдельных видов деятельности и придерживаться их. К наиболее предпочтительным областям специализации относятся экономия энергии, управление отходами и проекты, связанные с обществом. Эта деятельность осуществляется через неформальные процессы, которые мало или совсем не контролируются. Поэтому неудивительно, что такие компании не осознают преимуществ, связанных с принятием многочисленных мер, затрагивающих отдельные бизнес-процессы.

■ Малые и средние предприятия, входящие в сетевой бизнес, более способны отвечать вызовам в области SR. Это подтверждают документированные свидетельства того, что они склонны испытывать хроническую нехватку времени («дискреционные простои»

ИСО 26000 предлагает рекомендации, как наилучшим образом обеспечить социальное равенство, здоровую экосистему и правильное организационное руководство в соответствии с семью принципами социальной ответственности

Отчетность

Организация должна отчитываться за воздействие своей деятельности на общество, экономику и окружающую среду



Прозрачность

Организация должна обеспечивать прозрачность своих решений, которые оказывают влияние на общество и окружающую среду



Этичное поведение

Организация должна действовать этично



Уважение интересов партнеров

Организация должна уважать потребности заинтересованных сторон и учитывать их



Рис. 2. Социальная ответственность: семь принципов



– регулируемое время, на которое операция может быть задержана без увеличения времени производственного цикла) для того, чтобы заниматься вопросами, которые лежат за пределами работ первостепенной важности. Это касается вопросов, относящихся к долгосрочному планированию, внедрению инноваций в продукцию, не дающих немедленной отдачи, и экспериментированию по улучшению текущих проектов.

■ Известно, что предприятия малого и среднего бизнеса в основном сфокусированы на «пожаротушении» и обычно не могут уделять время проработке возможностей, лежащих за рамками немедленного выявления. Действительно, 45% опрошенных предприятий малого и среднего бизнеса указали на нехватку времени в качестве главного фактора, препятствующего улучшению деятельности в области SR.

К тому же владельцы/управленцы такого бизнеса отвечают за множество участков работы и как следствие не могут разрабатывать функциональную специализацию и проводить экспертизу, необходимую для развития бизнеса в среднесрочной перспективе.

Такая экспертиза оказывает влияние на поглощающую способность организации – умение распознавать и использовать возможности источников, находящихся вне сферы непосредственного влияния организации. Многие небольшие компании не имеют достаточного времени для детального сравнения информации, что входит в типичную повестку дня, касающуюся SR, изучения своего влияния на заинтересованные стороны и экологию и интерпретирования этой информации в контексте своего бизнеса.

Малые компании увеличивают свой багаж знаний на собственном опыте, участь по ходу дела. В таких условиях легко увидеть, что распространять и популяризировать аспекты, входящие в повестку дня SR, которые требуют более высокой организации обучения и изменения менталитета, гораздо труднее.

Следовательно, чем больше малые и средние предприятия вовлечены в сетевой бизнес, будь то многонациональные цепочки или местные профессиональные и филантропические сети, тем выше будет их поглощающая способность, связанная с вопросами SR.

Соблюдение законодательства
Организация должна признавать, что соблюдение законодательства является обязательным

Соблюдение международных норм поведения
Организация должна соблюдать международные нормы поведения, одновременно придерживаясь принципа уважения законодательства

Уважение прав человека
Организация должна уважать права человека и признавать как их важность, так и всемирную универсальность





■ Компании, деятельность которых соответствует цепочке «бизнес-бизнесу», с большей вероятностью преуспеют в области SR, чем те, чья деятельность напрямую связана с конечным потребителем согласно цепочке «бизнес-потребителю». Первые, благодаря их поставщикам и потребителям, вероятно, будут более интегрированы в большие официальные цепи поставок, где деятельность в области экологии и SR становится обязательной.

Доверие потребителей зависит от ответственного поведения компаний

Компании, выступающие потребителями других компаний, также оказывают большее влияние на своих поставщиков, поскольку они обеспечивают большие обороты и могут позволить малым компаниям достичь экономии за счет объемов поставок. Они также обеспечивают полезную обратную связь по вопросам качества и указывают области для улучшений (64 % предприятий малого и среднего бизнеса, участвующих в данном опросе, представляли компании, работающие по схеме «бизнес-бизнесу»).

Предприятия малого и среднего бизнеса испытывают недостаток экспертизы для понимания вопросов, касающихся SR, для определения приоритетов в соответствии со своими бизнес-интересами, а также для оценки времени и требуемых ресурсов. Для компаний, которые уже были вовлечены в деятельность в области SR, отсутствие экспертизы для принятия правильного решения в данном контексте бизнеса было более серьезным препятствием, чем нехватка времени. Опросы отчетливо показали, что респондентов беспокоит не время, затраченное на внедрение, а время, затраченное на выяснение необходимых действий.

■ Малый размер компаний не позволяет им значительно влиять на рынок. Некоторые из них заявили, что даже если бы они продемонстрировали высокую степень SR, то скорее всего рынок не обратил бы на это никакого внимания. Действительно, несколько респондентов предположили, что малый бизнес отличается более этичным поведением, чем транснациональные компании, но он не имеет достаточных рычагов, чтобы продемонстрировать это и получить признание за ответственное ведение бизнеса.

Кроме того, имеет место риск «делать неправильно, не делая правильно». Малые и средние предприятия не стремятся заниматься вопросами SR, поскольку боятся сделать это плохо и тем самым подвергнуть себя до-



полнительному риску. Это подтверждает приведенное выше заключение, что указания, предлагаемые в стандарте ИСО 26000, носят слишком общий характер, чтобы представлять практическую ценность для предприятий малого и среднего бизнеса.

Социальная ответственность является стратегическим инструментом, который открывает перспективы надежного роста организации

Предприятия малого и среднего бизнеса работают в сплетении межличностных взаимоотношений и, следовательно, хотя бы теоретически должны быть в числе первых, кто осознает ценность инвестирования в социальный капитал. Однако исследование выявило обратное. Не было найдено свидетельств в виде действующих или будущих планов, касающихся оказания помощи руководителям и работникам в области обучения или повышения их квалификации. Дотации на жилье, питание, уход за детьми были наиболее часто обсуждаемыми темами в области социальной политики.



ПАРТНЕРЫ ИСО ПО РЕШЕНИЮ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

ACCOUNTABILITY

AccountAbility — международная некоммерческая организация, регламентирующая и продвигающая лучшие практики в области устойчивости и социальной ответственности (далее – СО). Организация принимала участие в разработке стандарта ИСО 26000, начиная с самого раннего этапа.

В рамках AccountAbility была разработана серия стандартов AA1000, основанных на принципах, помогающих организациям стать подотчетными, ответственными и устойчивыми. После опубликования ИСО 26000 AccountAbility объявила о начале работы над руководством, посвященным взаимосвязи этих двух инициатив. Эксперты организации считают, что эффект от появления ИСО 26000 будет значительным, поскольку частные, государственные и некоммерческие компании больше узнают о проблемах СО. Стандарт также познакомит их с другими смежными инструментами и стандартами, действующими в данной сфере.

Эксперты AccountAbility подчеркивают, что ИСО 26000 отлично согласуется с семейством стандартов AA1000 и будет способствовать лучшему их пониманию, особенно в тех компаниях, которые находятся в поиске практических инструментов внедрения аспектов СО.

Руководство AccountAbility полагает, что компании смогут лучше разобраться во взаимосвязи ИСО 26000 и серии AA1000 и в дополняющих их элементах. Так, можно выделить следующие общие положения:

- в ИСО 26000 на первый план выдвинуты принципы, многие из которых аналогичны представленным в «Стандарте принципов AccountAbility» (*AccountAbility Principles Standard*) и которые используются организациями для стимулирования преобразований в сфере СО и устойчивости;
- в ИСО 26000 предлагается использовать процессы верификации для повышения достоверности информации, что естественным образом приведет организации к стандарту верификации AA1000;
- ИСО 26000 рассматривает привлечение заинтересованных лиц как фундаментальный прием СО, в то время как «Стандарт привлечения заинтересованных сторон» AA1000 (*AA1000 Stakeholder Engagement Standard*) представляет собой открытую структуру, позволяющую организациям повышать качество проектирования, внедрения и оценки своих методов привлечения заинтересованных сторон.

ГЛОБАЛЬНАЯ ИНИЦИАТИВА ПО ОТЧЕТНОСТИ

Global Reporting Initiative (GRI) — сетевая организация с большим числом участвующих заинтересованных сторон, которая устанавливает широко используемые в мире системы отчетности в области социального развития. Ключевая цель GRI — содействие доступности информации об экологической, социальной и правительственной деятельности.

С самого начала GRI принимала активное участие в процессе разработки ИСО 26000. Часть требований этого стандарта указывает на то, что организация должна в установленные промежутки времени отчитываться перед заинтересованными сторонами о деятельности в сфере СО. Руководство GRI по отчетности в области устойчивости (*Sustainability Reporting Guidelines – G3*) идеально подходит в качестве основы добровольной системы по установлению такой отчетности. Для пользователей, стремящихся внедрить и ИСО 26000, и данное руководство, GRI разработала документ, описывающий взаимосвязь обеих инициатив.

В документе говорится, что ИСО 26000 признается в качестве стандарта, который благодаря использованию лучших практик и отчетности о своих социальных действиях поможет бизнесу и другим организациям положительно влиять на обеспечение устойчивого будущего для всех. Кроме того, используя систему GRI в сочетании с новым стандартом ИСО, отчитывающиеся компании получают практический набор инструментов для измерения результативности своих действий и отчетности о политике и практике в области СО.

Публикация руководства GRI G3 направлена на оказание помощи организациям в подготовке отчетов и в понимании взаимосвязи аспектов отчетности и показателей в рамках инициативы GRI с разделами ИСО 26000.



ГЛОБАЛЬНЫЙ ДОГОВОР

Глобальный договор ООН — стратегическая политическая инициатива бизнеса, взявшего на себя обязательства следовать десяти признанным во всем мире принципам в сфере прав человека, трудовых отношений, экологии и борьбы с коррупцией. Цель договора — посредством установления связей с бизнесом (главным двигателем глобализации) помочь рынкам, торговле, технологиям и финансам развиваться так, чтобы мировая экономика и общество оказались в выигрыше. В инициативе участвуют более 8700 корпораций и других заинтересованных сторон из более чем 130 стран.

Глобальный договор ООН принимал активное участие в разработке ИСО 26000. В результате все его десять принципов вошли в состав стандарта.

Чтобы подчеркнуть взаимодополняемость двух инициатив, Глобальный договор ООН разработал документ, описывающий связь между ключевыми положениями ИСО 26000 — права человека, трудовые отношения, экология, честная торговля, интересы потребителей, вовлечение общества — и десятью принципами Глобального договора. Документ «Введение во взаимосвязь принципов Глобального договора ООН и основных положений ИСО 26000» (*An introduction to linkages between UN Global Compact principles and ISO 26000 core subjects*) поможет сторонам, подписавшим договор, внедрить ИСО 26000 и разобраться в том, как соотносятся эти две инициативы.

В предисловии к документу сказано, что ИСО 26000 дает толчок к непрерывной деятельности Глобального договора ООН в установлении и распространении всеобщего понимания принципов корпоративной ответственности. Далее поясняется, что ИСО 26000 и Глобальный договор связаны фундаментальной верой в то, что организации должны вести себя социально ответственным образом. Учитывая масштабы влияния ИСО как ведущей международной организации, новый стандарт будет способствовать продвижению универсальных принципов в бизнес, особенно в развивающихся странах, что является крайне важным шагом в повсеместном развитии программы бизнес-общество, а также выходе всех видов бизнеса на мировой уровень.

В документе дается анализ взаимосвязи основных положений двух инициатив. И хотя эта публикация не претендует на полноту, она все же показывает явную согласованность всех принципов Глобального договора ООН с принципами, включенными в ИСО 26000.

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.



МЕНЕДЖМЕНТ РИСКОВ: ПОПОЛНЕНИЕ АРСЕНАЛА ИНСТРУМЕНТОВ



Председатель проектного комитета ИСО/ПК 262 «Менеджмент рисков» К. Найт (*Kevin W. Knight*) полагает, что найдутся люди, которые сочтут причиной глобального финансового кризиса скорее ошибки в управлении, чем неудачный менеджмент рисков. Однако организации, советы директоров которых активно продвигали культуру эффективного менеджмента рисков, вышли из кризиса без особых потерь, например, компании банковско-финансового сектора в Австралии и Канаде.

ИСО 31000 является первым международным стандартом на менеджмент рисков

То, что обе страны разработали свои стандарты менеджмента рисков, стало главным фактором выживания. Руководители брали на себя определенные обязательства, однозначно сообщая этим, что неопределенностью в масштабах компании нужно эффективно управлять, чтобы максимизировать возможности и минимизировать угрозы на пути достижения поставленных целей.

КРАЕУГОЛЬНЫЙ КАМЕНЬ УВЕРЕННОСТИ

Определенность — когда можно без сомнения положиться на продукт или человека — краеугольный камень уверенности. Будучи труднодостижимой задачей в масштабах страны, она еще труднее достигается на уровне глобальном. ИСО совместно со своими членами — национальными органами по стандартизации, разрабатывает стандарты, нацеленные на повышение уверенности в мировом масштабе и на разрушение торговых барьеров. И одним из значимых стандартов здесь является ИСО 31000:2000 «Менеджмент рисков. Принципы и руководящие указания» (*Risk management — Principles and guidelines*), направленный непосредственно на управление рисками и неопределенностью.

ПРИНЯТЬ ВЫЗОВ

Действительно, самая большая проблема уверенности кроется в неопределенности. Ее решение взяло на себя Техническое руководящее бюро ИСО, основав в 2005 году рабочую группу по разработке стандарта менеджмента рисков. Эта группа была наделена полномочиями для работы над документом, содержащим принципы и прак-



тические руководящие указания по процессу управления рисками, применимыми в любой организации, независимо от ее размера, вида деятельности, местоположения и стоящих перед нею угроз. Самое важное: новый стандарт должен был стать руководящим документом и не предназначаться для сертификации.

