

Тема 5. Системы сертификации услуг технического сервиса

Оказание услуг – это широко распространенная деятельность, которая осуществляет удовлетворение потребностей клиентов путем выполнения определенных услуг, необходимых людям, организациям или социальным группам.

Простейшие услуги – оказание помощи в повседневных вопросах, не требующих специальной подготовки и знаний.

Сложные услуги – оказание дорогостоящей помощи квалифицированными специалистами, обладающими специальными знаниями и навыками, с использованием необходимого оборудования.

Сертификация работ (услуг) – это процедура подтверждения независимой стороной (органом по сертификации) соответствия данных работ (услуг) действующим стандартам и правилам (ГОСТ, ГОСТ Р, ГОСТ Р ИСО и др.), касающимся выполнения данных работ или услуг. В результате успешного прохождения сертификации компания получает сертификат соответствия требованиям, установленным к прошедшим сертификационный аудит работам (услугам).

Согласно Закону РФ «О техническом регулировании», сертификация работ и услуг подразделяется на обязательную сертификацию и добровольную. Если обязательная сертификация необходима вне зависимости от желания руководства компании или поставщика услуг сертифицировать свою деятельность, то сертификация добровольная является свидетельством стремления компании соответствовать более высоким требованиям, повышать качество и конкурентоспособность своих работ (услуг).

Сертификация работ (услуг) направлена на:

- определение соответствия качества выполняемых работ (услуг) требованиям нормативно-технических документов (сертификат соответствия);
- обеспечение стабильного качества выполняемых работ (услуг) в соответствии с требованиями нормативно-технических документов (сертификат качества).

Соответствие требований сертифицируемых работ (услуг) для сертификата соответствия подтверждается:

- наличием должного технического, кадрового и нормативного обеспечения;
- контролем качества работ (услуг) и используемых для их предоставления материалов, конструкций, изделий и т.д.;

▪ наличием сведений о государственной регистрации заявителя, лицензии на право осуществления деятельности и других документов, подтверждающих легальность деятельности.

Перечень документов, предъявляемых в сертифицирующий орган для подтверждения соответствия работ (услуг):

- копия свидетельства о регистрации организации-заявителя;
- копия лицензии на вид деятельности (если она требуется);
- документы, подтверждающие выполнение требований к безопасности и качеству сертифицируемой услуги (работы): гигиенические сертификаты, сертификаты пожарной безопасности, сертификаты соответствия и сертификаты качества на материалы, конструкции, изделия;
- перечень основных заказчиков работы (услуги), документы о претензиях к качеству выполняемой работы (услуги);
- перечень машин, механизмов, инструментов, приспособлений, используемых при выполнении работы (услуги);
- справка о кадровом составе рабочих, выполняющих работу (услугу);
- справка о кадровом составе инженерно-технических работников, участвующих в выполнении работы (услуги);
- перечень имеющейся в наличии нормативно-технической документации, используемой при выполнении работы (услуги);
- справка о состоянии организации системы контроля за выполнением работы (услуги);
- перечень средств измерений и оборудования, используемого для контроля качества выполнения работы (услуги).

Во время проведения сертификационного аудита работ (услуг) эксперты органа по сертификации изучают состояние производства, проверяют результаты работ и услуг на соответствие установленным требованиям действующей нормативной документации; проводят аудит состояния производства при инспекционном контроле над сертифицированными работами, услугами. Если в результате сертификационного аудита определено соответствие работы (услуги) предъявляемым к ней требованиям, сертифицирующий орган выдает сертификат соответствия установленного образца сроком действия 3 года. Для проверки стабильности качества работ (услуг) в период действия сертификата соответствия проводится ежегодный инспекционный аудит условий производства работ (услуг).

Сертификация систем менеджмента качества (СМК)

Стандарты ISO 9000 (ИСО 9000) разработаны для достижения простой и понятной цели: потребители должны иметь возможность приобретать продукцию высокого качества, безопасную для здоровья и жизни. Эти требования предъявляются к любым видам продукции. Предприятия, получившие сертификаты соответствия ISO 9000, оказываются в наиболее выгодном положении с экономической точки зрения – с ними заключают договора, продукция пользуется доверием у потребителя, увеличивается количество партнерских связей как внутри страны, так и за рубежом.

Сертификация систем менеджмента качества по стандартам серии ISO 9000 уже несколько десятилетий во всем цивилизованном мире является общепринятой демонстрацией стабильности качества, в том числе и в области строительства. Она лучше всего свидетельствует о том, что компанией строго соблюдаются и выполняются требования, определенные международными стандартами. Сертификат соответствия серии ISO 9000 служит для потребителей основным критерием отбора при выборе организаций и гарантией качества оказываемых услуг. Сертификация систем менеджмента качества (СМК) применяется в целях подтверждения выполнения в организациях требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008 (ISO 9001: 2008). Получение сертификатов соответствия СМК означает, что предприятие (организация) имеет право развивать свою деятельность в любом регионе, принимать участие в престижных выставках и презентациях, заявлять о своей продукции на международных рынках.

Основой стандартизации ISO являются следующие положения:

- продукция оценивается потребителем. Ориентация на потребителя – главный принцип построения системы менеджмента качества;
- повышение роли руководителя в управленческих процессах на предприятии;
- совершенствование системы контроля качества продукции;
- построение собственной системы менеджмента;
- стремление к снижению затрат и повышению эффективности производства;
- установление доверительных отношений с поставщиками и кредиторами, основанных на добросовестности и принципиальности при выполнении обязательств.

Наличие сертифицированной системы позволяет предприятию:

- усовершенствовать организационную структуру управления и повысить ее эффективность;

- повысить уровень качества продукции или услуг;
- увеличить объем сбыта продукции;
- снизить непроизводительные затраты (потери при производстве, брак, рекламации);
- реализовывать выпускаемую продукцию по мировым ценам;
- повысить имидж компании в глазах иностранных и российских партнеров, инвесторов;
- побеждать в конкурентной борьбе;
- предоставить возможность получения льготных кредитов;
- формировать общественное мнение о стабильном и прочном положении предприятия на рынке;
- предоставить возможность получения государственного, муниципального или городского заказа на производство работ и услуг.

Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2008 предполагает наличие следующих обязательных документированных процедур:

1. Управление документацией.
2. Управление записями.
3. Внутренние аудиты.
4. Управление несоответствующей продукцией.
5. Корректирующие действия.
6. Предупреждающие действия.

Этапы сертификации системы менеджмента качества

Работы по сертификации имеют один предварительный и два основных этапа сертификации:

- 1) предварительная оценка системы менеджмента качества (СМК);
- 2) проверка и оценка системы качества в организации;
- 3) инспекционный контроль над сертифицированной системой качества.

Предварительная оценка системы качества (1-й этап) заключается в оценке и анализе документации системы качества проверяемой организации. Проводит предварительную оценку орган по сертификации с целью определения уровня готовности организации к сертификации системы качества и целесообразности дальнейших работ по сертификации.

Осуществляется предварительная оценка, учитывается анализ сведений, имеющихся в документах, которые заявитель представил в орган по сертификации:

- заявка на проведение сертификации;

- исходные данные для предварительной оценки состояния производства;

- организационно-структурные схемы предприятия-заявителя и его службы качества;

- «Политика организации (заявителя) в области качества»;

- перечень внутрифирменных документов системы качества.

Для сертификации систем качества орган по сертификации вправе затребовать от организации другие необходимые дополнительные сведения. Это могут быть стандарты предприятия, описывающие проведение испытаний и контроля, документы, регламентирующие технологию проведения работ или изготовления продукции, стандарты управления внутренней документацией в компании.

На этапе подготовки проверки и оценки системы качества (2-й этап) составляется программа, где между членами экспертной комиссии распределяются обязанности, а также готовятся рабочие документы по проверке. Разрабатывает программу проверки главный эксперт, а утверждает ее руководитель органа по сертификации.

Обязательной проверке подлежит система испытаний, которая обеспечивает контроль характеристик продукции и соответствие их требованиям, предусмотренным при обязательной сертификации. Разрабатываемые экспертами рабочие документы несут вспомогательный характер, поэтому они применяются для облегчения, упорядочения и повышения эффективности проверки. К числу таких документов могут быть отнесены формы для документирования вспомогательных данных, перечни контрольных вопросов и др.

Проверка включает в себя следующие процедуры:

- предварительное совещание;

- обследование проверяемой организации;

- составление отчета о проверке;

- заключительное совещание.

На предварительном совещании члены экспертной комиссии знакомятся с представителями проверяемой организации, а также оглашаются программа проверки, её цели, методы и процедуры установления взаимодействия между членами комиссии и сотрудниками проверяемой организации, определяются сроки и этапы проведения проверки.

Обследование проверяемой организации происходит путем анализа и сбора, а также регистрации фактических данных и наблюдений в ходе проверки. Для сбора фактических данных производятся опрос персонала, анализ процессов производства, анализ деятельности функциональных подразделений, изучение и оценка проводимых мероприятий по

обеспечению качества продукции, анализ используемых документов, анализ деятельности персонала.

По результатам аудита оформляется отчет о проверке СМК, на основании которого экспертная комиссия принимает решение о выдаче сертификата соответствия требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008 или об отказе в выдаче (при неудовлетворительных результатах проверки). Если в ходе аудита выявляются какие-либо несоответствия, аудиторы оформляют также протоколы несоответствий. Незначительные несоответствия, как правило, не являются препятствием к получению сертификата, а их устранение проверяется при последующих ежегодных инспекционных проверках. В случае выявления значительных несоответствий сертификат может быть выдан только после демонстрации устранения этих несоответствий.

Сертификат выдается сроком на 3 года с последующим продлением. В течение срока действия сертификата соответствия орган по сертификации ежегодно проводит инспекционный контроль с целью подтверждения соответствия системы менеджмента качества требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

Сертификация систем экологического менеджмента (СЭМ)

Сертификация систем экологического менеджмента осуществляется по международным стандартам серии ISO 14000, которые устанавливают основные цели политики, принципы и требования к системам экологического менеджмента.

Основная цель политики в области системы управления окружающей средой и обеспечения экологической безопасности – реализовать права на благоприятную окружающую среду, ее защиту от негативного воздействия, вызванного хозяйственной и иной деятельностью, оздоровление и улучшение качества окружающей среды за счет перехода от ликвидации последствий загрязнения к его предупреждению.

Управление окружающей средой входит в число высших общих приоритетов систем управления. Система управления окружающей средой обеспечивает порядок и последовательность решения экологических вопросов через размещение ресурсов, распределение обязанностей и постоянную оценку методов, процедур и процессов. Внедренная в качестве одного из элементов управления система управления окружающей средой является признаком хорошего менеджмента территории и повышает ее инвестиционную привлекательность. Внедрение управления окружающей

средой с максимальной возможностью предотвращает экологические катастрофы.

Появление серии международных стандартов ISO 14000 в области экологического менеджмента является одной из наиболее значительных международных природоохранных инициатив.

Совокупность стандартов ISO 14000 включает несколько блоков:

- управление системой экологического менеджмента (СЭМ);
- рекомендации по проведению аудита системы экологического менеджмента;
- управление производством (услуг);
- принципы экологической маркировки продукции;
- принципы оценки показателей окружающей среды;
- принципы оценки жизненного цикла продукции.

Обобщенный порядок сертификации выглядит следующим образом:

1. Предприятие подаёт заявку на сертификацию.
2. Между предприятием и сертифицирующей компанией подписывается контракт на проведение сертификационного аудита.
3. Представители сертифицирующей компании проводят первый ознакомительный визит с целью планирования аудита.
4. Аудиторы сертифицирующей компании изучают документацию СЭМ предприятия (в первую очередь руководство по экологическому менеджменту).
5. Проводится аудит соответствия (сертификационный аудит) деятельности предприятия требованиям стандарта ISO 14001 (ГОСТ Р ИСО 14001).
6. Аудиторами сертифицирующей компании готовится отчёт по аудиту.
7. В случае обнаружения несоответствий критериям аудита предприятие выполняет корректирующие действия.
8. Предприятию вручается сертификат соответствия стандарту ISO 14001 (ГОСТ Р ИСО 14001).
9. Проводятся периодические аудиты системы экологического менеджмента предприятия.

Через 2–3 года после выдачи происходит подтверждение сертификата, для чего специалистами сертифицирующей компании проводится очередной аудит. Процесс сертификации системы экологического менеджмента занимает в среднем примерно столько же, сколько и внедрение СЭМ, т.е. 1 – 1,5 года.

В общем случае система управления окружающей средой позволяет получить:

- оптимизацию системы управления и предупреждения воздействий на различные компоненты окружающей среды;
- улучшение экологической ситуации;
- проведение режима экономии энергии и использования природных ресурсов;
- снижение риска экологических катастроф;
- предупреждение и ограничение нештатных происшествий;
- информирование населения, обучение и участие в решении вопросов, связанных с окружающей средой;
- информирование организаций о воздействиях на окружающую среду и по вопросам, связанным с состоянием окружающей среды.

Сертификация систем охраны труда и техники безопасности

Сертификация систем охраны труда и техники безопасности осуществляется по международному стандарту OHSAS 18001. Международный стандарт OHSAS 18001:1999 «Система менеджмента здоровья и безопасности» (Occupational Health and Safety Assessment Series) ориентирован на создание системы управления охраной труда и техникой безопасности организации как составной частью общей системы менеджмента компании.

В России этому стандарту соответствует национальный стандарт ГОСТ Р 12.0.006-2002 «Система стандартов безопасности труда. Общие требования к управлению охраной труда в организации». Требования стандарта применимы к организациям всех типов независимо от конкретного сектора экономики (отрасли промышленности). На разработку и внедрение системы управления охраной труда оказывают определенное влияние область деятельности организации, ее конкретные задачи, выпускаемая продукция и оказываемые услуги, а также используемые технологические процессы, оборудование, средства индивидуальной и коллективной защиты работников и практический опыт деятельности в области охраны труда.

При сертификации учитываются:

1. Факторы для развития менеджмента в области охраны труда и техники безопасности.
2. Политика и цели в области охраны труда и техники безопасности.
3. Структура предприятия. Элементы и основные характеристики при внедрении систем.

4. Гармоничное сочетание основных задач предприятия с элементами менеджмента в области охраны труда и техники безопасности.

5. Документирование в области охраны труда и техники безопасности.

6. Построение элементов коммуникаций предприятия для выполнения задач охраны труда и техники безопасности.

Система менеджмента предприятия, построенная и сертифицированная в соответствии с требованиями OHSAS 18001, позволяет предприятию (организации) создать систему менеджмента здоровья и безопасности, которая дает возможность:

- осуществлять контроль за опасными производственными факторами;

- управлять рисками, возникающими в процессе производственной деятельности;

- предотвращать возникновение инцидентов, аварий, нештатных ситуаций;

- снижать потери от несоответствующей деятельности;

- интегрироваться с действующими на предприятии системами менеджмента;

- внести положительные изменения в имидж предприятия.

Работы по сертификации предусматривают разработку руководства по ОТТБ, стандарты предприятия и другую документацию. Процедура сертификации аналогична процедуре сертификации СМК.

Сертификация интегрированных систем менеджмента (ИСМ)

Чтобы соответствовать законодательным и рыночным требованиям, большинство крупнейших компании в мире в настоящее время активно внедряют одновременно несколько систем менеджмента на основе международных стандартов ISO 9001, ISO 14001 и OHSAS 18001, которые получили наименование интегрированные системы менеджмента (ИСМ). ИСМ базируются, как правило, на наиболее существенных разделах этих стандартов, наиболее важных для данного конкретного вида предприятий. Ведущие специалисты в области качества, экологии и охраны труда выбрали путь создания интегрированной системы менеджмента, как наиболее оптимально позволяющей выполнить требования по повышению уровня качества, экологии и безопасности.

Мировой опыт убедительно свидетельствует о том, что внедрению на предприятии систем качества по стандартам ISO серии 9000 должно

предшествовать внедрению других корпоративных систем управления, только тогда оно будет успешным. Подход, положенный в основу стандарта ИСО-9001, предусматривает рассмотрение деятельности предприятия с точки зрения процессов управления качеством. Анализ экологических аспектов деятельности и уровень ее воздействия на окружающую среду позволил выделить элементы системы экологического менеджмента в соответствии с требованиями ИСО-14001, интегрирование которых необходимо в первую очередь. Такими элементами были политика в сфере экологического менеджмента, готовность к аварийным ситуациям и реагирование на них, анализ со стороны руководства, корректирующие и предупреждающие действия и другое.

Принятый подход дает возможность последовательно учесть требования международных стандартов 9001, 14001, 18001 при разработке документов ИСМ. Процедура сертификации аналогична процедуре сертификации СМК.

Последовательность действий при разработке и внедрении СМК на предприятии

Для того чтобы внедрить сертификацию по международным стандартам, руководство должно сосредоточить свои усилия не на концепции системы менеджмента качества (СМК) в целом, а на достижении целей, которые в конечном итоге сделают предприятие готовым к получению сертификатов соответствия:

1. Провести аудиторскую проверку или пригласить консалтинговую группу для оценки существующего положения предприятия с точки зрения эффективности его деятельности – конкурентоспособности, финансового положения, состояния кадров, документации, соответствия квалификации работников занимаемым должностям.

2. На основании полученных рекомендаций организовать обучение персонала (семинары, курсы повышения квалификации, тренинги), оптимизировать штатную структуру, создать должностные инструкции и обязанности для каждого сотрудника, определить степень ответственности.

3. Подготовить все документы – руководящие, производственные, бухгалтерские – для аудита, привести их в соответствие требованиям международных стандартов.

4. После выполнения предписаний и рекомендаций консалтинговой (аудиторской) группы провести дополнительный предсертификационный аудит.

5. Подать заявку на сертификацию (для получения сертификатов соответствия качества) в орган по сертификации систем качества.

Правомочным органом по выдаче сертификатов соответствия являются уполномоченные организации. В России это специализированные органы по сертификации систем качества, аккредитованные в системе сертификации ГОСТ Р, или же международные организации, обладающие соответствующими полномочиями. Каждая организация имеет право выдавать сертификаты качества только в определенной области промышленности или сфере услуг.

Подготовка персонала к сертификации проводится поэтапно. Вначале отводится определенное количество часов на обучение персонала высшего звена, затем среднего звена и в последнюю очередь – исполнительного персонала и служб организации. После корректировки документации и проведения обучающих процессов проводятся внутренние аудиты. Консультанты помогут провести обучение, исправить и совершенствовать производственные и управленческие процессы, не отрывая персонал от выполнения непосредственных обязанностей. Время подготовки к сертификации зависит от масштабов предприятия, состояния бизнеса, финансовой ситуации.

При сертификации системы качества на соответствие стандартам ИСО серии 9000 часто возникают следующие проблемы:

1. Недостаточно регламентированы (или регламентация полностью отсутствует) процессы управления организацией и качеством продукции (например, документы, регламентирующие процедуры системы качества, отсутствуют, неполны или изложены формально).

2. Отсутствуют регламентированные процедуры выполнения работ (например, написано, что делать, но не указано, как это делать).

3. Разработка Руководства по качеству была проведена без учёта предъявляемых к этому документу требований (например, Руководство по качеству не отражает организационную структуру или не имеет ссылок на другие документы системы качества).

4. Документы системы качества недостаточны для осуществления управления качеством или отсутствует их взаимосвязка между собой и с Руководством по качеству.

5. Система качества не охватывает все необходимые требования ИСО 9000.

Причиной перечисленных проблем может быть то, что система качества создавалась специалистами, не владеющими в достаточной

степени техникой применения ИСО 9000. Эти проблемы могут быть предупреждены за счёт приглашения внешних высококвалифицированных консультантов и объяснения значимости обучения менеджеров и персонала технике реализации ИСО 9000.

