**СЕРТИФИКАЦИЯ ПО СТАНДАРТАМ ISO**

Основная особенность сертификации по стандартам ISO (Международная организация по стандартизации – International Organization for Standardization, – ред.) в России – существование неформальной разницы между подтверждением соответствия текстам стандартов ISO и российским национальным стандартам ГОСТ Р ИСО, которые представляют собой всего лишь перевод оригинальных стандартов, о чем есть указание в самих русскоязычных текстах.

Разница заключается в том, что, располагая ГОСТ Р ИСО, нельзя быть уверенным, что иностранный партнер не потребует проведения сертификации по оригинальному документу международной организации. Вызвано это, отчасти недоверием к российской стандартизации и органам по сертификации, отчасти тем, что при некачественном переводе с одного языка на другой могут возникать принципиальные расхождения в нюансах. С вступлением России в ВТО и развитием дальнейшей интеграции в рамках межгосударственных объединений на постсоветском пространстве можно ожидать улучшения ситуации.

Если говорить о ВТО (Всемирная торговая организация, – ред.), то его члены обязаны, согласно документам этого объединения, стремиться к взаимному признанию работ по сертификации. В России в большей степени на слуху стандарты на системы менеджмента Международной организации по стандартизации, вроде ISO 9001 «Системы менеджмента качества. Требования» или ISO 14001 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению». Но этими популярными стандартами дело далеко не ограничивается. В активе ISO более 19 500 нормативных документов.

А вы знаете, что совпадение названия параметра чувствительности фотоаппарата – ISO и аббревиатуры «International Organization for Standardization» – совсем не совпадение. Просто, именно ISO разработало систему стандартов в этой сфере для фототехники. Из портфолио ISO для сертификации подходит меньшая часть стандартов. Для оценки соответствия необходимо, чтобы стандарт содержал конкретные требования, которые можно объективно оценить. Согласно определению самой Международной организации по стандартизации требование – это потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным (стандарт ISO 9000, – ред.). Там, где эти «потребности» и «ожидания» присутствуют, ISO выносит обычно слово «требования» в заголовок. Как в том же самом ISO 9001 «Системы менеджмента качества. Требования».

Другие стандарты, которые не годятся для сертификации, могут содержать рекомендации или термины и определения – полезную информацию. У ISO есть взгляд и на то, как должна производится сертификация по стандартам, которые выпущены организации. Например, для проведения процедуры подтверждения соответствия по всем стандартам на системы менеджмента применяется ISO 17021. Впрочем, ISO – не правительство и его стандарты аудита, как и прочие стандарты добровольны для применения аудиторскими компаниями у которых заказывают проведение сертификации. Так что рекомендуем уточнить в вашем органе по сертификации, придерживается ли он ISO 17021. Повторимся, стандарты менеджмента – далеко не единственное направление работы «International Organization for Standardization». Объектами сертификации могут становится также продукция и услуги. Если говорить о продукции, то организация опубликовала и производит периодическую ревизию целого ряда стандартов по лабораторным испытаниям образцов. Более того, обратимся к классификатору стандартов ISO – МКС (ICS – International Classification for Standards, – ред.). Он доступен на официальном сайте организации. 19 строчку в классификаторе занимает раздел «Испытания».

**СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ ПО ISO 9001:2008**

Сертификация по ISO 9001:2008 «Системы менеджмента качества. Требования» – это не только выдача сертификата, документа о соответствии стандарту. Это, в первую очередь, двухэтапный внешний аудит компании, позволяющий независимой аудиторской структуре – органу по сертификации – получить достаточную доказательственную базу, чтобы утверждать: в такой-то компании действительно внедрена и действует система менеджмента качества и она соответствует ISO 9001:2008. В Международной организации по стандартизации (ISO – International Organization for Standardization, – ред.) есть отдельный стандарт, который устанавливает норму процедуры проведения сертификационного аудита по ISO 9001 – это ISO/IEC 17021 «Оценка соответствия. Требования к органам, обеспечивающим аудит и сертификацию систем менеджмента».

В соответствии с этим документом на первом этапе аудита системы менеджмента качества (СМК, – ред.) происходит документарная проверка. Орган по сертификации запрашивает, получает и изучает документацию системы. На этом же этапе происходит формирование аудиторской группы, которая осуществит второй этап, который связан с выездом на предприятие и обследованием СМК на месте. Руководитель органа по сертификации приказом назначает руководителя аудиторской группы, а тот формирует саму группу исходя из особенностей организации, в которой понадобится провести внешнюю проверку. На первом этапе в органе по сертификации готовят программу и план аудита – имея на руках документацию можно по ней установить, где именно могут быть проблемы и несоответствия.

Второй этап, как мы уже сказали, это работа на месте. Когда проверяющие оказываются в гостях у организации-претендента на сертификат их основная задача состоит в том, чтобы понять насколько положения документов, плохо или хорошо они написаны, реализуются на практике. Для того, чтобы установить это они применяют большое число различных методик, например, интервью с сотрудниками и руководителями отделов или изучение прямо в цеху порядка использования станков. Таков, в общих чертах, порядок полноценного аудита по стандарту ISO 9001. К сожалению, требования стандарта ISO 17021, основного документа в этой сфере, не обязательны для выполнения органами по сертификации сами по себе. Политика Международной организации по стандартизации состоит в выпуске добровольных стандартов, которые страны и организации внедряют потому что хотят стать лучше. Для некоторых сертификационных компаний соблюдение ISO 17021 обязательно в силу того, что они проходят аккредитацию в каком-нибудь органе по аккредитации, другие применяют этот стандарт, так как хотят предоставлять услуги лучшего качества или не желают отставать от коллег. Есть правда и те недобросовестные компании, которые, наоборот, стремятся упростить аудит, чтобы сэкономить на нем, взяв с клиента общерыночную цену.

На всякий случай всегда уточняйте, руководствуется ли в своих действиях орган по сертификации общепризнанными стандартами в области проверок систем менеджмента качества, нормативом ISO 17021. Помимо ISO 17021 есть много других авторитетных нормативов, которые перекрывают практически любые проблемы и аспекты, которые могут возникнуть в связи с внедрением и сертификацией системы менеджмента качества. Тут и ISO 19011, целиком посвященный требованиям к аудиторам, проводящим сертификацию ISO 9001. Тут и документы комитета по сертификации CASCO при Международной организации по стандартизации. Здесь и ее же серия стандартов ISO 10000, например, стандарт ISO 10018 раскрывает проблематику компетентности персонала для целей системы менеджмента качества. Нельзя не упомянуть полезные руководства для аудиторов, которые выпускает совместная группа экспертов IAF (Международный форум по аккредитации – International Accreditation Forum, – ред.) и ISO, которая называется ISO 9001 Auditing Practices Group. Эти руководства в открытом доступе опубликованы на сайте IAF. Среди всей этой массы нормативов, в которых запечатлен ценнейший международный опыт нашлось место проблемам эффективности СМК, аудита на малых предприятиях, аудита организаций в различных сферах экономики и многим другим. Ими зачастую не пользуются, потому что не знают, что они существуют, но вы теперь посвященный, вы о них слышали.

**КАКИМ ОБРАЗОМ ПРОИСХОДИТ СЕРТИФИКАЦИЯ НА СООТВЕТСТВИЕ СТАНДАРТАМ ISO 9000?**

Из всей серии стандартов ISO 9000, посвященной менеджменту качества, для сертификации подходит только норматив ISO 9001 «Системы менеджмента качества. Требования» (Российский перевод – ГОСТ ISO 9001-2011, – ред.). ISO 9004 «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества», хотя и можно было бы истолковать как дополнительные по отношению ISO 9001 требования к системе менеджмента качества в организации, но в самом тексте ISO 9004 отмечено, что он не предназначен для проведения оценки соответствия. Впрочем, будьте осторожны!

В российском секторе интернета можно встретить предложения по сертификации по ISO 9004. Что касается других текстов серии, например ISO 9000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», то они просто не составляют предмета сертификации. Понятно, что сличать практику работы с качеством в организации с терминологией или положениями менеджмента качества (в этом и состоит суть сертификационного аудита, – ред.) – нельзя. Конкретный набор процедур при сертификации на соответствие ISO 9001, их последовательность и качество зависят от того, в какую сертифицирующую компанию вы обратились. Этот выбор делать вам, так как ISO 9001 и его русскоязычный перевод, адаптированный в качестве национального стандарта, – не подпадает под обязательную сертификацию.

Время от времени появляются отраслевые постановления, обязывающие все предприятия по определенным видам деятельности или все компании того или иного региона пройти сертификацию ISO. Документально подтвердить наличие системы менеджмента качества требуют некоторые техрегламенты Таможенного союза ЕврАзЭС. В некоторых случаях сертификат у предприятия требуют при вступлении в СРО, но никто не вправе требовать пройти сертификацию в строго определенном органе по сертификации – это будет нарушением положений ФЗ «О техрегулировании». В российской практике можно столкнуться с недобросовестными органами по сертификации, которые, пользуясь запросом многих предпринимателей на наличие фиктивного сертификата, не подразумевающего наличия настоящей системы менеджмента качества (СМК, – ред.), выдают фиктивные документы по бросовым ценам. Каков товар – таков купец.

Услуги таких сертифицирующих органов характеризуются тем, что они либо не проводят никаких проверок наличия у организации-кандидата на сертификацию внедренной СМК, либо ограничиваются явно недостаточным для добросовестной оценки соответствия перечнем процедур. Добросовестные компании, предоставляющие услуги оценки соответствия по стандарту ISO 9001 работают по правилам, близким международным стандартам, которые существуют в этой области. Разумеется, они могут не совпадать в некоторых вопросах, поскольку любая система добровольной сертификации вправе вырабатывать собственные правила работы, а международные стандарты, хотя и являются ориентиром для независимых оценщиков, все же необязательны. Наднациональные стандарты работы в области сертификации по ISO 9001, о которых идет речь, отражены в документах самой Международной организации по стандартизации (ISO – International Organization for Standardization, – ред.) и IAF (International Accreditation Forum, – ред.).

В нормативе ISO 17021 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента» (и его российском переводе с индексом «ГОСТ Р ISO», – ред.) дано достаточно полное представление о том, как должен работать полноценный орган по сертификации, независимо от страны в которой он находится. В тексте определены действия, которые он должен совершать при возникновении конфликта интересов участников сертификации, какую оргструктуру он должен иметь, какие процессы, связанные с сертификацией по ISO 9001 должны документироваться и как проверять работу внешних сертификационных аудиторов и их работу. В другом документе – ISO 19011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента» сосредоточены подробности по тому, как должен проводиться сертификационный и внутренний аудиты, из каких действий в самом общем виде он должен состоять и как анализировать ход и результаты проверки. Впрочем, этот нормативный документ критикуется в российском профессиональном сообществе и используется относительно редко.

Что касается IAF, то в составе этой организации существует «ISO 9001 Auditing Practices Group» – сводная неформальная группа экспертов самого IAF и ISO. Она выпускает ценные руководства, по узким и конкретным проблемам проведения процедуры сертификации по ISO 9001. Кстати: На упомянутые стандарты ориентируются те, кто предоставляют услуги по оценке на соответствие ISO 9001, но есть стандарты на отраслевые системы менеджмента, например AS 9100 «Системы менеджмента качества –Требования для авиационных, космических и оборонных организации». Сертификация в них, как правило, в большей степени регулируется своими внутренними стандартами серий. Скажем для того же AS 9100 существует AS 9101 rev.D «Системы менеджмента качества. Требования к проведению аудита для авиационных, космических и оборонных организаций».