В результате, в 2009 году были опубликованы два документа:

- ИСО 31000:2009 «Менеджмент рисков. Принципы и руководящие указания»

Risk management — Principles and guidelines

- Руководство ИСО 73:2009 «Менеджмент рисков. Словарь»

Risk management — Vocabulary

Эти документы были дополнены стандартом

- ИСО/МЭК 31010:2009 «Менеджмент рисков. Методики оценки рисков»

Risk management — Risk assessment techniques

По итогам проделанной работы была достигнута договоренность определить риск как «влияние неопределенности на цели».

БОЛЬШОЙ УСПЕХ

ИСО 31000 — ключевая веха в истории, поскольку это первый международный документ, описывающий менеджмент рисков. Он разработан при широком консенсусе и внедряется большинством ведущих экономик мира, а также странами БРИК (Бразилия, Россия, Индия, Китай). Ключ к успеху кроется в большом коллективе технических экспертов, получивших активное содействие со стороны национальных комитетов, которые зеркально отражают структуру международной деятельности ИСО на уровне стран.

ИСО 31000 уже стал бестселлером среди документов ИСО и был принят во многих странах в качестве национального стандарта. В частности, он стимулировал появление таких стандартов, как австрийский ONR 49000, канадский Q 31001, ирландский NWA 31000, британский BSI 31100, а также австралийско-новозеландский проект документов-компаньонов AS/NZS HB 436:201X. Интересным результатом стало восторженное принятие ИСО 31000 компаниями, столкнувшимися с послекризисными аудиторскими взысканиями.

ИСО 31000 можно использовать для работы с рисками на любом уровне и в любой области, в чем, с точки зрения автора, его великая сила. Это объясняет, почему стандарт внедрили многие государственные и частные организации по всему миру.

Стандарт также ввел в обращение согласованный на международном уровне словарь в области менеджмента рисков. Это означает не только то, что специалисты в этой

сфере теперь могут говорить на одном языке, но и позволяет внутренним аудиторам, аудиторам в сфере надежности, безопасности и качества участвовать в разговоре, предлагая взаимодействие и улучшенные результаты.

Важнейшим вызовом доверию является эффект неопределенности

НОВЫЕ РАЗРАБОТКИ

Широкий интерес к ИСО 31000 привел к росту спроса на руководящие указания по его внедрению, а также на специализированные приложения, касающиеся управления рисками, связанными с разрушениями. Из-за частых землетрясений в Новой Зеландии и Японии это особенно актуально.

В феврале 2001 года Техническое руководящее бюро ИСО учредило проектный комитет ИСО/ПК 262 «Менеджмент рисков», предназначенный для разработки руководящих указаний по внедрению ИСО 31000. В будущем рабочая программа этого комитета, возможно, расширится и будет предусматривать разработку других документов по теме менеджмента рисков. В таком случае статус проектного комитета может повыситься до уровня технического комитета, и в его задачи будет входить:

- обеспечение полной гармонизации разрабатываемого документа с ИСО 31000, Руководством ИСО 73 и ИСО/МЭК 31010;
- непрерывная поддержка трех упомянутых документов;
- работа по новым предлагаемым рабочим темам;
- предоставление связующих элементов в отношении менеджмента рисков в стандартах, разрабатываемых в других технических комитетах.

В настоящее время в ИСО/ПК 262 состоят 33 активных члена и 3 наблюдателя, которые охватывают большую часть стран «Большой восьмерки», «Большой двадцатки» и БРИК. Комитет получил ряд предложений о взаимодействии от других органов, включая агентства ООН. Первое заседание прошло в сентябре 2011 года.

Проектный комитет безотлагательно приступит к работе над стандартом руководящих указаний, основанным на лучших элементах, взятых из упомянутых выше национальных документов. Это гарантированно повлияет на сроки разработки проекта, который можно будет разослать на отзыв национальным комитетам-членам. Если те, в свою очередь, обратятся за комментариями к заинтересованным сторонам из числа участвующих органов, можно быть уверенными в том, что будущий документ удовлетворит ожидания самого широкого круга пользователей.



СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ПО ВЕДЕНИЮ ЗАПИСЕЙ



В ответ на возникшие проблемы в корпоративном управлении недавно были разработаны и опубликованы два новых стандарта ИСО:

- **ИСО 30300:2011 «Информация и документация. Системы менеджмента записей. Основные положения и словарь»** (*Information and documentation — Management systems for records — Fundamentals and vocabulary*);
- **ИСО 30301:2011 «Информация и документация. Системы менеджмента записей. Требования»** (*Information and documentation — Management systems for records — Requirements*).

Разработку стандарта осуществлял подкомитет ПК 11 «Менеджмент архивов/записей» ИСО/ТК 46 «Информация и документация» при участии экспертов из 27 стран пяти континентов.

При подготовке этих стандартов эксперты руководствовались принципом совместимости с другими стандартами ИСО на системы менеджмента: ИСО 9001 (менеджмент качества), ИСО 14001 (экологический менеджмент) и ИСО/МЭК 27001 (менеджмент информационной безопасности).

ИСО 30300 представляет собой документ, охватывающий базовые положения и терминологию, общие для всей этой серии стандартов, в то время как ИСО 30301 устанавливает специальные требования к системе менеджмента записей (*management systems for records — MSR*). Ведется разработка других стандартов этой серии.

Руководители ведущих разработку рабочих групп подчеркивают, что стандарты серии ИСО 30300 предлагают методологию системного подхода к установлению менеджмента записей, коррелирующегося с целями и стратегией организации. Управление записями с использованием системы менеджмента обеспечивает эффективность затрат по текущим процессам: хранению, восстановлению и повторному использованию информации, ведению судебных тяжб и, как следствие, аресту имущества.

Объем расходов по созданию MSR зависит от области, которую организация планирует охватить этой системой, что определяется потребностями бизнеса и возможными рисками, сроками возврата инвестиций вплоть до полного исключения затрат.

Побудительными причинами внедрения MSR любой организацией, будь то коммерческая или неприбыльная компания, торговая или правительственная структура, крупное или малое предприятие, являются стремление снизить затраты и повысить ответственность в отношении внешней среды. Этими причинами являются:

- повышение конкурентоспособности;
- технологические новшества, ведущие к организации торговли и управления с помощью электронных средств;
- ускорение коммуникаций и распространения информации по Интернету;
- усложнение регулятивной среды на местном, национальном и международном уровне;
- рост ожиданий граждан от организаций в части точности исполнения обязательств, прозрачности деятельности и социальной ответственности;
- увеличение рисков от внешних воздействий, включая угрозы безопасности и природные бедствия.

Ведение записей является неотъемлемой частью деятельности любой организации, ее процессов и действующих в ней систем. Внедрение MSR способствует эффективности бизнеса, внедрению отчетности и менеджмента рисков, устойчивости бизнеса и созданию условий для капитализации ценностей информационных ресурсов, касающихся бизнеса, торговли и знаний. В то же время MSR содействует сохранению организационной памяти в ответ на воздействия внешней среды в мировых масштабах.

Новые стандарты представляют интерес для многих секторов экономики, включая правительственные структуры, сферу образования и промышленность, особенно фармацевтическую и горнодобывающую. Компании, участвующие в программах социальной ответственности, как и сектора, стремящиеся продемонстрировать соответствие запросам общества, например, в отношении атомной промышленности, получают наиболее значимые выгоды от внедрения MSR.