Создание системы качества, даже при работе обученного персонала, должно контролироваться опытным консультантом на основных этапах работ (разработка и внедрение документации, проведение первых внутренних проверок системы качества, подготовка к сертификации и т.д.).

6. Руководители и работники организации не ориентируются в действующей документации, не могут продемонстрировать её рабочее состояние, а реально выполняемые операции не соответствуют требованиям документов системы качества.

Причиной этого может быть то, что документы системы качества были разработаны в отрыве от реальных условий работы (т.е. разработка документации и её внедрение осуществлялись специально выделенной группой специалистов или внешними консультантами, не знакомыми со спецификой деятельности организации, или документация системы качества была списана у других организаций).

Другой причиной этого может быть наличие большого числа документов, дублирующих друг друга. Создание излишне громоздких, слишком подробных документов системы качества формально соответствует требованиям ИСО 9000, но является неэффективным.

7. Руководители или работники предприятия не отслеживают всего объёма отчётных документов, не могут управлять ими, не полностью заполняют бланки документов.

Причиной этого может быть то, что существует излишняя детализация в документах системы качества, делающая их применение неудобным, а бланки для заполнения содержат много пунктов, не имеющих реальной ценности.

Эти проблемы могут быть устранены за счёт применения методик управления документацией, основанных на использовании электронных носителей информации.

8. Отношение к системе качества со стороны работников или руководителей формальное, иногда отрицательное.

Причиной такого отношения может быть то, что руководство организации не проявляет заинтересованности в создании системы качества или у него отсутствует мотивация в её функционировании.

Этапы проведения сертификации системы качества

В процессе проведения сертификации системы качества можно выделить два этапа:

- предварительная проверка и оценка системы качества;
- окончательная проверка, оценка и выдача сертификата соответствия системы качества предприятия соответствующего стандарта.

Каждый из указанных этапов содержит определенный состав работ (табл. 12.1).

Таблица 12.1

Этапы оценки системы качества

Состав работ	Исполнитель
1. Этап предварительной проверки и оценки системы качества	
1.1. Подготовка системы качества и ее документации к сертификации	П
1.2. Заявка на проведение сертификации системы качества	П
1.3. Предварительная проверка и оценка системы качества	ОС
1.4. Заключение договора на проведение сертификации системы качества	П, ОС
2. Этап окончательной проверки и оценки системы качества	
2.1. Подготовка системы качества к окончательной проверке	П
2.2. Разработка программы проведения окончательной проверки системы качества	ОС
2.3. Проведение предварительного совещания по организации на предприятии проверки системы качества	П, ОС
2.4. Проведение проверки системы качества	П, ОС
2.5. Подготовка предварительных выводов по результатам проверки для заключительного совещания	ОС
2.6. Проведение заключительного совещания	П, ОС
2.7. Составление и рассылка отчета о проведении на предприятии проверки системы качества	ОС
2.8. Оформление, регистрация и выдача (при положительном решении) сертификата системы качества	ОС

Примечание. П – предприятие; ОС – орган по сертификации.

Предприятиям, претендующим на сертификацию системы качества, в орган по сертификации вместе с заявкой и сопроводительным письмом следует направлять: анкету-вопросник для проведения предварительной проверки системы качества; общее руководство по качеству, информационные данные о качестве продукции (сведения о рекламациях, потерях от брака, результатах ранее проведенной на предприятии сертификации, испытаниях продукции и т.п.); декларацию о соответствии системы качества; счет

оплаты за проведение первого этапа проверки системы качества. По просьбе органа по сертификации могут быть представлены также другие сведения и данные о предприятии и системе качества.

По результатам первого этапа орган по сертификации составляет заключение, в котором указываются готовность предприятия и целесообразность проведения второго этапа работ по сертификации системы качества либо раскрываются причины нецелесообразности или невозможности проведения работ по второму этапу. При положительном заключении при подписании договора устанавливаются сроки проведения работ по второму этапу – окончательной проверке и оценке системы качества. Если при проведении работ второго этапа органом по сертификации обнаруживается несоответствие системы качества требованиям соответствующего стандарта, то совместно с предприятием определяется срок ее доработки и устанавливается ориентировочный срок повторной проверки. При положительном решении сертификат выдается на определенный срок (обычно этот срок ограничивается тремя годами).

Развитие деятельности по сертификации в промышленной сфере отечественной экономики создало предпосылки и обусловило необходимость создания свода правил по аккредитации различных объектов (органов по сертификации, испытательных и измерительных лабораторий). В этих целях был сформирован комплекс требований, применяемых в РФ к системам аккредитации объектов, осуществляющих оценку соответствия, включая испытания, измерения и сертификацию в обязательной (законодательно регулируемой) и добровольной сферах. В настоящее время Российская система аккредитации (РОСА) регламентирована комплексом государственных стандартов. В этих стандартах реализованы положения законов РФ «О защите прав потребителей», «О сертификации продукции и услуг», «Об обеспечении единства измерений» в части аккредитации испытательных и измерительных лабораторий, органов по сертификации, а также руководств ИСО/МЭК 55, ИСО/МЭК 38, ИСО/МЭК 40, европейских стандартов Е серии 45000 и работ Международной конференции по аккредитации испытательных лабораторий (ИЛАК).

Объектами аккредитации в рамках этой системы определены (ГОСТ 51000.1-95):

- лаборатории, осуществляющие испытания, измерения, калибровку;
- органы по сертификации продукции, услуг, производств и систем качества;
- метрологические службы юридических лиц, осуществляющие поверку средств измерений;

- организации, осуществляющие специальную подготовку экспертов в этих областях деятельности.

Аккредитацию организаций, осуществляющих деятельность в обязательной сфере, организуют и проводят Госстандарт России и другие федеральные органы исполнительной власти (в случаях, определенных законодательством). Вполне естественно, что организации-заявители аккредитуются в определенной области. Их аккредитация осуществляется применительно к конкретным видам продукции, услуг, работ. При этом однозначно устанавливаются проверяемые параметры и методы исследований (контроля, проверок), соответствующие им стандарты и другие нормативные документы.

Работа по аккредитации включает следующие основные этапы:

1. Представление заявки на аккредитацию и ее предварительное рассмотрение.
2. Экспертизу документов по аккредитации.
3. Аттестацию заявителя.
4. Анализ всех материалов по результатам экспертизы и аккредитации.
5. Принятие решения об аккредитации или об отказе в аккредитации и соответственно оформление, регистрацию и выдачу аттестата аккредитации.
6. Последующий инспекционный контроль аккредитованной организации.

Общие требования проведения к испытательным лабораториям определены ГОСТ Р 51000.3-96, который гармонизирован с EN 45001. Стандарт определяет требования к юридическому статусу лаборатории в соответствии с действующим законодательством, устанавливает условия ее беспристрастности, независимости и неприкосновенности. Требования по технической компетенции дифференцированы по таким элементам, как требования к управлению организацией, персоналу, помещениям и оборудованию, окружающей среде, рабочим процедурам, методам испытаний, системам качества, системам регистрации результатов, обращению с образцами, конфиденциальности и безопасности, субподрядным работам, а также требования по взаимодействию с заказчиком и аккредитующим органом.

Порядок аккредитации испытательных лабораторий, включая проверочные и калибровочные, определен ГОСТ Р 51000-96, который гармонизирован с EN 45002. Аккредитация лаборатории производится по критериям ГОСТ Р 51000.3-96. Этапы аккредитации соответствуют общепринятым этапам по ГОСТ Р 51000.1-95. Каждый последующий этап проводится при положительном результате предыдущего.

Аналогичным образом взаимосвязаны стандарты ГОСТ Р 51000.5-96 и ГОСТ Р 51000.6-96. Первый устанавливает требования (критерии) к органам по сертификации продукции и услуг, а второй – к порядку их аккредитации по критериям первого. ГОСТ Р 51000.5-96 гармонизирован с EN 45011.