

НАЛИЧИЕ СЕРТИФИКАТА КАК КРИТЕРИЙ ОЦЕНКИ БИЗНЕС-ПАРТНЕРОВ

Качалов Владимир Алексеевич,
*советник генерального директора ООО «Интерсертифика-ТЮФ»,
член Международной гильдии профессионалов качества,
действительный член Академии проблем качества,
член Правления Всероссийской организации качества,
член редколлегии журнала «Методы менеджмента качества»,*

*К.С.Н.,
г. Москва*

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

В январе 2014 было проанализировано содержание первых 100 сайтов, «выскочивших» в ответ на запрос в поисковую систему Google

«Сертификация по ISO 9001»,

чьи компании – владельцы сайтов не были известны автору

СРОКИ ПОЛУЧЕНИЯ СЕРТИФИКАТА

(объявлены в 36 сайтах)

- **БОЛЕЕ 90 %** готовы «выдать сертификат» в течение **НЕ БОЛЕЕ ПЯТИ рабочих дней**
- **БОЛЕЕ 50 %** – вообще в течение **НЕ БОЛЕЕ ТРЕХ рабочих дней**

Среди этих компаний есть такие, которые «выдают сертификат» **за ОДИН день** и даже **за ТРИ ЧАСА**

Таких – 20 %!

СТОИМОСТЬ СЕРТИФИКАЦИИ

(объявлена в 55 сайтах)

- **в 50 %** стоимость «получения сертификата» составляет **не более 40 тыс. руб.**
- **в 25 %** эта стоимость **не более 30 тыс. руб.**

В 60 %

стоимость «получения сертификата» на СЭМ и СМОЗиОБТ

РАВНА или даже НИЖЕ,

чем стоимость «получения сертификата» на СМК

ЧТО ЖЕ ЭТО ЗА ТАКИЕ «ОРГАНЫ ПО СЕРТИФИКАЦИИ»?

ПО КАКИМ СТАНДАРТАМ ПРЕДЛАГАЮТ СЕРТИФИКАЦИЮ

СМК	СЭМ	СМОЗиОБТ
ИСО 9002, ИСО 9003	Сертификат 140000	OHSAS 18001:1999
ИСО 9001 2000	ГОСТ Р ИСО 14001:2004	ISO 18001
ГОСТ Р ИСО 9001-2001		ГОСТ 12.0.230.200
ISO 9001:2011		ГОСТ Р ИСО 12.0.230-2007
ИСО 90001		
<i>Всего – более 20 ошибочных вариантов</i>		

ЧТО РАССКАЗЫВАЮТ О СТАНДАРТАХ

В **КАЖДОМ ТРЕТЬЕМ** сайте присутствуют **ошибочные утверждения**, касающихся:

- источников, истории появления, содержания и распространенности стандартов на системы менеджмента
- описания предназначения и возможностей этих стандартов
- описания последствий сертификации систем менеджмента

И таких ошибок – **более 60!**

1. ПРИМЕРЫ ОШИБОК В ИСТОРИИ ПОЯВЛЕНИЯ И НАПРАВЛЕНИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ISO

- Основными направлениями деятельности ISO является **стандартизация и сертификация продукции**

- ИСО 9001 – это **целая серия** объединяющая в себе международные **стандарты сертификации**, разработанные Международной организацией **по сертификации**, сокращенно ISO

2. ПРИМЕРЫ ОШИБОЧНЫХ ТРАКТОВОК СТАНДАРТОВ

- Обновлённый стандарт ИСО 9001:2008 повсеместно используется на территории России с ноября 2010 года **для оценки соответствия задекларированным требованиям**

- Сертификация 9001 добавляет требования к **модификациям показателей удовлетворенности клиента**

- ISO 9000 представляет собой **серию стандартов** Международной Организации по Стандартизации (ISO), регламентирующую **менеджмент способностей компании**

- ИСО является **эталонном стандарта качества в сфере солидарной социальной ответственности**, который был введен **законодательно** в действие Международной организацией по стандартизации

- Система качества ИСО практически всеобъемлющая. «Практически» - потому что могущество стандартизации ИСО распространяется на все области, **кроме области электроники и электротехники**

- Стандарт ISO 19011:2011 содержит порядок сертификации **и требования к системе менеджмента качества в области защиты окружающей среды**

- ISO 14000 является логическим **продолжением стандарта ИСО серии 9000** и охватывает **не только выпуск самого продукта и его качество, но и всю систему производства**

- Стандарты OHSAS 18001 и 18002 **были специально разработаны в дополнение к стандартам ISO 9000 и ISO 14000 для улучшения интеграции систем управления**

- Стандарты OHSAS 18000 должны работать в комплексе и взаимодействии со стандартами ISO 9000 и ISO 14000, поскольку только в этом случае будет достигнут **максимально высокий уровень производительности и социальной ответственности**

- **Интегрированную систему менеджмента** компании (ее еще называют единой системой менеджмента) **составляет стандарт ГОСТ Р 12.0.006-2002 (OHSAS 18001:2007)**, который полностью совместим с ГОСТ Р ИСО 14001-2007 (ISO 14001:2004) и **ГОСТ Р ИСО 9001-2011 (ISO 9001:2011)**

3. ПРИМЕРЫ ОШИБОК В ОПИСАНИЯХ ПРЕДНАЗНАЧЕНИЯ И ВОЗМОЖНОСТЕЙ СТАНДАРТОВ

- ❑ Наличие, например, **сертификата ИСО 9000** и 9001 дает значительный ряд преимуществ для предприятий любой сферы деятельности

- ❑ Наиболее востребованным **сертификатом ИСО** является стандарт 9001, который **устанавливает нормы качества товаров и услуг компании**

- ❑ Этот сертификат [ИСО 9001] устанавливает требования, которые могут быть использованы **для внутреннего распорядка организации, целями которого является заключение контрактов или сертификация**

- ❑ Многие предприятия для того, чтобы **заручиться законодательной поддержкой** оформляют сертификат качества ИСО.

*ПРИМЕРЫ ОШИБОК В ОПИСАНИЯХ ПРЕДНАЗНАЧЕНИЯ
И ВОЗМОЖНОСТЕЙ СТАНДАРТОВ*

- ❑ Главным документом, который является показателем соответствия стандартам ISO, признан **Сертификат ISO 14001**.

- ❑ Применяя ИСО 14001 можно показать **защищенность менеджмента вашей организации и ее сотрудников**

- ❑ Наличие на производстве сертификата ISO 14001
значительно увеличит **показатели Вашего предприятия в
Сибири**

- ❑ **Помимо ГОСТ 12.0.230.200**, Интегрированная Система менеджмента подразумевает и внедрение стандартов системы управления профессиональной безопасностью и здоровья работников **участвующих компаний** OHSAS 18001

- ❑ Повышение эффективности работы **системы по управлению качеством** достигается за счет разработки **интегрированной системы** менеджмента, которая включает действие ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ Р ИСО 14001. **Интегрированная система позволяет привести менеджмент в соответствие с сертификатом OHSAS 18001**

4. ОШИБКИ В ОПИСАНИИ СЛЕДСТВИЙ СЕРТИФИКАЦИИ

- ✓ После вступления России во Всемирную торговую организацию (ВТО), сертификация по стандартам **ISO 9000**, ИСО 9001, **ИСО 9000** станет для многих предприятий жизненно необходимой

- ✓ После того, как сертификат ИСО 9001 будет получен, система менеджмента **будет работать как часы**

- ✓ Говоря строгим языком терминов, ISO 9001 – это документ (сертификат), официально подтверждающий тот факт, что компания, сумевшая успешно получить такой сертификат, является поставщиком высококачественных товаров, **на все 100% удовлетворяющих требованиям всех существующих международных норм и стандартов**

- ✓ Последующая сертификация после внедрения СМК дает компании дополнительные плюсы. **Во-первых**, Ваша организация данным Сертификатом показывает прозрачность своей деятельности, тех процессов, которые направлены **на повышение эффективности, безопасности** изготавливаемой Вами продукции или услуг **и охрану окружающей среды**

- ✓ Выполнение требований стандарта ISO 14001 обеспечивает **рекуперацию энергии при производстве**

- ✓ Данный документ [сертификат ISO 14001] говорит о **высокой степени экологичности выпускаемой продукции**

- ✓ **Способы и методы определения уровня воздействия** на окружающую среду и определяют стандарты ISO 14001

5. ПРИМЕРЫ ПРИМЕНЯЕМОГО «ЛЕКСИКОНА»

- ❖ Наша компания занимается не только **сертификацией ИСО**

- ❖ Наиболее востребованным **сертификатом ИСО** является **стандарт 9001**

- ❖ **Сертификация 9001 имеет каталог всех центров по сертификации**

❖ Сертификат качества ISO 9001 является «справочником» по аудиту

❖ **Сертификация ISO 14000 и ISO 14001:2004** представляет собой совокупность международных стандартов **качества**

❖ Сертификаты ИСО серии стандартов OHSAS 18001

6. ПРИМЕРЫ ОШИБОЧНЫХ ИНТЕРПРЕТАЦИЙ ПРИЦИПОВ И МЕХАНИЗМОВ СЕРТИФИКАЦИИ

- Сертификат ISO – это международный **сертификат, разработанный Международной организацией по стандартизации ISO**

- По просьбе клиентов возможно проведение **сертификации продукции ИСО 9001 (ISO 9000)**

