



**PHARE програма за подпомагане на
бизнеса III на Европейския съюз за
България, Хърватия, Румъния и Турция**

UEARME - SME FIT II

Учебно пособие СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ

**От Керин Ифур
NORMARME***

**Адаптирано за България
от Национална занаятчийска камара**

* Европейско бюро на занаятите, търговията и МСП за стандартизация



Този проект се финансира от Европейския съюз по програмата на ФАР за подпомагане на бизнеса и се изпълнява от UEARME (Европейски съюз на занаятите, малките и средни предприятия) и нейните партньори. Съдържанието на този документ не отразява задължително мнението на Европейската комисия.

СