

ГЛАВА 5. СТАНДАРТИЗАЦИЯ НА СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

проф. Георги Дюкенджиев

5.1. СТАНДАРТИЗАЦИЯ И КАЧЕСТВО

Безспорно е значението на стандартизацията за системно подобряване на качеството на труда и неговите резултати. Според Международната организация по стандартизация (ISO) стандартизацията е дейност, насочена към постигането на оптимална степен на подреденост в определена област посредством установяването на правила за всеобщо и многократно използване. Основната цел на стандартизацията е въвеждането на ред в цялата човешка дейност. Основна форма на стандартизацията са стандартите. Стандартите са нормативни документи, разработени на основата на консенсус и утвърдени от признат, най-често държавен орган. В тях се включват всички или отделни характеристики на продукти и услуги, методи, системи, правила, термини, дейности и др. Освен като нормативен документ стандартът е познат и като основна измервателна единица или физическа константа (ампер, волт, абсолютна нула), а също и като еталон за сравнение (метър, образцови по състав и свойства вещества и др.). Стандартите се отнасят за конкретни обекти (технически параметри, методи за изпитване, условия и др.) от различни области и имат определен обхват – фирмени, браншови, национални, международни. Това е и генезисът на стандартите. Първоначално те са имали задачата да установят норми и правила в отделни дейности, производствени процеси и по този начин да се осигури качеството на продукта и услугата. С развитието на управлението на качеството се разширява и обекта и обхвата на стандартизацията – самото то се стандартизира.

Стандартизацията е подход, включващ процесите установяване и прилагане на правила и норми относно управленските функции, както и дейностите проектиране, изработване, реализиране и експлоатация, осъществявани в различните области на стопанския и икономически живот, с цел постигането на оптимални технико-икономически, социални и екологични показатели от дейността на организациите. Тя е инструмент за управление на качеството.

С глобализацията на обществения и икономическия живот и все по-нарастващата ограниченост от суровини и материали за производството на стоки и услуги в световен мащаб изискванията за ефективното и ефикасното им използване са намерили израз в разработените международни стандарти за качество. Те обхващат цялостно процесите в организациите, от първо до висше управленско равнище. При това съществуват стандарти за окачествяване на материалите, продукцията, технологичните процеси, социалната отговорност, компетентността на ръководствата, екологичната съобразност на организационните дейности, производствените процеси и др. Следователно процесът на управление на качеството трябва да се разглежда като система, изградена от множество взаимосвързани правила и норми, които в своята цялост осигуряват постигането на резултати, притежаващи благоприятни характеристики за потребителите.

Постигането на взаимозаменяемост на услугите и стоките като качество и асортимент в глобален мащаб наложи създаването на Международна организация по стандартизация (International Organization for Standardization - ISO). С отварянето на националната икономика към международните пазари и членството на страната в структурите на Европейския съюз разработените и използвани до 1990 г. национални стандарти в Р България поетапно бяха хармонизирани със стандартите, действащи в рамките на Общността и прилагани в световен мащаб.

Съгласно ISO под качество се разбира степента на съответствие на крайните резултати от дейността на организациите с тези, определени като оптимални за задоволяването на необходимостите на потребителите, опазващи тяхното здраве и гарантиращи хармонията с околната среда.

Разгледани в тяхната съвкупност стандартите за качество образуват Стандартизационна система за качество, в която всеки един стандарт се характеризира със строго определени характеристики, принципи и обхват. Това обстоятелство дава възможност всеки системен елемент да бъде разглеждан като отделен специфичен компонент на системата, да бъде анализиран и изследван, развиван и адаптиран към присъщите за всяка стопанска структура организационни, производствено-технологични и социални условия. При това обаче той непременно трябва да се разглежда и като взаимосвързан и взаимозависим с останалите стандарти в системата.

За постигането на стандартните изисквания за качество на предлаганите от стопанските субекти стоки и услуги във всеки един от тях е необходимо да се изгради и внедри система и политика по осигуряване и управление на качеството. Присъщите за целта дейности са в компетенциите на висшия мениджмънт, по-важните от които са:

- идентифициране и изучаване на специфичните изисквания на стандартите за качество относно произвежданите от фирмата изделия/услуги;
- оценка на възможностите на организацията за изпълнение на изискванията за качество;
- разработване на стратегии и планове за адаптиране на организацията с цел постигане на изискванията за качество;
- изграждане на гъвкава система за управление на организационното поведение;
- проектиране и внедряване на високо ефективна система за контрол на входа, вътрешните процеси на трансформация и изхода на организацията, поведението на персонала, съответствието на планираните с фактическите показатели на системата за управление на качеството и др.

Управлението на качеството представлява процес, включващ управленските функции планиране и взимане на решения, организиране, ръководене, координиране, мотивиране и контрол насочени към дейностите и ресурсите в организацията с цел постигане на пълно съответствие между крайните резултати от нейната дейност и стандартизираните изисквания за целта.

Предвид комплексния характер на процесите на управление на качеството в организациите за постигане на качествени резултати от своята дейност ръководствата им трябва да прилагат системния научен подход. Основните аргументи за целта са:

- качеството на всеки продукт е интегрален показател, съставен от множество показатели за качество, организирани в системата, представляваща подсистема на общата система от стандарти за качество на ISO;

- системата за управление на качеството притежава присъщите за всяка система принципи, признаци и особености;

- действието на системата за управление на качеството има за предмет всеки един елемент от организационната система;

Тези особености са взети предвид от ISO и на тази основа е разработена система за цялостно управление на качеството (Total Quality Management - TQM). Очакванията са с нейното внедряване организациите да повишават качествените (експлоатационни, физически и потребителски) показатели на произвежданите стоки/услуги и да постигнат по-добри конкурентни предимства пред останалите организации-конкуренти в съответните им стратегически зони на действие.

Съществуват редица международни структури, които се занимават с развитието на стандартизационната система за управление на качеството. Една от тях е Европейската фондация за управление на качеството (European Foundation for Quality Management - EFQM). Тя е разработила модел за бизнес съвършенство (Business Excellence Model), изграден на основата на осемте фундаментални концепции за изключителност (Fundamental Concepts of Excellence):

- фокусиране върху потребителите;
- ориентиране към резултатите;
- развитие на партньорството;
- лидерски подход и постоянство на целите;
- развитие на персонала и неувязвимост;
- обучение на персонала, иновативност и подобряване на неговото управление;
- управление чрез цели;
- корпоративна и социална отговорност.

Като организационна управленска рамка моделът е намерил широко приложение в бизнес организациите не само в Европа, но и в САЩ. Наред с признаването на неговите качества той е подложен и на значителни критики от различни институции, поради това, че все още няма окончателно завършен вид и по тази причина не притежава универсална приложимост. Един от видните учени в областта на статистическите науки Georg Box счита, че "...всички модели са лоши - но въпреки това някой от тях са приложими и използвани". Тази парадигма той извежда на основата на проведените от него изследвания върху използваните модели в статистиката, но тя е вярна и за процесите на моделиране на процесите на управление на качеството в стопанските организации. В бизнес теорията и практика няма постулат, принцип, модел и т.н. който да бъде всеобщо признат и който да бъде абсолютно игнориран. Научният управленски подход е доказал, че прилагането на моделите за управление на качеството подпомагат реализирането на организационните процеси и позволяват на мениджмънта да прилага на практика системния метод за управление.

5.2. СТАНДАРТИ ЗА СИСТЕМИ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

5.2.1. Видове стандарти за системи за управление на качеството

Всички стандарти в една или друга степен са свързани с качеството. Еволюцията на управлението на качеството, респ. и стандартизацията преминава през различни етапи. Първоначално фокусът е бил в продукта, след това са обхванати процесите, средата (работна, околна, информационна) за да се стигне до комплексното осигуряване и управление с цел пълно удовлетворение на потребители, производители, доставчици, т.е. качеството на живота.

Стандартите за системи за управление на качеството (СУК) могат да се поставят на върха на стандартизационната пирамида. Те са най-общите и универсални стандарти. Основната им цел е да осигурят основата, условията и организационната база за качеството на продукти и услуги.

Стандартите за СУК могат да се разделят в три групи:

- терминологични;
- стандарти за системи за управление на качеството;
- методични стандарти.

Първата група стандарти има особено важно значение – дава единно тълкуване на основни термини, понятия и наименования във всички области на човешката дейност – от търговия до право, наука и т.н. По отношение на качеството такъв стандарт е ISO 9000 (преди ISO 8402 Речник по качеството), който съдържа базовия речник на основните термини по качеството. Естествено той не може да съдържа огромния брой такива термини, затова ISO е предвидила във всеки стандарт да има раздел „термини и определения“, които са за целите на съответния документ. Подобни терминологични стандарти има във всяка важна област. Като пример може да се посочи ISO/IEC VIM – Речник по метрология, който има базово значение за измерванията, респ. за оценяване на качеството.

Стандартите за СУК са известни като серия стандарти ISO 9000. Основният стандарт от серията е ISO 9001.

Стандартът ISO 9001 е наследник на стандартите за осигуряване на качеството, водещи началото си от следвоенните години. През годините той се развива постоянно, за да достигне постепенно до днешната версия ISO 9001:2015 „Системи за управление на качеството. Изисквания“. През 1987 година Международната организация по стандартизация (ISO), технически комитет TC 176 приема и издава първата версия на ISO 9001, а страните членки на ISO (тогава около 80 на брой), САЩ, Япония и членките на Европейския съюз приемат ISO 9001, като свой национален стандарт за управление на качеството (България членува в ISO от 1955 г.).

Стандартът няма задължителен характер, освен в случаите, в които нормативен документ го изисква, но когато клиентите предпочитат да работят със сертифицирани фирми – всяка фирма трябва да вземе решение сама – дали да се сертифицира по изискванията на стандарта ISO 9001, което ще доведе до подобряване на дейността на фирмата, осигуряване на доверие в контрагентите, повишаване на удовлетвореността на клиента, а от там - до повишаване на финансовите резултати.

Стандартът ISO 9001 съдържа изисквания, които хвърлят светлина върху правилното изпълнение на основните дейности - върху тяхното управление и върху ресурсното им осигуряване. Изискванията не са към съответния продукт, а към

цялостната организация на дейността на фирмата - от получаване на запитването до предоставяне на готовия продукт на клиента. Тези изисквания могат да се прилагат към всякакви фирми - всички браншове, големи и малки фирми, фирми, работещи в различни части на света и при различни условия и др.

Разликата при различните фирми е, че всяка фирма трябва да реши как и да подбере начина, по който ще отговори на изискванията на ISO 9001, така че да постигне изискванията на стандарта и те да са удобни за бранша, големината, и стереотипа ѝ на работата. Тоест, всяка фирма трябва да създаде собствени правила на работа, които да отговарят и покриват изискванията, заложи в стандарта.