- Время на получение сертификата будет различным, все зависит от вида продукции и оформляемого документа. Сертификация 9001 оформленная через официальный центр, **сократит время на ее приобретение**. Стоимость оформления сертификата зависит **от наименования продукции**

- На первом этапе стандартизации производится диагностический аудит, который поможет установить отклонения от норм ИСО 9001 2008, а также установит **степень организованности группы менеджеров по качеству**. На втором этапе осуществляется внедрение системы. Весь штат работников предприятия должен быть обучен установленным правилам и нормам работы. **После проведения подготовительной работы можно считать сертификацию 9001 2008 пройденной**, а предприятию будет выдан документ

- **Внешний аудит** по требованиям как международных, так и российских стандартов обязателен ежегодно, и **проводится компанией**, которая имеет **аккредитацию в органе сертификации, где организация получала сертификат 9001**

- **Важно!** Сертификат ISO 9001 выдаётся не самой ISO, как организацией, а специально созданными для этого и **аккредитованными при ней** аудиторскими фирмами

- Наличие сертификата **ISO** говорит о том, что деятельность компании и ее услуги **отвечают всем требованиям «Закона о правах потребителей»** и другим правилам и нормам, принятым в международной практике и России **(ТУ, ГОСТам и др.)**

- Организация получит множество преимуществ, если решит заказать Сертификат ISO 14001, которые повлияют на многие показатели, среди которых **отсутствие штрафов, значительная экономия потребляемых ресурсов, снижение негативного воздействия на окружающую среду, устранение преград к выходу на международный рынок и возможность выхода на рынок, где предлагаются только экологически чистые продукты**

- **Законодательно** установлено, что вопросы проведения сертификации по стандарту ISO 14001:2004, а равно по его отечественному аналогу — ИСО 14001-2007, и **последующего внедрения** в организации СЭМ выполняются **обязательно двумя независимыми компаниями (одна сертифицирует, вторая – внедряет)**

7. ПРИМЕРЫ ПРИМЕНЯЕМОЙ «МЕТОДИКИ» СЕРТИФИКАЦИИ

- Для проведения сертификации вообще **не требуется от заявителя предоставления какой-либо документации по системам менеджмента**. Заявляется, что по окончании работ заявитель получит, в т.ч.:
 - ✓ 2 именных сертификата экспертов-аудиторов внутренних проверок, выданных на имя сотрудников заявителя;
 - ✓ Документацию по качеству: «Руководство по качеству» и «Стандарты организации».

- **Все этапы работы SERCONS берет на себя** - сбор необходимой документации, консультации, проведение экспертиз и проверок, согласование с гос. учреждениями, оформление и выдача сертификатов качества и соответствия государственного образца, отправка заказа. **Заказчику остается – только получить документы в офисе.**

- Оформить сертификат 9001 в СРО Северо-Запада сегодня можно еще проще и быстрее. СРО Северо-Запада отлично понимает, какой практической ценностью обладает время, и поэтому на оформление сертификата ISO 9001 в большинстве случаев уходит не более двух рабочих дней.
Купить систему ISO 9001 вы можете в нашей компании. Сертификат стоит 35 тысяч рублей и оформляется за два рабочих дня.

- **Важно!** Наша компания прошла аккредитацию в Системе Добровольной Сертификации и является официальным ее представителем. Поэтому цены на все виды сертификатов у нас ниже среднерыночных на 30-50%
Выезд курьера - Бесплатно!
Консультации юристов - Бесплатно!
По срокам получение сертификата занимает 1-3 рабочих дня!!
Есть возможность получения сертификата за 1 рабочий день (Стоимость в этом случае не меняется)

- Если ваша организация находится в другом регионе и ограничена по времени, а потребность в наличии Сертификата ГОСТ ISO соответствия становится необходимостью уже сегодня в этом случае мы можем провести **сертификацию СМК по упрощенно-заочной схеме - без выезда нашего специалиста в вашу компанию.**

В стоимость упрощенно-заочной сертификации входит:

1. Сбор документов (заказчик предоставляет необходимые документы).
2. Разработка документации 1-3 дня (на основе предоставленной информации).
3. Регистрация и внесение в реестр сертифицированных компаний до 5 дней.
4. Передача оригиналов сертификатов и приложений к нему - заказчику.

Возможно уменьшить срок сертификации (срочная сертификация)

- без дополнительной оплаты.

■ **Как выглядит процедура оформления сертификата ISO (сертификата ИСО)?**

Вы оставляете заявку

Мы консультируем Вас по телефону о договариваемся о возможной встрече

Мы собираем пакет документов для получения сертификата ISO

Мы разрабатываем документацию применительно к Вашей деятельности *

Получаем сертификат ISO и передаем его Вам

** В зависимости от сертификата ISO, который вам необходим, мы разработаем индивидуальную документацию по вашему виду деятельности. Она будет являться главным подтверждением наличия на вашем предприятии той или иной системы менеджмента (СМК, СЭМ и т.д.)*

В результате: в течение всего двух дней вы получите на руки сертификат ISO на интересующий вас вид деятельности.