БЕЗОПАСНОСТЬ ЗЕМЛЕРОЙНЫХ МАШИН — НОЛЬ ПОВРЕЖДЕНИЙ

«Ноль повреждений» — главная задача производителей землеройных машин, их пользователей/операторов, а также организаций в сфере техники безопасности и охраны труда. Чтобы достичь этой цели, проектирование машин должно вестись с учетом рисков безопасности, а на рабочей площадке должен быть вывешен план обеспечения безопасности, регламентирующий совместную работу людей и машин.

Технический комитет ИСО/ТК 127 «Землеройные машины» разработал серию фундаментальных международных стандартов в области безопасности землеройных машин. Комитет собрал производителей машинного оборудования, пользователей, а также экспертов по охране труда для определения допустимых критериев безопасности функционирования этой техники.

Международное доверие сегодня особенно важно, поскольку все больше промышленных компаний продают свои машины за рубежом.

ОТВЕТ НА ВЫЗОВЫ

Цель концепции «ноль повреждений» может быть достигнута, если следовать предлагаемому ИСО/ТК 127 процессу обеспечения безопасности (рис. 1), в который вовлекаются все заинтересованные стороны.

Задача комитета в рамках данного процесса — идентифицировать риски и затем разрабатывать и поддерживать стандарты, управляющие всеми рисками безопасности, имеющими отношение к землеройным машинам, а также обеспечивать их международную гармонизацию. При этом определяются допустимые требования безопасного функционирования машинного оборудования, призванные удовлетворить потребителей, а также соответствовать законодательству в сфере безопасности и охраны труда.

Не менее важно стимулировать внедрение стандартов, разрабатываемых ИСО/ТК 127, и их адаптацию в качестве национальных или включение содержащихся в них технических требований в местное законодательство. С этой целью комитет проводит обучение, помогающее всем заинтересованным сторонам:

- понять, как работают стандарты ИСО;
- принять участие в работе ИСО/ТК 127;
- адаптировать стандарты, разработанные ИСО/ТК 127, на национальном уровне;
- интегрировать технические требования этих стандартов в местное законодательство.

Стандартами, которые создает ИСО/ТК 127, пользуются изготовители землеройных машин во всем мире,

чтобы потребители могли покупать технику, отвечающую их требованиям к безопасности.

ПОМОЩЬ РАЗВИВАЮЩИМСЯ СТРАНАМ

Около десяти лет назад эксперты ИСО/ТК 127 пришли к выводу, что разработанные комитетом стандарты устанавливают такой уровень безопасности, который превосходит технические возможности и культурные требования, бытующие в развивающихся странах. В настоящее время комитет инициировал процесс поощрения участия таких стран в его работе. С этой целью были разработаны следующие документы.

- Серия стандартов по безопасности землеройных машин ИСО 20474, содержащая ссылки на все стандарты по безопасности, разработанные ИСО/ТК 127.
- Общий руководящий документ, содержащий рекомендации для развивающихся стран:
 - по адаптации ИСО 24474 в качестве национального стандарта по безопасности землеройных машин;
 - по оценке необходимости соблюдения всех требований ИСО 20474 в соответствии с уровнем технического развития и культурными особенностями;
 - по определению некоторых требований в качестве добровольных или выборочных в переходный период, чтобы «подстроить» стандарт под уровень технического развития и культурные особенности.

Кроме того, подготовлены программы семинаров для развивающихся стран, где предлагаются руководящие указания по адаптации ИСО 20474 к национальным особенностям.

Преимущества такого подхода очевидны для компаний, желающих продавать свои машины за рубежом. Это также позволяет принятому на национальном уровне стандарту ИСО 20474 идти в ногу с существующими в данный момент технологиями, ожиданиями потребителей и обычаями общества, допуская, чтобы неко-



торые международные требования либо выполнялись добровольно, либо исключались. Смысл в том, чтобы каждая страна могла взять ИСО 20474 за основу своих национальных стандартов и заложить его технические требования в национальное законодательство. Таким образом, стандарт будет способствовать международной гармонизации регулирования в области производства землеройных машин.

ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ

Практика лучшего ведения бизнеса призывает изготовителей самим проводить оценку соответствия и испытания и оформлять декларации о соответствии согласно ИСО/МЭК 17050-1:2004 «Оценка соответствия. Декларация поставщика о соответствии. Часть 1. Общие требования» (*Conformity assessment — Supplier's declaration of conformity — Part 1: General requirements*).

В стандартах, разработанных ИСО/ТК 127, определены требования к методам испытаний и критерии, которые изготовители могут использовать для проведения испытаний и сертификации. Производители землеройных машин подтверждают соответствие стандартам и регулирующим требованиям в ходе процесса разработки продукции, и могут это соответствие сертифицировать с помощью декларации. В некоторых странах требуется сертификация третьей стороной, поскольку изготовители могут:

- не иметь опыта, связанного с оформлением декларации;
- не располагать помещениями для проведения испытаний, необходимых для оформления декларации;
- не вызывать доверия к их декларациям.

В таких случаях оценка и сертификация третьей стороной — уместное требование, однако декларация о соответствии должна рассматриваться как перспектива. Ради снижения затрат времени и средств, которых требует сертификация третьей стороной, последняя должна признавать результаты испытаний, корректно проведенных изготовителем.

Испытания, проведенные силами изготовителя, должны признаваться при сертификации третьей стороной, если имеется:

- план управления качеством, эквивалентный предлагаемому ИСО 9001;
- документированный процесс оценки соответствия;
- группа по оценке соответствия, занимающаяся данным вопросом;
- доступ к площадкам, где проводится оценка соответствия (у изготовителя или в независимой испытательной лаборатории);
- документированные результаты испытаний.

СЕРТИФИКАЦИЯ ЗЕМЛЕРОЙНЫХ МАШИН

Сертификация землеройных машин считается завершенной, если изготовитель может предоставить подтвержденную информацию по следующим аспектам:

- соответствие стандартам;
- соответствие законодательству;
- наличие процесса обеспечения качества;
- страна происхождения;
- дата изготовления;
- соответствие спецификациям;
- устойчивая информация.

Наличие сертификата самого общего типа может упростить процесс сертификации и позволить пользователям машин и таможенникам признавать сертификаты (пример международного сертификата представлен на рис. 2).

УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ НА РАБОЧЕЙ ПЛОЩАДКЕ

Оценивая проблемы безопасности, производители землеройных машин постоянно анализируют риски. Однако для пользователей важно, чтобы дополнительно оценивались и производственные риски. ИСО/ТК

Процесс обеспечения безопасности землеройных машин



Рис. 1. «Ноль повреждений»: обеспечение безопасности землеройных машин



127 предлагает руководящие указания по менеджменту рисков и работе с ними. Пользователи машинного оборудования ответственны за соблюдение правил и процедур, обеспечивающих скоординированную и безопасную совместную работу людей и машин.

Для тех, чья работа сопряжена с постоянными угрозами, стандарты ИСО/ТК 127 устанавливают приемлемые уровни безопасности функционирования по всем рискам, связанным с землеройными машинами. Эти уровни в обобщенном виде представлены в стандарте ИСО 20474.

Стандарт также содержит информацию о том, какие данные должны включаться в руководство по эксплуатации, определяющее назначение машины и правила техники безопасности при ее эксплуатации. Такое руководство можно принять за основу при оценке рисков, связанных с землеройными машинами. При этом должны определяться производственные риски для человека и оборудования, к которым относятся:

- риски для машин и операторов, связанные с угрозой нарушения подземных коммуникаций (газопроводов, электрокабелей и т.д.) и наземных конструкций (их электропроводки), с особенностями рельефа местности и состоянием почвы (крутые спуски/подъемы, слякоть и т.д.), с опасностью столкновения с другими транспортными средствами на рабочей площадке;
- риски для остальных работников и посетителей рабочей площадки.

На каждой рабочей площадке должны действовать правила и процедуры, обеспечивающие эксплуатацию оборудования, безопасную для людей и других машин. Они должны описывать повседневные ситуации, а также учитывать специфические риски, связанные:

- с обучением оператора и рабочего;
- с техническим обслуживанием машин;
- с размером и типом машины;
- с процессом взаимодействия работников;
- со схемами движения и зонами ограниченного движения транспортных средств.

Должно быть обеспечено надлежащее соблюдение плана организации рабочей площадки. Машины надо обслуживать, а рабочих — обучать действовать в соответствии с правилами и процедурами.

Руководители отделов охраны труда и техники безопасности и проектные менеджеры должны непрерывно оценивать эффективность проводимого анализа и нести ответственность за результаты.

Наименование производителя
Декларация в качестве и соответствии

Я, нижеподписавшийся _____, настоящим подтверждаю, что строительное оборудование, имеющие следующие характеристики:

- Категория
- Конструкция
- Тип
- Серийный номер
- Подкатегория

является в соответствии с требованиями стандарта:

- Стандарт качества _____ Сертификат выдан: _____
- Стандарт качества _____ Сертификат выдан: _____

и были сконструированы в соответствии с:

Идентификационный №	Датум	Ссылка на стандарт

Дополнительная информация:

Сертификат выдан: (заполняется третьей стороной)

Владелец и страна происхождения: _____ Подпись: _____
Дата: _____

Рис. 2. Пример международного сертификата землеройных машин

ЦЕЛЬ ОПРАВДЫВАЕТ СРЕДСТВА

Достижение цели «ноль повреждений» требует участия всех сторон — от производителей машин до водителей и экспертов по охране труда и технике безопасности. Вместе они могут определить рациональные и реальные уровни безопасности для эффективного управления рисками. Тогда промышленность сможет делать машины в соответствии с этими уровнями, а пользователи/операторы машин — разрабатывать соответствующие планы организации рабочей площадки и затем тщательно претворять их в жизнь, обеспечивая безопасную работу людей и машин.



СОЗДАНИЕ КАЧЕСТВЕННОЙ РАБОЧЕЙ СИЛЫ В ГЛОБАЛЬНУЮ ЭРУ

Глобализация экономики радикально трансформирует трудовые отношения. Продвижение информационных технологий, рост мобильности населения и межправительственное сотрудничество в области снижения барьеров в торговле и на рынке труда взрастили динамично развивающуюся площадку для обмена товарами и услугами. Все это способствовало усилению конкуренции, ведущей к транснациональным слияниям и поглощениям. Это, в свою очередь, вызвало появление предприятий нового вида – международных фирм, предоставляющих профессиональные услуги, например, в сфере бухгалтерского учета или консультирования по вопросам управления. Но еще важнее, что все это привело к росту транснациональных корпораций, которые сегодня стали одними из самых влиятельных экономических и политических субъектов на мировой арене.

Представляя таковой картину глобальной среды, руководитель рабочей группы ИСО/CASCO/РГ 30 Синтия Д. Вудли (Cynthia D. Woodley) считает, что найм компетентного персонала становится задачей не из легких, и предлагает рассмотреть для ее решения подход ИСО.

Согласно отчету Министерства торговли США, частный бизнес, компании и производства уверенно расширяют масштабы своей деятельности за счет:

- производственной цепи поставок;
- движения товаров через границы путем торговли;
- движения капитала;
- притока технологических и интеллектуальных ресурсов.

Среди проблем найма компетентного персонала в условиях глобальной среды можно назвать неосведомленность работодателей об образовании и уровне подготовки работников из других стран, различия в названиях должностей и сфер деятельности на предыдущих местах их работы, а также трудности, которые возникают при определении знаний, квалификации и характерных признаков (*knowledge, skills and attributes — KSA*) людей, устраивающихся на новую работу.

СЕРТИФИКАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

Глобализация и международная мобильность требуют наличия механизмов, позволяющих гарантировать компетентность работников, обучавшихся и набиравших опыт за рубежом. Без проведения должного анализа и осуществления затрат нельзя узнать, эквивалентны ли две образовательные программы в двух разных странах, или будут ли знания и опыт, накопленные человеком в одной стране, аналогичны таковым в другой при условии, что должность одна и та же. Например, как работодатель может определить, обладает ли школьный

учитель из одной страны знаниями, необходимыми для работы в качестве учителя в другой стране?

Постоянно становящиеся все более надежными средства подтверждения KSA — вот назначение программ сертификации персонала. Эти программы в отличие от программ сертификации продукции или систем менеджмента удостоверяют, что люди обладают необходимыми KSA для выполнения конкретной работы. Они систематически предоставляют обоснованные свидетельства профессиональной компетентности, чтобы работодатели были уверены в человеке, которого хотят принять на работу.

Спрос на программы сертификации персонала вылился в масштабное увеличение числа соответствующих органов. В настоящее время в рамках этих программ подтверждаются знания и навыки работников в таких отраслях, как здравоохранение, банковское дело, строительство, аэрокосмическая, автомобильная и пищевая промышленность, туризм, а также в таких специфических областях, как работа с электронными таблицами или управление подъемным краном.

Сертификация персонала стимулирует мобильность трудовых ресурсов и способствует росту эффективности рынка. От работника при этом требуются непрерывные усилия по повышению своей квалификации и сосредоточению на получении результатов по более выгодной цене независимо от того, как именно были добыты имеющиеся знания и навыки. Сертификация персонала поддерживает процесс профессионализации как нормативной системы ценностей и содействует изменению



профессиональной деятельности. Таким образом, она выдвигает на передний план доверие и уверенность на международном уровне.

Сертификация людей требует тщательной проработки и применения научно обоснованных измерительных методик, чтобы гарантировать получение сертификата только теми, кто действительно обладает требуемыми KSA. Без четкого следования принципам измерения люди могут получить свидетельства, выданные по итогу несоответствующей оценки или процесса.

Процесс оценки и оценивания является единой важнейшей деятельностью

В 2003 году введен в действие стандарт ИСО/МЭК 17024 «Оценка соответствия. Общие требования к органам, осуществляющим сертификацию персонала» (*Conformity assessment — General requirements for bodies operating certification of persons*), призванный помочь органам по сертификации осуществлять свою деятельность последовательным, согласованным и вызывающим доверие образом. Цель введения стандарта — предложить всемирно признанный эталон организациям, занятым в сфере сертификации персонала. Он предназначен для использования в качестве основы при оценке органов по сертификации и применяемых ими сертификационных схем с тем, чтобы стимулировать их признание на национальном и международном уровне. Только гармонизацией системы можно добиться взаимного признания и глобального обмена персоналом.

ПРОТИВОРЕЧИВОЕ ЕДИНСТВО

Крайне важно отделить мероприятия по обучению от деятельности по сертификации, что является обязательным компонентом программы сертификации персонала. Оценка в виде экзамена используется для определения, обладает ли кандидат знаниями и квалификацией, в соответствии с которыми он может считаться компетентным. Но экзамены проводятся не с целью оценить все, что знает кандидат, — они скорее предназначены для выборочной проверки знаний, которыми тот должен обладать.

Если инструктор знаком с темой экзамена, то вместо того, чтобы готовить кандидата по всему спектру необходимых знаний, он может сосредоточиться на конкретных особенностях проверки. Такой экзамен кандидат может сдать, не обладая при этом полными знаниями по теме. Подобным образом, если источником дохода органа по сертификации персонала является подготов-

ка кадров, организация может пожертвовать экзаменами ради того, чтобы привлечь к учебной программе больше студентов.

Важно также обеспечить участие как можно более широкого круга специалистов в разработке программы сертификации, не ограничиваясь небольшой группой лиц. Ценность сертификации заключается в том, чтобы получить весомый вклад от всех заинтересованных сторон и чтобы оценка знаний и квалификации давала реальную картину того, что действительно требуется для работы, а не просто являлась личным мнением пары человек.

ОЦЕНИВАТЬ, НО НЕ ПРЕПЯТСТВОВАТЬ

Органы по сертификации персонала несут ответственность за гарантию того, что персонал, занятый оценкой кандидатов или их экзаменацией, квалифицирован, хорошо знает свои обязанности, понимает свою ответственность, выполняет установленные органом по сертификации процедуры, регулярно подвергается мониторингу и аттестации и подписал соответствующие документы о соблюдении конфиденциальности, нераскрытии информации и отсутствии личной заинтересованности.

Если в роли экзаменаторов выступают работники организации, их также нужно проверять на соответствие решениям о выдаче сертификатов в разных регионах. Это позволяет гарантировать, что кандидаты оцениваются непредвзято, на основе стандарта, и сотрудники, проводящие оценку, не помогают и не препятствуют им.

ОБЕСПЕЧИВАТЬ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Документы о сертификации персонала можно разделить на два типа в зависимости от целей обеспечения безопасности и конфиденциальности.

К первому типу относятся личные документы кандидатов, которые являются источником информации, предоставляемой органам по сертификации. Такой информацией являются имена, адреса, телефонные номера, данные об образовании/профподготовке, рабочем стаже и результатах проверки. Эта информация не должна раскрываться без согласия кандидата. Заявление о выдаче свидетельства не является основанием для принуждения человека нарушить свое право на конфиденциальность такой информации.

Второй вид — экзаменационные материалы. К ним относятся экзаменационные вопросы, результаты экзамена и ключи к заданиям. Эти материалы должны надежно храниться во избежание причинения вреда



кандидатам. Каждый, кто имеет доступ к данной информации, обязан понимать важность соблюдения конфиденциальности.

СХЕМА СЕРТИФИКАЦИИ И KSA

Разработка и обслуживание схемы сертификации, наряду с разработкой, администрированием и обслуживанием процессов проведения оценки/испытаний — две наиболее сложные сферы для непрофессионалов в области измерений в отношении их проведения и внедрения без сторонних консультаций.

Как и во многих других профессиях, здесь существует наука о разработке и обслуживании схем сертификации персонала и его оценки. Наиболее частая ошибка, которую допускают многие органы по сертификации, заключается в их уверенности в том, что экспертиза по предметной области — это все, что необходимо для разработки эффективного и надежного процесса измерения уровня компетентности человека. Однако в рамках науки об измерении знаний и квалификации людей составлялись целые университетские программы, связанные с проведением испытаний и измерений.

Использование учебника или курса обучения в качестве единственной базы для оценки — не эффективно. Схемы сертификации персонала должны основываться на KSA, требуемых для компетентного выполнения должностных обязанностей. Должно быть представлено доказательство того, что и знания, и уровень компетентности непосредственно отвечают задачам, которые работник выполняет на рабочем месте. Это доказательство обычно получают в ходе анализа выполняемых задач (*job/task analysis — JTA*) — процесса, в рамках которого схематично обозначаются все задачи, связанные с анализируемой работой, а также KSA, относящиеся к каждой из этих задач.

Сертификация персонала в соответствии с ИСО/МЭК 17024 обеспечивает доверие к служащим на международном уровне

Кроме того, должно быть представлено доказательство согласия заинтересованных лиц с тем, что задачи и KSA связаны с работой. В обычном случае это обеспечивается путем опроса-валидации анализа выполняемых задач среди более представительной группы заинтересованных лиц. С особым вниманием нужно отнестись к разработке схемы сертификации для обеспечения ее эффективности. При этом должны применяться модели психометрических измерений.

ГРАНИЦЫ СОВЕРШЕНСТВА

Процесс оценивания и проверки — единственный и наиболее важный вид деятельности, осуществляемый органом по сертификации персонала. Этот фактор — решающий относительно того, обладает ли кандидат необходимыми знаниями и уровнем компетентности. Он также является базисом, от которого зависит принятие решения о выдаче свидетельства.

Однако это еще и самый сложный компонент программы сертификации персонала. Создание экзаменационного процесса, генерирующего эффективные, надежные и охраняемые законом результаты, — дело сложное и кропотливое. Задача состоит не только в формулировании пары экзаменационных вопросов или в том, чтобы засвидетельствовать, как кандидат выполняет то или иное действие.

С особым вниманием нужно подойти к созданию и внедрению экзаменационного процесса, в рамках которого будут гарантированно и единообразно измеряться требуемые знания. Возьмем, например, сочинение. Как орган по сертификации персонала может убедиться в том, что этим заданием измеряется не только способность кандидата читать и писать? Может ли случиться так, что кандидат обладает знаниями, которые измеряются данным вопросом, но не справляется с ответом в силу проблем с чтением или письмом? Если экзаменатор видит, что кандидат справился с проверкой, как орган по сертификации персонала узнает, что первый дал второму объективную оценку? Пришел бы другой экзаменатор к такому же заключению? Как орган по сертификации удостоверится в том, что личное мнение экзаменаторов или их предпочтения не влияют на их объективность? Как при установлении проходного балла (отделяющего прошедших тест кандидатов от несправившихся) орган по сертификации персонала может знать, что именно этот балл является границей сдал/не сдал? Откуда он знает, что кандидат, набравший больше баллов, обладает достаточными KSA для получения свидетельства, в то время как тот, кто набрал меньше, — нет? Или что один и тот же экзамен в разных формах будет иметь одинаковый уровень сложности? Справились ли кандидаты потому, что сдавали экзамен в более простой или более сложной форме? Откуда орган по сертификации знает, что все до единого элементы выполняют нужную роль и что некорректные элементы в экзамене отсутствуют? И что все без исключения кандидаты сдают экзамен в совершенно идентичных условиях, вне зависимости от места проведения испытания?