В многообразието на съвременния свят различните дейности, браншове и области имат особености, специфики и изисквания. За да бъде максимално полезна ISO е разработила различни приложения на ISO 9001:

- браншови СУК – ISO 16949 за автомобилния бранш, ISO 22001 за хранителния и т.н.; и
- СУК за лаборатории за изпитване и калибриране – ISO 17025, за медицински лаборатории – ISO 15189;
- за основни социални сфери – здравеопазване, образование.

Стандартът ISO 9001 е основа и на другите системи за управление – на околната, работната, информационната среда, които развиват съответните аспекти и формират комплексната (интегрирана) система за управление на всяка организация. По този начин се постига пълното и всеобхватно управлението на качество – TQM (Total Quality Management).

За да улесни интегрирането на системите за управление ISO приема през 2015г. Приложение SL /Annex SL/ за единна структура на стандартите.

Стандартите за СУК съдържат изискванията към тях. За да се улесни прилагането на тези изисквания при разработването и прилагането на СУК ISO е разработила стандарти, които дават насоки и указания за прилагането на ISO 9001. Такъв стандарт е ISO 9004, който може да се нарече общо ръководство за прилагане на ISO 9001. В допълнение към него е разработена и серията стандарти ISO 10000, които разглеждат отделни елементи на СУК. Към групата на методичните стандарти могат да се причислят стандартите за статистическите методи за контрол, за надеждност, за управление на риска и т.н.

5.2.2. Система за управление на качеството

Какво реално се постига с една действаща система по качество по ISO 9001?

1. Пълна проследимост по отношение на качеството за целия работен цикъл.
2. Превантивно търсене и навременно откриване на грешките в проектирането, управлението, технологията, производството и отстраняване на възможността за повторянето им.
3. Непрекъснат ефективен контрол на предприетите мерки за управление и осигуряване на качеството.

Какви възможности разкрива една сертифицирана система по качеството?

1. Дава увереност на клиента, че фирмата е в състояние да изпълни договорените условия за доставка по отношение на срок и качество;
2. Увеличаване на възможността за получаване на поръчки от традиционни или от нови клиенти.
3. Отваря възможности за излизане на европейски пазари
4. Отваря възможности за участие в търгове за различни поръчки
5. Отваря възможности за реализация като доставчик на вече сертифицирани големи компании, които са заложили сертификацията като изискване за своите доставки.

Какво представлява Системата за управление на качеството по ISO 9001 (СУК)?

Системата за управление на качеството задава начинът, по който вашата организация управлява и ръководи всички дейности, свързани с качеството и трябва да включва:

- създаването и управлението на документите и записите;
- управлението на Организацията;
- осигуряването и управлението на ресурсите (материални и човешки);
- планирането, подготовката и изпълнението на процесите;
- контрола и подобряването на продуктите и процесите и др.

Защо СУК са различни в различните фирми?

Изгражданата СУК трябва да е съобразена със съществуващата практика на управление, т.е. това, което сме правили преди нейното внедряване, като трябва да доразвием съществуващите практики там, където те не отговарят на изискванията на ISO 9001. Но СУК не трябва да води до прекалена бюрокрация, до създаването на много документация (да затънем в бумашина) или до липса на гъвкавост при изпълняване на процесите.

Защо да въведем СУК?

Въвеждането на СУК е стратегическо решение на Висшето ръководство и има за цел да предизвика доверие у вашите клиенти, че вашата Организация е добре управлявана. Една ефикасно функционираща СУК ISO 9001 ще доведе до:

- по-добро определяне на политиката и целите на Организацията;
- по-добро определяне на изискванията и очакванията на клиентите;
- по-добри знания за протичащите процеси;
- по-добри знания за продуктите и възникващите несъответствия;
- актуалност и наличност на документите по работните места;
- оптимизиране на влаганите ресурси (материални и човешки);
- намаляване на вътрешните и външните загуби от лошо качество за сметка на подобряване на превантивните действия;
- постигане и поддържане на качеството на продуктите;

- нарастване на удовлетвореността на клиентите;
- подобряване на постиженията и производителността;
- подобряване на възможностите за конкуренция с другите фирми;
- доверие, че исканото качество е постигнато и поддържано и др.
- удовлетворяване на приложимите нормативни изисквания;
- подобряване на фирмената култура и др.

Изградената СУК е критерий:

- че Организацията много добре познава изискванията на своите клиенти и ги удовлетворява;
- че Организацията познава и спазва действащите нормативни документи, свързани с произвеждания продукт/предоставяната услуга;
- че Организацията, ползвайки механизма на одитите и контрола на процесите и продуктите подобрява своите процеси.

Не трябва да се заблуждаваме обаче, че СУК ще доведе автоматично до подобряване на производствения процес или на качеството на нашия продукт. Тя няма да разреши всички наши проблеми. Тя е само средството, което ще ни помогне да постигнем по систематичен начин целите на Организацията.

Кои основни процеси трябва да включим при разработването на СУК по ISO 9001?

Всичко започва и завършва с клиента:

- приемане, обсъждане и описване на неговите изисквания и превръщането им във входни елементи за СУК, които служат за планиране на създаването на продукта;
- получаване на информация за удовлетвореността на клиента.

Основните процеси, които съществуват във всяка една Организация са:

1) Осигуряване от висшето ръководство на СУК, като:

- предостави необходимите ресурси (финансови и човешки);
- определи политиката и целите на Организацията;
- определи отговорностите, пълномощията и обmena на информацията;
- преглежда и реагира на информацията, свързана с функционирането на СУК.

2) Управление на ресурси, за да се осигури качеството на произвеждания продукт. Най-важните ресурси са:

- инфраструктурата (сгради, съоръжения, обзавеждане за процесите, поддържащи услуги);
- работната среда, необходима за постигане съответствието на продукта;
- човешките ресурси (достатъчно персонал, който притежава необходимото образование и компетентност, за да изпълнява определените задачи).

3) Планиране, подготовка и създаване на продукта - всички онези дейности, които трябва да се извършат, за да се произведе продукта или да се предостави услугата.

4) Измерване, анализиране и подобряване, включващи дейностите по събиране на данни и тяхното анализиране за целите на подобренията -

- получената обратна информация от клиентите;
- провеждане на вътрешни одити на СУК;
- наблюдение и измерване на процесите;
- наблюдение и измерване на продуктите.

5.2.3. Принципи и подходи за изграждане на СУК.

Системата за управление на качеството, разработена според стандартите ISO 9000 се основава на седем принципа. Те са разработени и актуализирани от международни експерти на ISO / TC 176.

1 - Насоченост към клиента

Основната насоченост на управлението на качеството е да се изпълняват изискванията на клиентите и да има стремеж , да се надхвърлят очакванията на клиентите.

2 - Лидерство

Ръководителите на всички нива установяват единство на целите и насоките и създават условия, в които хората са ангажирани с постигането на целите по качество в организацията.

3 – Приобщаване на персонала

От съществено значение за организацията е всички хора от персонала да бъдат компетентни, упълномощени и ангажирани в предоставянето на стойност.

Компетентните, упълномощени и ангажирани хора навсякъде в организацията повишават нейната способност да създават стойност.

4 - Процесен подход

Последователни и предсказуеми резултати се постигат по-ефикасно и ефективно, когато дейностите се разбират и управляват като взаимосвързани процеси, които функционират като логически изградена система.

На фиг.5.1 е представен пример за елементите на един процес и техните взаимодействия.

5 – Подобряване

Успешните организации обръщат постоянно внимание на подобряването

6 – Вземане на решения, основано на доказателства

Решенията, основани на анализ и оценка на данни и информация, имат по-голяма вероятност да доведат до желаните резултати.

7 – Управление на взаимоотношенията

За да постигнат устойчив успех, организациите трябва да управляват своите отношения със заинтересованите страни , като например доставчиците.



Фиг.5.1. Пример за елементите на един процес и техните взаимодействия.

Процесен подход

Основните процеси, които съществуват във всяка една Организация са:

1) Управленски процес - Висшето ръководство осигурява правилното функциониране на СУК, като:

- предостави необходимите ресурси (финансови и човешки);
- определи политиката и целите на Организацията;
- определи отговорностите, пълномощията и обmena на информацията;
- преглежда и реагира на информацията, свързана с функционирането на СУК.

2) Управление на ресурси, за да се осигури качеството на произвеждания продукт. Най-важните ресурси са:

- инфраструктурата (сгради, съоръжения, обзавеждане за процесите, поддържащи услуги);
- работната среда, необходима за постигане съответствието на продукта;
- човешките ресурси (достатъчно персонал, който притежава необходимото образование и компетентност, за да изпълнява определените задачи).

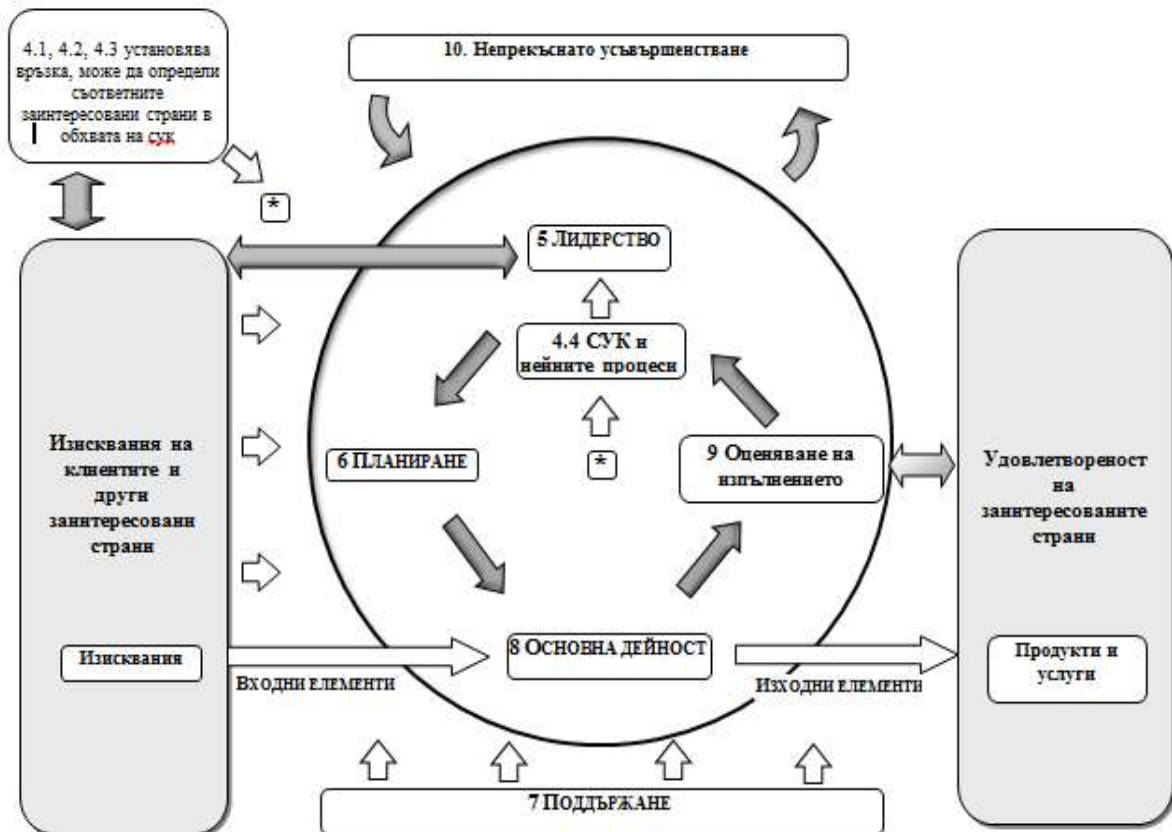
3) Планиране, подготовка и създаване на продукта - всички онези дейности, които трябва да се извършат, за да се произведе продукта или да се предостави услугата.

4) Измерване, анализиране и подобряване, включващи дейностите по събиране на данни и тяхното анализиране за целите на подобренията -

- получената обратна информация от клиентите;
- провеждане на вътрешни одити на СУК;
- наблюдение и измерване на процесите;

- наблюдение и измерване на продуктите.

На Фигура 5.2 е даден моделът на системата за управление на качеството, основана на процесния подход, показващ връзките между точките в стандарт БДС ISO 9001:2015. В неговата основа се използва Цикъл на Деминг или още така нареченият цикъл „Планиране-Изпълнение-Проверка-Действие“ (Plan-Do-Check-Act - PDCA).



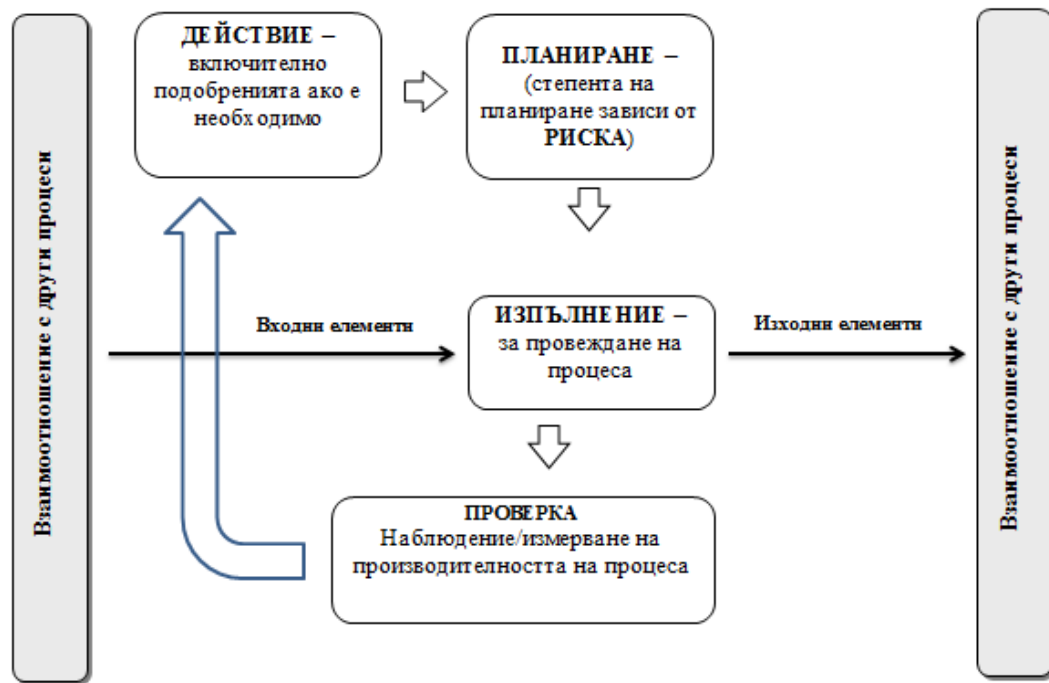
Фиг.5.2. Модел на СУК, основана на процесния подход, показващ връзките между точките в стандарт БДС EN ISO 9001:2015.

Цикълът на Деминг показва пътя към подобрения. Той стои в основата на много от съвременните концепции за развитие на бизнеса. Той е познат още като цикълът „Планиране-Изпълнение-Проверка-Действие“ (Plan-Do-Check-Act - PDCA).

На фигура 5.3 е дадено схематично как един процес в системата за управление на качеството може да бъде управляван, използвайки цикъла на Деминг.

Цикълът може да бъде описан накратко като:

- Планиране (Plan) – определяне на целите на системата и на необходимите съставни процеси и ресурси за постигане на резултати, съответстващи на изискванията на клиентите и на политиката на организацията;
- Изпълнение (Do) – внедряване на това, което е било планирано;
- Проверка (Check) – наблюдение и (когато е приложимо) измерване на процесите и получаваните от тях продукти и услуги по отношение на политиката, целите и изискванията, и отчитане на резултатите;
- Действие (Act) – предприемане на действия за подобряване на функционирането и резултатите на процесите, при необходимост.



Фиг.5.3. Схематично представяне на единичния процес в рамките на СУК.

5.2.4. БДС EN ISO 9001:2015 Системи за управление на качеството. Изисквания.

След 1987, 1994, 2000, 2008г. това е петата актуална версия на базовия стандарт за СУК.

Промените в стандарта са насочени към задълбочаване на изискванията по отношение на управлението на организацията. Много често системата за управление на качеството се възприема като една отделна и до някаква степен независима част от същинското управление. Трудно е да се убеди ръководството, че системата за управление на качеството представлява самото управление на организацията и че това не са различни неща.

Необходимостта от обновяване на текста на стандарта е предизвикана както от възникналите промени в средата, в която функционират организациите /включително промяната в технологиите/, така и от необходимостта стандартите за системи за управление да бъдат по-добре синхронизирани помежду си и да позволяват по-лесното им прилагане в интегрирани системи за управление. По-важните акценти са:

- Осигуряване на устойчив набор от изисквания, които да не се нуждаят от промяна за следващите 10 или повече години;
- Остава подходящ за всички организации, независимо от техния вид, големина, сфера на дейност;
- Запазване на настоящия фокус върху ефективното управление на процесите с цел получаване на желаните резултати;
- Взяма предвид промените в практиките на системите за управление на качеството и промените в технологиите;

- Отразява промените във все по-сложната и динамична комплексна среда, в която организациите работят.

Съгласно влязлото през 2012 г в сила изискване, е необходимо всички управленски стандарти да следват структурата, определена в Appendix 3 към ISO/IEC Directives, Part 1 Annex SL и да имат идентична структура, общ основен текст, общи термини и дефиниции.

Основните промени са:

1. Нова структура

Новият стандарт има 10 клаузи. ISO е в процес на хармонизиране на всички стандарти за системи за управление. Някои стандарти, като например ISO 30301: 2011 (за информация и документация - управление на системи за записи), ISO 22301: 2012 (Системи за управление на бизнес приемственост), ISO 20121: 2012 (Системи за управление на устойчивостта на събития) вече са се променили към тази нова структура, други са в процес на привеждане към тази нова структура.

2. Процесен подход

ISO 9001: 2015 насърчава процесния подход при разработването, внедряването и подобряването на ефективността на системата за управление на качеството. Включена е нова клауза 4.4 „Система за управление на качеството и нейните процеси“, която съдържа специфични изисквания за прилагане на процесния подход.

СУК е представена като система от процеси чрез модела от фиг.5.2. На това се дължи и обединяването на процесния и системния подход като базови принципи за управление на качеството в новата версия.

За прилагане на процесния подход към отделен процес се предлага класическият модел на Деминг „PDCA“ (фиг.5.3).

3. Подход за управление основан на риска

Една от ключовите целите на прилагането на система за управление на качеството е да действа като превантивен инструмент. В резултат на това формалното изискване, свързано с превантивни действия, не съществува повече в настоящия проект. То се заменя с подход, основан на анализ на риска.

Стандартът изисква от организацията да определи и се справи с рисковете, но няма изискване за прилагане на формален процес за управление на риска.

Управлението, отчитащо риска се прилага в другите системи за управление – на околна, работна и информационна среда. Това „съгласува“ СУК с тези системи и прави комплексното управление по-лесно. На практика това означава прилагане на общия подход за управление на риска, изложен в серията стандарти ISO 31000 и на базовия метод FMEA.

4. Контекст на организацията

Две нови клаузи са добавени към проекта за стандарт:

- 4.1 Разбиране на организацията и нейния контекст
- 4.2 Разбиране на подробностите и очакванията на заинтересованите страни.

Контекстът на организацията включва външните и вътрешните фактори на влияние върху нея. Отчитането на това влияние чрез информиране и анализ е от ключово значение за устойчивото развитие и успеха на организацията.

Определянето на заинтересованите страни и техните интереси трябва да включва не само клиента, но и останалите субекти от пазарната верига – доставчици, подизпълнители, собствения персонал.

5. Принципи за управление на качеството

Досега стандарт се основава на осем принципа за управление на качеството. В този стандарт по-рано съществуващите осем принципи са сведени до седем принципа за управление на качеството. Редукцията идва от обединяването на процесния и системния подход, които до сега „изкуствено“ бяха разделени.

6. Продукти и услуги:

Във версия 2008 г. на стандарта се използва терминът "продукт". Този термин включва и услуги. В стандарта е предложено да се промени на "Стоки и услуги". Целта е да се открие спецификата на услугите като резултат от взаимодействието между производител и клиент.

7. Документирана информация:

Версия 2008 на стандарта имаше две отделни категории: "документи" и "записи". В проекта на комисията, издаден по-рано те са обединени в "документирана информация". В ISO 9001: 2008 са посочени документирани процедури, сега това изискване е изразено като поддържане на документирана информация.

Документирани процедури в ISO 9001: 2008 = Поддържа документирана информация в ISO 9001:2015

В ISO 9001: 2008 са посочени записи - сега това е изразено като изискване за съхраняване на документирана информация.

Записи в ISO 9001: 2008 = Запазва (съхранява) документирана информация в ISO 9001: 2015

8. Не на Изключенията:

ISO 9001: 2008 версия позволява на организациите да изключат стандартните изисквания при следните условия:

- Изключения се допускат за изискванията, на които не могат да бъдат приложени, поради естеството на бизнеса.
- Изключения са ограничени до клауза 7 (Създаване на продукта) на стандарта.
- Такива изключения не засягат способността на организацията да предоставя продукти, които отговарят на изискванията на клиентите, а също и на приложимите правни изисквания.

Новият стандарт не прави позоваване на изключенията. Допуска се неприлагане на изискване (напр. съответния процес не се изпълнява) когато организацията реши, че то е неприложимо. Въпреки това, в приложение А се пояснява, че организацията не може да вземе решение да не се прилага изискване, ако то попада в обхвата на СУК и може да се реализира. Също неприложимост не се допуска, ако това би могло да доведе до неуспех за постигане на съответствието или за повишаване на удовлетвореността на клиентите.