КАКОВЫ ИТОГИ АНАЛИЗА?

ВСЕГО ПЯТЬ компаний из 100 проанализированных, т.е. всего **5%**,
НЕ ДОПУСТИЛИ

ни одного несоответствия – по крайней мере в описании рекламируемой деятельности по сертификации систем менеджмента.

В рекламных материалах **СОРОКА ДВУХ** компаний (**42%**)
имеется, как минимум,

ОДНА ошибка или ОДНО несоответствие
действующим правилам сертификации

В рекламных материалах остальных **ПЯТИДЕСЯТИ ТРЕХ** компаний
(**53%**) таких

ошибок и несоответствий ДВЕ и БОЛЕЕ

БЛАГОДАРСТВЕННЫЕ ОТЗЫВЫ

- Выражаю благодарность компании «СМК стандарт» за оперативную работу по выдаче сертификата, по заявке **скан выслали уже тем же днём** в конце рабочего дня, как раз успели вовремя прикрепить к документации на тендер (*Алексей Меженев, г. Череповец, ООО «ТехКомпрес»*).

- Нам срочно нужен был сертификат для предоставления на тендер по мягкой кровле, обзвонили около 10 компаний всех быстрее сделали тут! Буквально **через 3-4 часа мы уже имели сертификат** в сканированном образе! Большое спасибо! Рекомендуем (*Сирин Илья Анатольевич, ООО «СтимСтрой», телефон для подтверждения ...*).

ЧТО МОЖНО И НУЖНО СДЕЛАТЬ

Для начала руководителям организаций, подыскивающих себе надежных бизнес-партнеров, необходимо понять следующее:

Первое. Существуют четкие и строгие международно-признанные правила проведения сертификации систем менеджмента, в том числе систем менеджмента качества. В первую очередь к ним относятся международные стандарты

- ISO/IEC 17021:2011 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента»

- ISO 19011:2011 «Руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента».

С ними целесообразно познакомиться.

Второе. Следует понимать: есть большая разница в последствиях включения в число своих бизнес-партнеров компаний с купленным сертификатом и компаний с сертификатом, действительно подтверждающим соответствие имеющейся у нее системы менеджмента качества требованиям международно-признанной модели.

Третье. Среди сотен органов по сертификации, действующих в России, есть все-таки те, кто действительно соответствует этому статусу и осуществляет свою деятельность ответственно, добросовестно, объективно, в полном соответствии с международными правилами сертификации систем менеджмента, гарантируя тем самым своим сертификатом фактическое наличие у претендента на сотрудничество результативно действующей системы менеджмента качества.

**Если такое понимание есть, можно
делать следующий шаг.**

Для получения уверенности в том, что предъявленный сертификат является настоящим, организации следует:

Либо требовать от кандидата на сотрудничество предоставления дополнительных доказательств того, что сертифицировавший его орган по сертификации на самом деле действовал в соответствии с международными правилами сертификации.

Например, путем запроса и анализа копий **документов о первичном сертификационном или повторном аудите:**

- плана проведения аудита,
- отчета о проверке документации,
- отчета об аудите,
- протоколов или актов о выявленных несоответствиях и реагировании на них,
- доказательства проведения двух ступеней аудита при первичной сертификации,
- доказательства компетентности тех аудиторов, которые участвовали в сертификации.

Либо самой определить круг тех органов по сертификации, которым она доверяет и сертификаты которых она признает.

Примеры организаций, действующих подобным образом, уже есть, в первую очередь среди саморегулируемых организаций.

БУДЬТЕ ВНИМАТЕЛЬНЫ!

**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕГАТИВНЫЕ
ПОСЛЕДСТВИЯ ВЫБОРА ПАРТНЕРА С
«ЛИПОВЫМ» СЕРТИФИКАТОМ ЛЕЖИТ
ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО НА САМОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ!**

**ПРОБЛЕМА ЛОЖНЫХ ОРГАНОВ ПО СЕРТИФИКАЦИИ
ОБСУЖДАЛАСЬ В АПРЕЛЕ 2014 ГОДА НА «КРУГЛОМ СТОЛЕ»
В ТОРГОВО-ПРОМЫШЛЕННОЙ ПАЛАТЕ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**РЕЗОЛЮЦИЯ «КРУГЛОГО СТОЛА» ОПУБЛИКОВАНА В ЖУРНАЛЕ
«КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ», № 5, 2014 г.**

Я - Качалов Владимир Алексеевич

Спасибо за внимание!