НЕЗАМЕНИМЫЙ ИНСТРУМЕНТ

ИСО/МЭК 17024:2003 «Оценка соответствия. Общие требования к органам, осуществляющим сертификацию персонала» состоит из следующих компонентов, соответствующих главным функциям органа по сертификации персонала:

- структурные требования (организационная структура и отделение деятельности органов по сертификации персонала от области обучения кандидатов на проведение сертификационных работ);
- требования к ресурсам (включая создание условий для персонала и экзаменаторов);
- требования к записям и информации (в том числе в отношении конфиденциальности и защиты частной информации);
- разработка и ведение схемы сертификации;
- разработка процесса/инструментов оценивания и управление ими;
- приостановление, сокращение срока действия или отзыв сертификата;
- использование сертификатов, логотипов и знаков;
- апелляции и претензии.

Все эти вопросы должны быть заданы и являться частью процесса разработки, администрирования и управления экзаменами.

Наука об измерении (психометрия) создана для того, чтобы гарантировать точность и надлежащее проведение оценок и экзаменов.

ИСО/МЭК 17024 содержит основы науки об измерениях. Это дает уверенность бизнесу, промышленности и потребителям в том, что человек, получивший свидетельство от органа по сертификации персонала, обладает знаниями и квалификацией, необходимыми для выполнения соответствующих должностных обязанностей.

ОГРАНИЧИВАЮЩАЯ УЩЕРБ

По определению, сертификат удостоверяет, что кандидат удовлетворяет требованиям к сертификации, в том числе демонстрирует знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей. Если кандидату не удастся подтвердить соответствие своему свидетельству об образовании или иным способом показать компетентность, на орган по сертификации возлагается ответственность за отмену действия выданного сертификата. В противном случае сертификация теряет ценность.

КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК БРЕНД

Держатели сертификатов, выданных органом по сертификации персонала, хотят иметь возможность заявить о своем соответствии установленным требованиям. Зачастую это достигается путем демонстрацией сертификатов и квалификационных логотипов, а также посредством использования профессиональных обозначений и знаков на визитках и других документах.

Именно по этим сертификатам, логотипам и знакам работодатели и общественность информируются о том,

что обладающее ими лицо было подвергнуто оценке на предмет обладания знаниями, необходимыми для компетентного выполнения должностных обязанностей. Органы по сертификации персонала несут ответственность за разработку политики и процедур использования своих сертификатов, логотипов и знаков и, в то же время, за предоставление гарантий, что они не будут использованы держателями или другими лицами не по назначению. И если что-то идет не так...

Органы по сертификации обязаны работать с апелляциями и претензиями, поданными против сертифицированного ими лица, а также против самих органов. Такая работа предполагает объективное и беспристрастное исследование и принятие решений по всем претензиям. В обычном случае это происходит при участии беспристрастного комитета или в рамках заседания группы, собранной специально для урегулирования апелляций и претензий.

Непредвзятое разрешение апелляций и претензий гарантирует, что орган по сертификации персонала остается верным своему назначению — выдаче сертификатов исключительно лицам, продемонстрировавшим знания и уровень компетентности, требуемые для квалифицированного выполнения должностных обязанностей. У лиц, уличенных в неэтичном поведении или некомпетентности, сертификаты отзываются.

СТАНДАРТ МИРОВОГО КЛАССА

ИСО/МЭК 17024 определяет все основополагающие элементы органа по сертификации персонала. В этом стандарте представлен каждый из упомянутых компонентов. Этот документ не является обязательным, однако в нем в достаточном объеме даны руководящие указания для органов по сертификации персонала, информирующие об обязательных мероприятиях, которым



необходимо следовать, чтобы программа сертификации была надежной и соответствовала законодательству.

Следуя ИСО/МЭК 17024, органы по сертификации персонала смогут создавать лучшие программы, которые обеспечат всемирное доверие к работникам.

ВСЕМИРНАЯ ПОМОЩЬ

Развитие органов по сертификации персонала способствует глобальному росту ресурса рабочей силы, позволяя работодателям во всем мире определять, обладают ли работники, которые учились и набирались опыта за пределами страны, достаточными для выполнения работы знаниями и навыками. Однако необходимо тщательно разрабатывать оценочные показатели и сравнительные критерии, чтобы гарантировать, что

органы по сертификации действительно выполняют возложенную на них функцию.

Деятельность органов по сертификации персонала должна основываться на тщательно выверенных, детализированных политике и процедурах, позволяющих гарантировать, что их ключевой целью является выдача сертификатов людям, успешно продемонстрировавшим свои знания и навыки. Такая политика и процедуры также будут гарантировать, что органы по сертификации персонала работают в соответствии с самыми высокими стандартами качества.

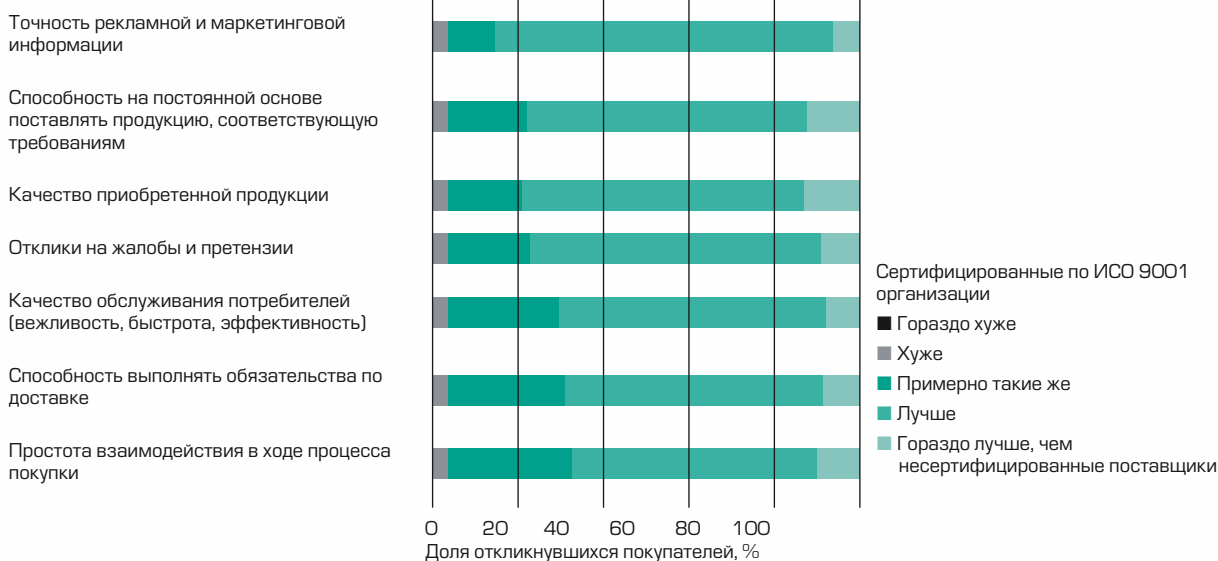
ИСО/МЭК 17024 содержит информацию, которая помогает органам по сертификации персонала достигать данных целей и выдавать сертификаты тем, на кого работодатели могут всецело положиться и довериться.

БЕЗ КОММЕНТАРИЕВ |

ДИАГРАММЫ ОБЗОРА ЮНИДО

Показатели деятельности 429 сертифицированных институциональных покупателей в сравнении с несертифицированными поставщиками

Критерии в порядке убывания удовлетворенности:





ДОКУМЕНТЫ ИСО/МЭК ПО ОЦЕНКЕ СООТВЕТСТВИЯ

Обозначение	Название	Перевод	Российский аналог
Словарь, общие принципы и элементы оценки соответствия			
ISO/IEC 17000:2004	Conformity assessment — General vocabulary	Оценка соответствия. Словарь и общие принципы	
ISO PAS 17001:2005	Conformity assessment — Impartiality and related bodies — Principles and requirements	Оценка соответствия. Беспристрастность и соответствующие органы. Принципы и требования	
ISO PAS 17002:2004	Conformity assessment — Confidentiality — Principles and requirements	Оценка соответствия. Конфиденциальность. Принципы и требования	
ISO PAS 17003:2004	Conformity assessment — Complaints and appeals — Principles and requirements	Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования	
ISO PAS 17004:2005	Conformity assessment — Disclosure of information — Principles and requirements	Оценка соответствия. Разглашение информации. Принципы и требования	
ISO PAS 17005:2008	Conformity assessment — Use of management systems in conformity assessment — Principles and requirements	Оценка соответствия. Использование систем менеджмента в оценке соответствия. Принципы и требования	
ISO/IEC Guide 60:2004	Code of good practice for conformity assessment	Кодекс надлежащей практики оценки соответствия	
Стандарты и оценка соответствия			
ISO/IEC 17007:2009	Conformity assessment — Guidance for drafting normative documents suitable for use for conformity assessment	Оценка соответствия. Методические указания по разработке нормативных документов, используемых в целях оценки соответствия	
Сертификация продукции			
ISO/IEC Guide 23:1982	Methods of indicating conformity with standards for third-party certification systems	Методы указания о соответствии стандартам для систем сертификации третьей стороной	
ISO/IEC Guide 28:2004	Conformity assessment — Guidance on a third-party certification system for products	Оценка соответствия. Методические указания по системе сертификации продукции третьей стороной	
ISO/IEC Guide 53:2005	An approach to the utilization of a supplier's quality system in third party product certification	Подход к использованию системы оценки качества поставщика при сертификации продукции третьей стороной	
ISO/IEC Guide 65:1996	General requirements for bodies operating product certification systems	Общие требования к органам, применяющим системы сертификации продукции	ГОСТ Р ИСО/МЭК 65-2000
ISO/IEC Guide 67:2004	Conformity assessment — Fundamentals of product certification	Оценка соответствия. Основные положения сертификации продукции	
Испытания/калибровка			
ISO/IEC 17043:2010	Conformity assessment — General requirements for proficiency testing	Оценка соответствия. Общие требования к проверке компетентности	
ISO/IEC 17025:2005	General requirements for the competence of testing and calibration laboratories	Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий	ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025-2006
Аккредитация			
ISO/IEC 17011:2004	Conformity assessment — General requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies	Оценка соответствия. Общие требования к органам по аккредитации, выполняющим аккредитацию органов по оценке соответствия	ГОСТ Р ИСО/МЭК 17011-2008
ISO/IEC 17040:2005	Conformity assessment — General requirements for peer assessment of conformity assessment bodies and accreditation bodies	Оценка соответствия. Общие требования к оценке органов по оценке соответствия и аккредитации равноправными участниками	
Соглашения о взаимном признании			
ISO/IEC Guide 68:2002	Arrangements for the recognition and acceptance of conformity assessment results	Соглашения по признанию и принятию результатов оценки соответствия	
Сертификация систем менеджмента			
ISO/IEC 17021:2006	Conformity assessment — General requirements for bodies providing assessment and certification for management systems	Оценка соответствия. Общие требования к органам, выполняющим оценку и сертификацию систем менеджмента	ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2008
ISO/IEC 17021:2011	Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems	Оценка соответствия. Требования к органам, выполняющим аудит и сертификацию систем менеджмента	

Обозначение	Название	Перевод	Российский аналог
Инспекционные проверки			
ISO/IEC 17020:1998 (пересматривается)	General criteria for the operation of various types of bodies performing inspection	Общие критерии работы контролирующих органов различных типов	
Сертификация персонала			
ISO/IEC 17024:2003	Conformity assessment — General requirements for bodies operating certification of persons	Оценка соответствия. Общие требования к органам по сертификации персонала	
Заявление поставщика о соответствии			
ISO/IEC 17050-1:2004	Conformity assessment — Supplier's declaration of conformity — Part 1: General requirements	Оценка соответствия. Заявление поставщика о соответствии. Часть 1. Общие требования	ГОСТ Р ИСО/МЭК 17050-1-2009
ISO/IEC 17050-2:2004	Conformity assessment — Supplier's declaration of conformity — Part 2: Supporting documentation	Оценка соответствия. Заявление поставщика о соответствии. Часть 2. Вспомогательная документация	ГОСТ Р ИСО/МЭК 17050-2-2009
Знаки соответствия			
ISO/IEC 17030:2003	Conformity assessment — General requirements for third-party marks of conformity	Оценка соответствия. Общие требования к знакам соответствия при оценке третьей стороной	ГОСТ Р ИСО/МЭК 17030-2007
ISO Guide 27:1983	Guidelines for corrective action to be taken by a certification body in the event of misuse of its mark of conformity	Руководящие указания по проведению органом по сертификации корректирующих мероприятий в случае неправильного применения знака соответствия	
Проекты			
ISO/IEC FDIS 17020	Conformity assessment — Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection	Оценка соответствия. Требования к работе контролирующих органов различных типов, выполняющих инспекционные проверки	
ISO/IEC NP TS 17021-2	Conformity assessment — Requirements for third party certification auditing of environmental management systems — Part 2: Competence requirements	Оценка соответствия. Требования к органам, осуществляющим сертификационный аудит систем экологического менеджмента. Часть 2. Требования к компетентности	
ISO/IEC NP TS 17022	Conformity assessment — Requirements and recommendations for the content of a third-party audit report on management systems	Оценка соответствия. Требования и рекомендации по содержанию отчетов по аудиту систем менеджмента третьей стороной	
ISO/IEC DIS 17024	Conformity assessment — General requirements for bodies operating certification of persons	Оценка соответствия. Общие требования к органам, проводящим сертификацию персонала	
ISO/IEC DIS 17065	Conformity assessment — Requirements for bodies certifying products, processes and services	Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг (Пересмотр Руководства ИСО/МЭК 65:1996)	
ISO/IEC WD 17067	Conformity assessment — Fundamentals of product certification	Оценка соответствия. Основные положения по сертификации продукции	

СОКРАЩЕНИЯ:

- PAS (*Publicly Available Specification*) — нормативный документ, согласованный в рамках рабочей группы, по которому комитет ИСО принял решение о публикации;
- NP — новое предложение;
- TS — технические условия;
- DIS — проект международного стандарта;
- FDIS — окончательный проект международного стандарта;
- WD — рабочий проект.



УВАЖАЕМЫЕ ЧИТАТЕЛИ ЖУРНАЛА «СЕРТИФИКАЦИЯ»!

ПРОДОЛЖАЕТСЯ 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.