9. Работна среда:

Терминът "работната среда", използван в ISO 9001: 2008 е заменен с "Околна среда за функционирането на процесите".

10. Закупуване на продукта:

Терминът "закупен продукт" се заменя с "външно предвидени продукти и услуги".

11. Доставчик

Терминът "доставчик" се заменя с "външен доставчик". Това не означава, че организациите ще трябва промени този термин в своята СУК. Организациите все още могат да поддържат понятията "доставчик", "продавач", "изпълнител", "консултант" и т.н.

Сравнение между ISO 9001: 2008 и ISO 9001: 2015

ISO 9001: 2008	ISO 9001: 2015	Забележки
0. Въведение	0. Въведение	
1.1 Обща	1. Обхват	
1.2 Приложение	4.3 Определяне на обхвата на СУК	
2. Позоваване	2. Позоваване	Липсва
3. Термини и определения	3. Термини и определения	включени определе- ния от ISO 9000: 2014
4. Система за управление на качеството	4. Контекст на организацията	
4.1 Общи изисквания	4.4 СУК и нейните процеси	
4.2 Документация Изисквания	7.5 Документирана информация	Намалени изисквания за документацията
4.2.1 Обща	7.5.1 Обща	
4.2.2 Наръчник по качеството (Quality Manual)	-	Наръчник по качество не се изисква
4.2.3 Управление на документи	7.5 Документирана информация	Документи са "документирана информация"
4.2.4 Управление на записи	7.5 Документирана информация	Записи са "документирана информация"
5. Отговорност на ръководството	5. Лидерство	
5.1 Ангажимент на ръководството	5.1.1 Лидерство и ангажимент за СУК	
5.2 Насоченост към клиента	5.1.2 Насоченост към клиента	
5.3 Политика по качеството	5.2 Политика по качеството	

ISO 9001: 2008	ISO 9001: 2015	Забележки
5.4 Планиране	6. Планиране на системата за управление на качеството	
5.4.1 Цели по качеството	6.2 Цели по качеството и планиране за постигането	
5.4.2 Планиране на Система за управление на качеството	6.3 Планиране на промяните	
5.5 Отговорности, пълномощия и комуникация	5.3 Организационни роли, отговорности и пълномощия	
5.5.1 Отговорности и пълномощия	5.3 Организационни роли, отговорности и пълномощия	
5.5.2 Упълномощен представител	-	не се изисква
5.5.3 Вътрешни комуникации	7.4 Комуникация	
5.6 Преглед от ръководството	9.3 Преглед от ръководството	
5.6.1 Общи положения	9.3.1 Преглед от ръководството	
5.6.2 Входни елементи на прегледа	9.3.1 Преглед от ръководството	
5.6.3 Изходни елементи от прегледа	9.3.2 Преглед от ръководството	
6. Управление на ресурсите	7.1 Ресурси	
6.1 Осигуряване на ресурси	7.1 Ресурси	
6.2 Човешки ресурси	7.1.2 Хората	
6.2.1 Общи положения	7.2 Компетентност	
6.2.2 Компетентност, обучение и осъзнаване	7.2 Компетентност и 7.3 Информираност	
6.3 Инфраструктура	7.1.3 Инфраструктура	
6.4 Работна среда	7.1.4 Среда за действие на процеси	
7. Създаване на продукта	8. Основна дейност	
7.1 Планиране на създаването на продукта	8.1 Оперативното планиране и контрол	
7.2 Процеси свързаните с клиента	8.2 Определяне на изисквания за продукти и услуги	
7.2.1 Определяне на	8.2.2 Определяне на	

ISO 9001: 2008	ISO 9001: 2015	Забележки
изискванията за продукта	изискванията за продукти и услуги	
7.2.2 Преглед на изискванията за продукта	8.2.3 Преглед на изискванията за продукти и услуги	
7.2.3 Обмен на информация с клиента	8.2.1 Обмен на информация с клиента	
7.3 Проектиране и разработка	8.3 Проектиране и разработване на продукти и услуги	
7.3.1 Проектиране и планиране на развитието	8.3.2 Проектиране и планиране на развитието	
7.3.2 Входни елементи за проектиране и разработване	8.3.3 Проектиране и разработване входни елементи	
7.3.3 Изходни елементи от проектиране и разработване	8.3.5 Проектиране и разработване изходни елементи	
7.3.4 Преглед на проектирането и разработването	8.3.4 Проектиране и разработване контрол	
7.3.5 Проверка на проектирането и разработването	8.3.4 Проектиране и разработване контрол	
7.3.6 Потвърждаване на проектирането и разработването	8.3.4 Проектиране и разработване контрол	
7.3.7 Управление на измененията при проектирането и разработването	8.3.6 Проектиране и разработване промени	
7.4 Закупуване	8.4 Контрол на външно предвидени продукти и услуги	
7.4.1 Процес Закупуване	8.4.1 Общи положения	
7.4.2 Информация за Закупуване	8.4.3 Информация за външни доставчици	
7.4.3 Проверка на закупения продукт	8.4.2 Вид и на контрол на външните доставки 8.6 Пускане на продукти и услуги	
7.5 Производство и предоставяне на услуги	8.5 Производство и предоставяне на услуги	
7.5.1 Управление на производ-	8.5.1 Управление на	

ISO 9001: 2008	ISO 9001: 2015	Забележки
ство и предоставяне на услуги	производството и предоставянето на услуги	
7.5.2 Утвърждаване на процеси за производство и Предоставяне на услуги	8.5.1 Управление на производството и предоставянето на услуги	
7.5.3 Идентификация и проследимост	8.5.2 Идентификация и проследимост	
7.5.4 Собственост на Клиент	8.5.3 Имущество на потребители или външни доставчици	
7.5.5 Опазване на продукта	8.5.4 Опазване	
7.6 Управление на оборудване за наблюдение и измерване	7.1.5 Ресурси за наблюдение и измерване	
8. Измерване, анализ и подобряване	9.1 Наблюдение, измерване, анализ и оценка	
8.1 Общи положения	9.1.1 Общи положения	
8.2 Наблюдение и измерване	9.1.1 Обща положения	
8.2.1 Удовлетвореност на клиентите	Удовлетвореността на клиентите 9.1.2	
8.2.2 Вътрешен одит	9.2 Вътрешен одит	
8.2.3 Наблюдение и измерване на процесите	9.1.3 Анализ и оценка	
8.2.4 Наблюдение и измерване на продукта	8.6 Предоставяне на продукти и услуги	
8.3 Контрол на несъответстващ продукт	8.7 Контрол на несъответстващи изходни елементи на процес, продукти и услуги	
8.4 Анализ на данни	9.1.3 Анализ и оценка	
8.5 Подобряване	10. Подобряване	
8.5.1 Непрекъснати подобрения	10.3 Непрекъснато подобрене	
8.5.2 Коририращо действие	10.2 Несъответствие и коририращо действие	
8.5.3 Превантивни действия	6.1 Действия за справяне с рискове и възможности	Превантивни действия се заменят с управление на риска

5.2.5. Подход за управление основан на риска.

Това е ключов нов подход при реализацията на СУК. До сега този аспект на управлението на качеството бе под формата на управление на несъответствията, коригиращи и превантивни действия. В новата версия на ISO 9001:2015 рискът се поставя като елемент на всички процеси в организацията. В резултат на това се засилва степента на превенция и профилактика като основни задачи на СУК. Управлението на риска е задължителен елемент на всички системи за управление. Поради тази важност на него са посветени серията стандарти 31000:

- ISO 31000 Управление на риска. Принципи и указания;
- ISO/IEC 31010 Управление на риска. Методи за оценяване на риска;
- ISO TR 31004 Управление на риска. Указания за внедряване на ISO 31000.

Ежедневно организацията са поставени пред вътрешни и външни фактори и влияния, които създават **неопределеност** - дали, кога и до каква степен те ще успеят да постигнат целите си. Ефектът, който тази неопределеност има върху целите на организацията представлява **риск**.

Важна особеност е, че рискът може да има положителни и отрицателни последици. Това означава, че рискът може да изложи организацията, както на **заплаха**, така и на благоприятни **възможности**. Но и в двата случая от определящо значение е как ще се управлява риска.

Управлението на риска е неразделна част от цялостното управление на организацията. А **ефикасното управление** на риска се постига само когато то е напълно интегрирано в системата и процесите на управление на организацията.

Как се постига ефикасно управление на риска?

Като се приложат **11-те принципа** за управление на риска представени в ISO 31000:2009. Ролята на тези принципи е да информират и направляват организацията в процеса на управление на риска. От определящо значение е разбирането и прилагането на принципите във всички аспекти на управлението на организацията. Освен това те служат и като показатели за резултатите от управлението на риска и **увеличаването на стойността** за организацията от ефикасното управление на риска.

Принципи за управление на риска

1. Управлението на риска подкрепя създаването и защитата на стойността. Целта на управлението на риска е да помага на организацията да постигне целите си. Помощта се изразява в откриване и въздействие върху факторите, които поражда неопределеност. По този начин, рискът не се управлява сам за себе си, а по начин, позволяващ целите да бъдат постигнати и резултатите подобри.

2. Управлението на риска е неразделна част от всички процеси в организацията. Дейностите, които извършва организацията, както и решенията които взема водят до възникването на риск. Затова управлението на риска не се разглежда като отделна дейност, а представлява част от отговорностите на ръководството и е неразделна част от всички процеси в организацията, включително стратегическо планиране, управление на проекти, управление на промяна.

3. Управлението на риска е част от вземането на решения. Управлението на риска дава възможност за информирано вземане на решения. Когато вземащите решения разполагат с необходимата информация те могат да направят информиран

избор, чрез който да определят възможните решения, да определят приоритета и да правят разлика между различните алтернативи.

4. Управлението на риска изрично разглежда неопределеността. При управлението на риска се взема предвид същността на неопределеността, въздействието ѝ върху целите и начините за нейното отстраняване. Рискът може да бъде успешно управляван или овладян, само ако се разбират естеството и източника на неопределеност. Важен момент е извършването на задълбочен анализ на неопределеността, за да не се допусне нейното подценяване или надценяване.

5. Управлението на риска е системно, структурирано и своевременно. Управлението на риска изисква въвеждането на организационни практики, които да отчитат рисковете, свързани с всички решения. От изключително важно значение е процесът на управление на риска да се прилага в точния момент на вземане на решения. В противен случай могат да бъдат загубени благоприятни възможности или да бъдат причинени значителни загуби. Структурираният подход е свързан с прилагането на процеса на управление на риска в съответствие с регламента определен в ISO 31000.

6. Управлението на риска се основава на най-добрата налична информация. За правилното разбиране на рисковете от решаващо значение е качеството на наличната информация. Източници на информация могат да бъдат данни за минали периоди, опит, обратна връзка, наблюдение, анализи, експертна оценка. Понякога наличната информация може да бъде ограничена, което трябва да се отчита при вземането на решения, както и всякакъв друг вид неопределености, свързани с нея. Надеждността и точността на информацията трябва да се оценяват редовно за точност, приложимост и актуалност.

7. Управлението на риска е адаптивно. За да отговори на нуждите на всяка една организация, управлението на риска трябва да се прилага в съответствие с външната и вътрешната среда и с характеристиките на конкретната организация. Всяка организация е различна и има своя собствена култура, среда, стил на управление и няма единствен и правилен начин за разработване и прилагане на процеса за управление на риска. Необходима е гъвкавост и адаптивност, за да се постигне желаните резултат.

8. Управлението на риска взема предвид човешки и културни фактори. Поведението на хората, техните способности и възприятия могат да улеснят или възпрепятстват постигането на целите на организацията, което само по себе си представлява риск и трябва да се управлява. Ръководителите трябва да отчитат влиянието на човешките и културни фактори и да разбират и управляват тяхното въздействие, като:

- проявяват уважение и разбиране на индивидуалните различия;
- зачитат вижданията на хората;
- признават усилията на отделните хора;
- ценят знанията;
- проявяват обективност и др.

9. Управлението на риска е прозрачно и приобщаващо. Принципът предполага подходящо и навременно участие на всички участници в процеса и най-вече на тези, които вземат решенията. Участието на заинтересованите страни в процеса им позволява ясно да представят своите виждания, които да бъдат взети под

внимание при управлението на риска. Ключът към прилагането на този принцип е създаването на доверие. Доверието е едно крехко и особено чувствително състояние, което лесно може да бъде разрушено. За да се избегне това е необходимо съответните заинтересовани страни да бъдат включени на всеки етап от процеса на управление на риска. Във тази връзка особено актуални стават въпросите относно осигуряването на поверителност, сигурност и защита на предоставената и използваната в процеса информация.

10. Управлението на риска е динамично, повтарящо се и реагиращо на промени. Всяка промяна във външната и/или вътрешната среда или пък в целите на организацията, неизбежно води до промяна на рисковете. Успешното управление на риска предполага, че процесът е проектиран по начин, който отразява динамиката на промените, било то в организацията или във външната или вътрешна среда. Защото всяка промяна води до възникването на нови рискове, изчезване или промяна на съществуващите.

11. Управлението на риска улеснява непрекъснатото подобряване на организацията. Подобряването стои в основата на всичко. Непрекъснато подобряване трябва да има както на процеса на управление на риска, така и на всеки друг аспект от организацията. Разбира се не бива да се прекалява с излишно усложняване на процеса, защото по този начин ще се ограничи възможността за търсене на благоприятни възможности и ще се намали гъвкавостта на реагиране на организацията.

Как да управляваме по-добре рисковете?

Всички дейности на една организация съдържат рискове. Организацията управлява риска, като го идентифицират, анализират и след това се преценяват необходимостта от изменение чрез въздействие върху риска, за да се удовлетворят критериите за риск.

Обмен на информация и консултиране

Обменът на информация и консултирането с вътрешните и външни заинтересовани страни трябва да се осъществява на всички етапи от процеса на управление на риска. Планове на обмен на информация и консултиране трябва да се създават на ранен етап. Тези планове трябва да се разглеждат въпроси, отнасящи се до самия риск, до причините за риска, последствията (ако те са известни), и до взетите мерки за въздействието върху риска.

Установяване на обстоятелства

Външните обстоятелства са външната среда, в която организацията се стреми да постигне своите цели. Много е важно да се разбират външните обстоятелства, за да се гарантира, че целите и интересите на външните заинтересовани страни са взети предвид при създаването на критерии за риск. Външните обстоятелства се основават на обстоятелствата извън организацията, от изискванията на нормативните актове и на заинтересованите страни.

Вътрешните обстоятелства са вътрешната среда, в която организацията се стреми да постигне своите цели.

Установяване на обстоятелства, свързани с процеса на управление на риска

Обстоятелствата, свързани с процеса на управление на риска, се променят в зависимост от потребностите на организацията. Те може да включват, без да се ограничават до:

- определянето на общите и конкретните цели за управление на риска;
- определянето на отговорности;
- определянето на степента и обема от предприемани дейности;
- определянето на взаимовръзките между проекти, процеси или дейности на организацията;
- определяне на методи за оценяване на риска;
- определянето на метода за оценяване на постиженията и ефикасността;
- идентифицирането и определянето на решения;
- идентифицирането на областта на приложение или организационната рамка за необходими изследвания, техният обхват и цели, както и необходимите ресурси за тяхното изпълнение.

Определяне на критерии за риск

Организацията трябва да определи критерии, позволяващи да се оцени значимостта на риска. Някои критерии може да бъдат наложени или да произтичат от задълженията за спазване на изискванията от нормативни актове или на други изисквания, които организацията е приела да спазва. Критериите за риск трябва да бъдат в съответствие с политиката за управление на риска на организацията, да бъдат определяни в началото на всеки процес на управление на риска и непрекъснато трябва да бъдат преглеждани.

Оценяване на риска

Оценяването на риска е цялостният процес на идентификация, анализ и преценяване на риска. ISO/IEC 31010 дава указания за методите за оценяване на риска.

Идентификация на риска

Организацията трябва да идентифицира източниците на риск, областите на въздействие, събитията (включително измененията на обстоятелствата), както и техните причини и потенциални последствия. Този етап има за цел да се състави изчерпателен списък на рискове, основани на тези събития, които могат да провокират, подбудят, задържат, отстранят, ускорят или забавят постигането на целите. Важно е да се идентифицират рисковете, свързани не само с една възможност. Идентификацията трябва да включва рисковете, чиито източник е или не е под контрола на организацията, дори когато източникът или причината за риска може да не са очевидни. Идентификацията на риска трябва да включва проверка на влиянието от конкретни последствия, включително странични и натрупващи се влияния. Необходимо е също да се провери широк спектър от последствия, дори когато източникът или причината за риска може да не са очевидни. Трябва да бъдат проучени всички значителни причини и последствия. При идентифицирането на риска от съществено значение е използваната информация да бъде постоянно актуализирана. При идентифицирането на риска трябва да участва персоналетът, който притежава съответните опит и познания.

Анализ на риска

Анализът на риска осигурява входни данни за преценяването на риска и за вземането на решения относно необходимостта от въздействие върху риска.

Анализът на риска включва отчитането на причините и източниците на риск, на техните положителни и отрицателни последствия и на възможността тези последствия да настъпят. Факторите, които влияят върху последствията и тяхната възможност, трябва да бъдат идентифицирани. Рискът се анализира чрез определяне на

последствията и тяхната вероятност, както и чрез други характеристики на риска. Дадено събитие може да има многобройни последствия и да повлияе на няколко цели.

При анализа трябва да се отчита достоверността при определянето на нивото на риска и на неговата чувствителност спрямо предварителните условия и допускания и ефикасно да се съобщава на вземащите решения и при необходимост на другите заинтересовани страни. Трябва да бъдат определяни фактори като различие на мнения между експертите, неопределеност, наличност, качество, количество и валидност на подходящата информация или гаранции на моделирането.

Анализът на риска може да бъде извършван на различни нива на подробност в зависимост от риска, целта на анализа и информацията, данните и наличните ресурси. Анализът може да бъде качествен, полукачествен, количествен или комбинация от трите в зависимост от обстоятелствата.

Последствията и тяхната възможност може да бъдат определени чрез моделиране на последиците от събитие или съвкупност от събития, или чрез екстраполация на експериментални проучвания или на налични данни.

Преценяване на риска

Преценяването на риска включва сравняване на нивото на риска, определено по време на процеса на анализ на риска с критериите за риск, разработени по време на установяването на обстоятелствата. На базата на това сравняване е възможно да се проучи необходимостта от въздействие върху риска.

Решенията трябва да отчитат разширените обстоятелства, свързани с риска, и да включват съображенията относно допустимостта на риска, създаден в страни, различни от организацията, които имат ползи от риска. Решенията трябва да се вземат, като се спазват изискванията на нормативните актове и други изисквания.

Въздействие върху риска

Въздействието върху риска може да включва избор и внедряване на една или повече възможности за изменение на риска. Веднъж внедрено, въздействието върху риска поражда или изменя средствата за управление на риска. Въздействието върху риска включва повтарящ се процес за:

- оценяване на въздействието върху риска;
- решение дали остатъчният риск е допустим;
- когато не е допустим - ново въздействие върху риска;
- оценяване на ефикасността.

Възможностите за въздействие върху риска не са непременно взаимно изключващи се или подходящи за всякакви обстоятелства. Тези възможности могат да включват:

- а) не се започва или продължава дейност, която поражда риск,
- б) премахване на източника на риск,
- в) изменение на възможността,
- г) изменение на последствията,
- д) споделяне на риска с други страни,
- е) поддържане на риска, основано на аргументиран избор.

Изборът на най-подходящата възможност за въздействие върху риска включва сравняване на разходите и усилията за внедряване по отношение на получените ползи, отчитайки задълженията, произтичащи от изискванията на нормативните актове и други изисквания като социална отговорност и опазване на околната среда.

Въздействието върху риска може също да породи вторични рискове, които трябва да бъдат разглеждани, оценявани, наблюдавани и преглеждани. Тези вторични рискове трябва да бъдат включени в същия план за въздействие върху риска както за първоначалния риск и не трябва да се разглеждат като нов риск. Връзката между двата риска трябва да бъде идентифицирана и поддържана.

Разработване и внедряване на планове за въздействие върху риска

Целта на планове за въздействие е върху риска е да се документира начина, по който избраните възможности за въздействие върху риска са внедрени. Информацията в планове за въздействие върху риска включва причините, въздействието върху риска, очакваните ползи, персонала, ресурсите, мярката за успехите и ограниченията, изискванията за наблюдение и отчети, графика и последователността.

Планове за въздействие върху риска трябва да бъдат включени в процесите на управление на организацията и трябва да бъдат съгласувани със съответните заинтересовани страни.

Наблюдение и преглед

Наблюдението и прегледът трябва да бъдат планирани като част от процеса за управление на риска да включват контрол или редовно наблюдение. Този контрол или това наблюдение може да бъдат периодични или според конкретния случай. Отговорностите на организацията за наблюдението и прегледа трябва да бъдат ясно определени. Процесите за наблюдение и за преглед трябва да се прилагат за всички аспекти, свързани с процеса на управление на риска.

5.3. ОДИТ И СЕРТИФИКАЦИЯ НА СУК

5.3.1. Видове одити на СУК.

Одитът е процес за установяване на степента на съответствие на системата за управление с изискванията на съответния стандарт (за СУК съответно ISO 9001), т.е. наличието на документирана и функционираща система за управление. Видовете одити са:

- вътрешен одит (от първа страна);
- външен одит (от втора страна);
- външен сертификационен одит (от трета независима страна).

Основният стандарт за одит на системи за управление е БДС EN ISO 19011 (последна версия – 2011г.). Стандартът се прилага за всички системи за управление. За сертификацията на системите за управление се прилага и ISO/IEC 17021, който дава принципите и изискванията към органите за сертификация.

Вътрешният одит е основен елемент от поддръжката на СУК, чрез който се установява степента на **съответствие** на системата спрямо **изискванията на стандарта** и **начина на работа** в организацията. Обикновено вътрешния одит се провежда един път в годината и проверката обхваща цялата система за управление на качеството. При извършване на промени в някой от процесите или добавяне на нов е необходимо провеждането на **извънреден одит** на съответния процес, за да се гарантира неговата правилна промяна или внедряване в СУК.

Процесът на одитиране е сложен и затова вътрешните одити се извършват от специално обучени за целта **вътрешни одитори**. При провеждането на одита те се ръководят от следните **принципи**:

- Принципност – да провеждат одита на основата на професионализма, като изпълняват своята работа със старание и отговорност и спазват всички приложими закони. Да бъдат безпристрастни и непредубедени в своята работа.
- Безпристрастно представяне – констатациите и заключенията трябва да отразяват точно и вярно действителността.

- Дължимата професионална грижа – прилагане на старание и преценка при извършване на одит.
- Независимост – одиторите трябва да бъдат независими от дейността, на която извършват одит и да действат непредубедено и без конфликт.
- Подход, основан на доказателства.

Одиторите могат да бъдат, както лица от самата организация, така и външни лица. Условието е да притежават необходимите знания и опит и да се ръководят от изброените по-горе принципи на работа.

След определяне на екипа от одитори, **водещият одитор** съставя **план** за провеждането на вътрешния одит, в съответствие с изискванията на съответната процедура и се разпространява на служителите, обикновено една седмица преди провеждането му.

Провеждането на одита се извършва съгласно приетия план. Одиторите извършват предварителен преглед на документацията касаеща проверявания процес. По време на одита, одиторите събират информация чрез провеждане на **интервюта, проучване** на документи и записи и чрез **преки наблюдения** на дейностите и процесите. При откриване на несъответствие водещият одитор попълва необходимата бланка/в процедурата за провеждане на вътрешен одит е описана каква трябва да бъде/, като същевременно с това се установяват **причините** за възникналото несъответствие, **срокове** за отстраняване и възможни **коригиращи** действия.

След приключване на одита, водещият одитор изготвя доклад обобщаващ резултатите. Установените **несъответствия** или **забележки** по време на одита се описват ясно и аргументирано съгласно съответните изисквания на стандарта, на изискванията на процедурите или инструкциите по качеството или други документи.

Позицията вътрешен одитор на системи за управление е определяща за **развитието и подобрението** на внедрената в организацията система за управление. Резултатите от проведените вътрешни одити са едни най-добрите основания за подобрения на системата за управление. **Компетентните** вътрешни одитори могат да определят пропуските и слабостите в системата за управление, които да послужат по нататък за определяне на коригиращи и превантивни мерки. Не случайно казвам компетентните, защото само одитори притежаващи определени **знания и умения могат да направят точна и обективна оценка на системата**. А на базата на тяхната оценка се извършват промени по системата, които могат навредят или да помогнат на организацията. Предполагам няма хора, които умишлено да искат да навредят на организацията и това обикновено се случва от липсата на достатъчно знания и умения. Поради тази причина е необходимо организацията да инвестира в развитието на знанията и уменията на своите вътрешни одитори, за да осигури **ефикасната** работа на системата за управление.

Какви знания и умения трябва да притежават одиторите е разгледано в **т.7 Компетентност и оценяване на одиторите** на стандарт **ISO 19011:2011**. В приложенията към стандарта са дадени примери за знания и умения в отделни области, на които ще обърна внимание сега.

Приложение А(информационно) Знания и умения на одиторите, специфични за дадената област – предоставени са примери за специфични за съответната област знания и умения на одиторите, които да помогнат в процеса на избор и оценяване на одиторите.

Примерите са насочени към следните области:

- А.2 Знания и умения на одиторите, специфични за съответната област – качество;
- А.3 Знания и умения на одиторите, специфични за съответната област - околна среда;
- А.4 Знания и умения на одиторите, специфични за съответната област - здраве и безопасност при работа (ЗБР);
- А.5 Знания и умения на одиторите, специфични за съответната област - управление на издръжливостта, сигурността, готовността и непрекъснатостта (ИСГН);
- А.6 Знания и умения на одиторите, специфични за съответната област - управление на безопасността на транспорта;
- А.7 Знания и умения на одиторите, специфични за съответната област. Записи.

Нека да разгледаме какво включват примерните знания и умения за една от най-разпространените области – управление на качеството.

А.2 Знания и умения на одиторите, специфични за съответната област – качество

А.2.1 Разбиране на **изискванията** на системата за управление на качеството-**принципи** и тяхното прилагане:

- Принципи на системата за управление на качеството и тяхното прилагане.
- Изисквания на системата за управление на качеството за стандарта, по който се извършва одитът.

А.2.2 Разбиране на **законовите и другите изисквания**, отнасящи се до качеството, което е достатъчно, за да може одиторът да оцени системата за управление на качеството:

- Законови и други изисквания, отнасящи се до качеството и оценяване на съответствието.
- Специфични за конкретния сектор закони и други изисквания, отнасящи се до качеството, ако е приложимо.
- Законови и други изисквания, отнасящи се до безопасност на продукта, етикетиране, забранени вещества, жизнен цикъл на продукта и приемлива работна среда.
- Документи за добри работни практики на промишлени и търговски асоциации.
- Указания от регулаторни органи.
- Споразумения с клиенти.

А.2.3 Разбиране на прилагането на **методи**, свързани с качеството, което е достатъчно, за да може одиторът да проучи системата за управление и да направи подходящи констатации и заключения от одита.

Примерите за това включват:

- Управление на процесите (например, статистически методи за контрол на процесите).
- Методи за определяне на риска (например, "Анализ на видовете откази и последиците от тях (FMEA)" - виж ISO/IEC).
- Причинно-следствен анализ.
- Възможности на процеса.

A.2.4 Разбиране на **информацията** (например, основни знания) имаща фундаментално значение за процесите, науката и технологията, лежащи в основата на качеството, което е достатъчно, за да даде възможност на одитора да оцени елементите на системата за управление, свързана с конкретната област:

- Терминология, свързана с качеството.
- Наука за измерванията и методи за наблюдение.
- Статистика.
- Общи характеристики на процесите и продуктите, включително услугите.

A.2.5 Разбиране на знанията, отнасящи се до конкретни **ресурси**, сектора на **активите, функционирането или работното място**, на които се извършва одит, за да може одиторът да оцени дейностите, функциите, процесите, продуктите и услугите на одитираната организация.

- Терминология, свързана със сектора.
- Основни концепции и принципи на работа в сектора.
- Процеси и практики, специфични за сектора.
- Разбиране на очакванията на заинтересованите страни (например, очаквания на клиентите за продукт или услуга).

Както виждате изискванията обхващат широк диапазон от знания и умения, които трудно биха се обхванали от един човек. Имайки в предвид, че в повечето случаи ролята на вътрешен одитор се възлага на човек имащ преки отговорности с дейността на организацията, т.е. притежаващ знания и умения в конкретната област, очевидно е малко вероятно той да притежава изброените знания и умения.

Как да постъпим в тази ситуация?

Решението се дава от самия стандарт, според който е необходимо общата компетентност на екипа от одитори да покрива целите на одита. Това означава, че можете да сформирате **екип от вътрешни одитори**, членовете на който притежават различни знания и умения, но като **цяло са достатъчни за постигане целите на одита**. Освен това не забравяйте възможността за включване на технически експерти в екипа от одитори, които могат да покрият знанията специфични за конкретната област, в която работите. Например, ако одитирате процес производство, в екипа можете да включите като технически експерт, човек от отдела производство, който познава в детайли целия процес или конкретни части от него.

Всичко това е добре, но какво правят малките организации с размер например до 10 човека, при които сформирането на екип е невъзможна задача. При тях наистина положението е сложно, но не и невъзможно. Обикновено в малките организации има

един човек, който играе ролята „човекът оркестър“ и който притежава знания и умения в различни области, но не и в областта на системите за управление. Решение отново има и то е в посока привличане на **външен експерт** в зависимост от липсващата компетентност. Обикновено това са вътрешни одитори с натрупан опит и знания от участия в голям брой одити. Те ще ви помогнат в откриването на слабостите и възможностите за подобрене на системата за управление. И освен това могат да отговорят на много ваши въпроси свързани със системите за управление. Не изпускайте възможността и се възползвайте максимално от нея.

Външните одити от втора страна се прилагат най-често в браншовите СУК в автомобилната индустрия. Доставчиците в този бранш трябва да имат СУК по ISO/TS 16949, който е базиран на ISO 9001, но има завишени изисквания за осигуряване на качеството. Независимо от изпълнението на тези изисквания, доставчиците на продукти за автомобилния отрасъл са одитирани от своите клиенти относно функционирането на СУК и осигуряване на качеството на доставки.

Сертификационните одити се извършват от акредитирани от държавен орган организации, които трябва да отговарят на изискванията на ISO/IEC 17021. Акредитацията на органите за сертификация у нас се извършва от Българска служба по акредитация.

5.3.2 Сертификация на системи за управление.

Оценяване и сертификация на система за управление (СУ) се осъществява съгласно изискванията на ISO / IEC 17021, въз основа на одит извършен на два етапа.

ОДИТ НА ЕТАП 1

Одитът на етап 1 се прави на място при клиента.

Целите на одита на етап 1 са:

а) да се извърши преглед на документираната информация за системата за управление на клиента;

б) да се оценят конкретните условия на клиента и да се проведат разговори с персонала на клиента, за да се определи степента на подготовка за одит на етап 2;

в) да се извърши преглед на състоянието на клиента и разбирането на изискванията на стандарта особено по отношение на идентификацията на най-важните резултати или значими аспекти, процеси, цели и функционирането на системата за управление;

г) да се събере необходимата информация относно областта на приложение на системата за управление, включително:

- местоположенията на организацията на клиента;
- процесите и използваните технически средства;
- нивата на контрол, както е установено (особено в случаите на множество площадки);
- приложимите законови и регулаторни актове.

д) да се извърши преглед на разпределението на ресурси за одита на етап 2 и да се съгласуват с клиента подробностите за одита на етап 2;

е) да насочи и съсредоточи планирането на етап 2 на одита след постигнато достатъчно разбиране на системата за управление и функционирането ѝ на място при условията на изискванията на стандарта за система за управление и другите основни документи;

ж) да се оцени дали вътрешните одити и прегледът от ръководството са планирани и извършени и дали степента на внедряване на системата за управление доказва, че организацията на клиента има готовност за етап 2 на одита.

Водещият одитор оценява съответствието на документацията на клиента с изискванията на настоящото описание на процедурата и стандарта и изготвя Доклад от одит на етап 1. При регистриране на потенциални несъответствия от одит на етап 1, които биха могли да доведат до несъответствия на одит на етап 2, те могат да се закрият в процеса на провеждане на одита на етап 1 или се закриват след представяне на доказателства преди одит на етап 2. Одитът на етап 2 се насрочва след като клиентът декларира писмено, че потенциалните несъответствия са отстранени.

Интервалът между одит на етап 1 и одит на етап 2 не трябва да бъде повече от три месеца.

ОДИТ НА ЕТАП 2

Целта на одита на етап 2 е да се оцени прилагането, включително ефикасността на СУ на клиента.

Той включва най-малко следните елементи:

- Оценка на информацията и доказателствата за съответствието на СУ спрямо критериите на одита;
- Оценяване способността на СУ да осигури съответствие с приложимите изисквания на нормативните актове и с договорните изисквания;
- Наблюдение на резултатността, измерването, отчитането и прегледа на постигнатото спрямо целите за най-важните показатели и задачи;
- Оценка на оперативното управление на процесите на клиента, вътрешни одити и преглед от ръководството и отговорност на ръководството по отношение на политиката;
- Определяне на области за възможно подобряване на СУ.

Планът за провеждането на одит на етап 2 се изготвя на базата на получените резултати след провеждането на етап 1. В случаите, когато фирмата разполага с няколко на брой площадки /филиали/ и клонове за извършване на дейността, сертификационният и надзорни одити се осъществяват в съответствие с изискванията на СУ:

- Централният офис се посещава при всеки одиторски цикъл;
- В случаите, когато на различните площадки се извършва еднородна дейност и това е отразено в съответния процес, одитите се извършват в един от тези филиали/клонове/площадки на случаен принцип.

- В случаите, когато на различните площадки се извършва разнородна дейност (последователна или паралелна) се одитират всички дейности.

Планът се съгласува със Заявителя на одита. По време на одита одиторският екип прави проверка на изпълнението на изискванията на приложимия стандарт, с цел оценяване на СУ. Екипът от одитори записва всички наблюдения и констатации. Ако по време на одита се установят несъответствия по някое от изискванията, клиента се информира за това и се съгласуват последващи действия. В случай, че се установят значими недостатъци на СУ или невъзможност да се проведе одита се взема решение за последващите действия, включващи прекратяване на одита или извършване на последващо посещение (допълнителен одит).

При нормално протичане на одита водещият одитор представя наблюденията от одита по време на закриващата среща. Одиторският екип обобщава наблюденията си и документира препоръките си в Доклад от одит на етап 2, който са предоставя на клиента.

За целите на сертификацията се определят степени на несъответствия и области изискващи подобрения:

- Съществено несъответствие - необходим е преглед, проверка и одобряване на корекциите и коригиращите действия на заявителя по документи или чрез допълнителен последващ одит (пълен или частичен) в срок до три месеца.
- Несъответствие, което влияе върху способността на СУ да постига очакваните резултати се класифицира като съществено и при следните условия:
 - когато съществува сериозно съмнение относно внедряването на ефикасен контрол на процеси или продукти или съответствието на услугите на определените изисквания;
 - поредица от незначителни несъответствия, свързани с едно и също изискване или проблем, могат да докажат системна грешка и поради това представляват съществено несъответствие.

В случай, че при одита са констатирани съществени несъответствия, те могат да се отстранят и закрийт:

- по време на провеждане на одита на етап 2/надзорен/одит за подновяване, ако се представят достатъчни обективни доказателства за това;
- в срок от 3 месеца след последната дата от провеждане на одита на етап 2/надзорен/одит за подновяване, като се представят писмени и други обективни доказателства за отстраняването на несъответствията;
- в срок от 3 месеца след последната дата от провеждане на одита на етап 2/надзорен/одит за подновяване, като се провежда допълнителен пълен или допълнителен частичен одит на място (ако доказателствата не могат да се проследят по документи и се налага одит на място).

Несъществено несъответствие - необходим е преглед и одобряване на плана на заявителя за корекции и коригиращи действия в срок до един месец. Резултатът се проверява по време на следващия одит.

Несъответствие, което не влияе върху способността на СУ да постига очакваните резултати се класифицира като несъществено.

В случай, че при одита са констатирани несъществени несъответствия, те могат да се отстранят и закрийт:

- по време на провеждане на одита на етап 2/надзорен/одит за подновяване, като се представи план за корекции и коригиращи действия;
- в срок до 1 месец след провеждане на последната дата от одита на етап 2/надзорен/одит за подновяване, като се представи в офиса на ОССУ план за корекции и коригиращи действия.

Резултатите от изпълнението и ефикасността на корекциите и коригиращите действия се проверяват при следващия одит (надзорен/одит за подновяване).

Докладът от одит може да съдържа "места за подобрене", но не трябва да съдържа конкретни решения.

Възможностите за подобряване се документират в доклада от одита. Клиентът може да оцени и да реши дали да внедри предложенията направени от екипа от одитори. Решението на клиента за това не влияе на резултата от одита.

За констатираните несъответствия се съставя "Доклад за несъответствие", който се подписва от одитора и упълномощено лице от клиента. Упълномощеното лице от Клиента попълва коригиращи действия в Доклад за несъответствие.

По време на заседанието за закриване на одита водещият одитор оповестява резултатите от одита. Заседанието за закриване на одита по същество представлява заключителна среща между екипа от одитори и ръководството на клиента и се председателства от водещия одитор.

ИЗДАВАНЕ НА СЕРТИФИКАТ

Условие за издаване на сертификат е положително заключение и препоръка от одита на етап 1 и от одита на етап 2 на СУ на Клиента от одиторския екип;

Сертификатът се издава за област на дейност, съгласувана със Заявителя и проверена от одиторите. Срокът на валидност на сертификата е три години при условие, че се провеждат надзорни одити, които потвърждават продължаващото съответствие с изискванията на стандарта и условията, при които е издаден сертификата.

Сертификатът се издава на български и на английски език за съгласуваната с Клиента област на дейност. По заявка на Клиента сертификатите могат да бъдат издавани на различни езици, което се уточнява в договора. Освен Сертификатите клиентът получава доклад от одита, програма за надзор за периода на действие на Сертификата, "Правила за ползване на сертификатната марка" и сертификатната марка.

При отказ за издаване на Сертификат, Клиентът има право да подаде възражение или жалба до Комисията по възражения съгласно процедурата за управление на възраженията, информация за която е предоставена публично на Заявителите. Ако решението на Комисията по възраженията не удовлетворяват Клиента, то той може да се обърне към съда.

НАДЗОРЕН ОДИТ

Надзорните одити са одити на място, които се провеждат най-малко веднъж в годината. Те не са непременно одити на цялата система и затова се планират, така че да може да се запази доверието, че сертифицираната система за управление

на клиента продължава да бъде в съответствие с изискванията за сертификация в периода между двата одита за подновяване на сертификацията. За целта в плана за надзорен одит се включва преглед най-малко на:

- а) Вътрешни одити и преглед от ръководството;
- б) Преглед на действията предприети по отношение на идентифицираните и документирани по време на последния одит несъответствия;
- в) Разглеждане на възражения и жалби към Клиента;
- г) Ефикасност на СУ по отношение на постигане на целите на сертифицирания клиент;
- д) Напредък на планираните дейности, предвиждащи непрекъснато подобряване;
- е) Непрекъснат оперативен контрол;
- ж) Преглед на всяко изменение;
- з) Използване на знаците (лого) и/или всяко друго позоваване на сертификацията.

Датата на първия надзорен одит след първоначалната сертификация се определя в срок най-много до 12 месеца, отчитайки последния ден на етап 2 на одита (контролна дата).

Датата на втория надзорен одит след първия надзорен одит се определя в срок най-много до 24 месеца, отчитайки последния ден на етап 2 на одита (контролна дата).

За извършените надзорни одити от водещият одитор, се съставят "Доклад от надзорен одит" и "Доклад за несъответствие" (при необходимост).

След приключване на надзорния одит, водещият одитор представя "Доклад от надзорен одит", който съдържа констатациите на екипа за съответствието с изискванията на стандарта, с предложение за продължаване действието на сертификата. Клиента се уведомява писмено за решението. Клиентът има право да подаде възражения относно решението.

При отказ на Клиента за планиране и провеждане на планов надзор и/или ако той не бъде проведен по негова вина в срок най-много до 12 месеца, отчитайки последния ден на одита на етап 2, органа по сертификация взема решение за временно прекратяване действието на сертификата. Валидността на сертификата се подновява само в случай на провеждането на успешен непредвиден одит в срок от шест месеца.

Ако Клиентът откаже или възпрепятства провеждането на непредвидения одит в рамките на тези шест месеца, то Договорът се прекратява и сертификатът се отнема и обявява за невалиден, като решението за това се оповестява в сайта на органа.

Подновяване на сертификацията се провежда на място и при изявено желание от Клиента преди изтичане срока на валидност на сертификата. Целта на одита е да се потвърди поддържането на съответствието и ефикасността на СУ, да се продължи действието на Сертификата за нов три годишен цикъл.

Ако в срок от три месеца преди контролна дата /датата на последния ден от сертификационния одит/, клиентът не информира органа по сертификация (ОС) за наличието (или липсата им) на изменения и не изпрати попълнена декларация, ОС не поема гаранция, че решението за подновяване на сертификацията ще е приключило

до датата на валидността на предишния сертификат. В случай на просрочване на валидността одита за подновяване се превръща в сертификационен одит.

Когато са настъпили значими изменения в СУ, в организацията на клиента или в контекста, в който системата за управление действа (например изменение на законодателството), дейността, съответстваща на одит за подновяване на сертификацията може да изисква извършване на одит на етап 1.

Въз основа на положително решение на ОС, Клиента може да се счита за "сертифициран с продължение". В този случай и по желание на Клиента, в новия сертификат може да се запише и датата и номера на предишния. При просрочване на валидността, в следващия сертификат не може да се укаже номера на предишния сертификат.

По време на одита за подновяване на сертификацията, екипът одитори проверява и оценява ефикасността на цялата система за управление на Клиента, както и използването на сертификатната марка на ОС.

За всички изменения в изискванията по сертификация, които възнамерява да извърши, ОС уведомява своевременно заинтересованите страни.

След вземане на решение и изпращане на изменените изисквания до всички заинтересовани страни, ОС извършва проверка на сертифицираните организации. Проверката обхваща дейностите от произтичащите изменения в изискванията по сертификация в срок, който предварително е съгласуван.

НЕПРЕДВИДЕН ОДИТ

На ОС може да се наложи да извърши непредвидени одити на сертифицирани клиенти, за да проучи жалби или поради изменения обявени от клиента или да извърши последващи действия при клиенти с временно прекратена сертификация, а също така при следните случаи:

- постъпили в ОС писмени сигнали за нарушения от страна на сертифицираните клиенти;
- публикувани или огласени критични материали за сертифицирани клиенти в средствата за масова информация;
- писмени сигнали за некоректно позоваване на сертификацията и заблуждаващо използване на сертификацията в реклами, каталози или информация от заинтересовани страни, например потребителите.

За непредвидения одит не се съставя план, а се проверяват сигнализираните причини за провеждането му. За целта Координаторът на ОС предава постъпилите документи на водещия одитор за запознаване, а клиента се уведомява с кратко предупреждение, без да се иска потвърждение от негова страна за съгласуване на екипа. За проведения непредвиден одит водещият одитор съставя "Доклад от одит". За констатирани несъответствия се съставят "Доклади за несъответствия", които се подписват от направилия констатация одитор и упълномощено лице от Клиента.

РАЗШИРЯВАНЕ ИЛИ ОГРАНИЧАВАНЕ НА ОБХВАТА НА СЕРТИФИКАЦИЯТА

Клиентите попълват желаната област на приложение на вече дадената сертификация с разширението в заявката, което включва нови звена и/или дейности, и/или процеси, и/или продукти. На Клиента се предлага сключване на "Анекс към Договора за услуги" и се уведомява писмено за необходимите документи,

които трябва да представи. Времетраенето на частта от одита с разширен обхват се изчислява съобразно броя на персонала за дейността за разширението.

Разширяването на обхвата на сертификация може да се извършва по време на:

- По време на планов надзор;
- Преди или след проведен надзор, чрез непредвиден одит.

Разширяването на обхвата на сертификация може да се извършва във връзка с ново производство, предоставяне на нови продукти и услуги (допълнителни процеси в областта на приложение на вече сертифицираната СУ) - провежда се пълен одит на новите процеси, както и на всички свързани с тях процеси от вече сертифицираната система за управление.

В случай на разширяване на обхвата на сертификацията се издава нов Сертификат със срок на валидност на издадения преди Сертификат. Новият сертификат е с обхват, включващ досегашния и този от разширението. При получаването на новия сертификат сертифицираната организация връща стария.

Ограничаване на областта на приложение на сертификацията може да бъде предприето при:

- а) заявено писмено желание от страна на Клиента;
- б) съществено изменение на процесите водещи до силно ограничаване на резултатите от дейността на фирмата;
- в) неизпълнение на ефикасни коригиращи действия на част от обхвата на Сертификата;
- г) разпореждане на държавни, надзорни органи за спиране или ограничаване на част от дейността на фирмата.

Решение за ограничаване на обхвата се извършва след провеждане на непредвиден или надзорен одит по реда на процедурата. ОС уведомява писмено Клиента за решението. При несъгласие Клиентът може да направи писмено възражение пред Комисията по възражения.

При решение за ограничаване областта на приложение на предоставената сертификация, ОС издава нов сертификат със същия период на валидност.

ВРЕМЕННО ПРЕКРАТЯВАНЕ И ОТНЕМАНЕ ДЕЙСТВИЕТО НА СЕРТИФИКАТ

Временно прекратяване действието на сертификата става в следните случаи, когато има:

- а) Заявено писмено желание от страна на Клиента;
- б) сертифицирана СУ на Клиента постоянно или сериозно не отговаря на изискванията за сертификацията (например: неизвършване на ефикасни коригиращи действия в определен срок), включително изискванията, свързани с ефикасността на системата.
- в) Клиентът откаже планиране и провеждане на планов надзор и/или ако той не бъде проведен по вина на Клиента според изискваната периодичност и/или неспазване на финансовите задължения по договора от страна на клиента;

Временното прекратяване на сертификата не трябва да бъде за повече от шест месеца. Валидността се възстановява чрез непредвиден одит и утвърждаване на резултата от него в същия срок.

Отнемане на сертификата се прилага, при:

а) Заявено писмено желание от страна на Клиента;

б) Значителни изменения в системата на управление на организацията на клиента и нейните процеси, за което не е информиран ОССУ или прекратяване дейността на фирмата;

в) При неспазване на срока за провеждане на непредвиден одит, когато сертификацията е временно прекратена. Ако непредвидения одит не бъде проведен, съответно резултата от него не бъде утвърден в рамките на тези шест месеца, сертификацията се отнема;

г) При злоупотреба и неправомерно използване на сертификата и сертификатната марка на ОС, в т.ч.:

- правенето на всякакви подвеждащи декларации, свързани със сертификацията;
- неправилното използване или използването на сертификата или части от него по подвеждащ начин;
- непреустановяване на позоваването в рекламни материали на сертификацията при временно прекратяване на същата;
- не е предприел промяна на всички рекламни материали в случай на ограничаване на областта на приложение на сертификацията;
- позоваване на сертификацията на СУ по начин, който заблуждава, че сертификацията се отнася за продукт;
- заблуждаването, че сертификацията се отнася за дейности извън областта на приложение на сертификацията;
- използването на сертификацията по начин, който може да доведе до накърняване на доброто име на ОС или на СУ и да компроментира общественото доверие в Органа.

При временно прекратяване на Сертификата Клиентът трябва да декларира писмено, че няма да се позовава на издадения сертификат за срока на неговото прекратяване.

При заявено желание от страна на Клиента за прекратяване или отнемане на сертификата, ОС издава заповед за прекратяване или отнемане на сертификата. При отнемане на сертификацията клиентът е длъжен да преустанови всяко позоваване на сертификацията, да преустанови използването на сертификатната марка на ОС и да върне обратно Сертификата/ите в ОС.

За отнетите или прекратени сертификати, ОС обявява публично информацията в web сайта на органа. Информация от заинтересованите страни може да бъде получена в офиса на ОС, по поща, e-mail, факс.

ПРЕХВЪРЛЯНЕ (ТРАНСФЕР) НА СЕРТИФИКАЦИЯ

Прехвърлянето на сертификация се определя като признаването на съществуваща и валидна сертификация на система за управление, дадена от един акредитиран орган

по сертификация, (наричан по-долу „издаващ орган по сертификация“), от друг акредитиран орган по сертификация, (наричан по-долу „приемащ орган по сертификация“) с цел издаване на Сертификат от приемащия орган.

ОС приема за трансфер само валидна акредитирана сертификация, попадаща в обхвата на акредитация на страна по договор на IAF MLA. Организации, притежаващи сертификация, която не е в обхвата на подобна акредитация, ще се считат за нови клиенти.

ОС извършва преглед на сертификацията на бъдещия клиент. Този преглед включва преглед на документацията и посещение на бъдещия клиент, ако такова посещение е необходимо. Причините за не провеждане на посещение трябва да бъдат напълно оправдани и доказани, а посещението ще се направи, ако не може да се осъществи контакт с издаващия орган по сертификация.

Прегледът обхваща следните аспекти и заключенията от него се документират и доказват:

- потвърждение, че сертифицираните услуги на клиента попадат в акредитирания обхват на приемащия орган по сертификация;
- причините за прехвърляне;
- че организацията/те, желаещи да прехвърлят сертификация притежават акредитирана сертификация, която е валидна от гледна точка на автентичност, срок на валидност и обхват на дейностите, попадащи в сертификацията на системи за управление. Практически, валидността на сертификацията и статусът на останалите несъответствия следва да се провери при издаващия орган по сертификация, освен ако той не е прекратил дейността си. Когато не е възможна комуникацията с издаващия орган по сертификация, в ОС се записват причините;
- разглеждане на последните одитни доклади от сертификация или повторна сертификация, последващи надзорни доклади и всякакви останали несъответствия. Това разглеждане включва и всякаква друга налична документация относно процеса на сертификация, напр. ръкописни бележки, чеклистове. Ако последните одитни доклади не са налични или ако одитът от надзора е забавен, тогава организацията ще се счита за нов клиент;
- получени жалби и оплаквания и предприети действия;
- етапът в настоящия цикъл на сертификация;
- всяко настоящо задължение на организацията с регулаторните органи по отношение на правно съответствие.

ОС няма да приема за прехвърляне сертификация, за която се знае, че е била прекратена или е под заплаха от прекратяване. Ако ОС не е могъл да провери статуса на сертификацията при издаващия орган по сертификация, от организацията се изиска декларация - потвърждение, че сертификатът не е прекратен или не е под заплаха от прекратяване.

Преди прехвърлянето, незакритите несъответствия следва да се отстранят, ако е необходимо, с издаващия орган по сертификация. В противен случай те ще се закриват от ОС.

При трансфер по време на първоначално оценяване и сертификация, процедурата по сертификация се изпълнява от този етап, до който е стигнал сертификационният одит, като се изискват от клиента да предостави всички доклади (становища,

експертни доклади), документиран несъответствия, от предходния сертифициращ орган.

Ако при прегледът преди прехвърлянето не са идентифицирани други висящи или потенциални проблеми, издаването на Сертификат се извършва съгласно процедурата на ОС. Програмата за следващия надзорен одит е съгласно програмата на издаващия орган на сертификация, освен ако ОС е провел първоначален одит или одит на повторна сертификация като резултат от прегледа.

Ако в доклада и заключението от прегледа преди прехвърлянето все още има съмнения относно съответствието на настоящата или на предварително проведената сертификация, ОС в зависимост от степента на съмнение ще:

- счете кандидата като нов клиент или
- ще проведе одит, който да бъде съсредоточен върху идентифицираните проблемни области.

Решението относно действието, което се предприема зависи от естеството и размера на откритите проблеми. Обосновката за решението се доказва и документира в "Доклад от преглед за трансфер".

СЕРТИФИКАЦИЯ НА ИНТЕГРИРАНА СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ

Интегрирана система за управление може да включва две или три системи за управление (СУК/СУОС/СУЗБР) съгласно изискванията на стандартите, респективно: БДС EN ISO 9001, БДС EN ISO 14001, BS OHSAS 18001:2007. Всички стандарти са разработени да бъдат изцяло съвместими, което създава предпоставка за сертификация на интегрирана система. Условие за провеждане на интегриран одит е клиентът да има разработена и внедрена интегрирана система за управление.

При сертификация на интегрирана СУ се спазват процедурите за сертификация на отделните системи за управление, включени в интегрираната система.

При съставянето на екипа/екипите от одитори трябва да се осигури цялостната компетентност на екипа/екипите, необходима за достигане на целите на одита за всяка система за управление. Одит на интегрирана система за управление може да се извърши от един екип от одитори, когато екипа притежава изискващата се компетентност за всяка система за управление. Когато това не е възможно, тогава за всяка система за управление трябва да се осигури екип от одитори с изискващата се компетентност.

Провеждането на одити на интегрирана СУ може да бъде едновременно или последователно във времето в зависимост от готовността на одитираната организация. Комбиниран одит е когато две или повече системи за управление се одитират заедно. Ползите от провеждане на интегриран одит са: намаляване на времетраенето за одит и респективно цената за клиент.

При подготовката, планирането, определянето на екипа/ екипите от одитори, изпълнението на отделните фази от сертификационния процес екипа/екипите от одитори спазва процедурата за сертификация на съответната система за управление.

При положително решение на ОС на клиента се издават по един отделен сертификат за всеки стандарт.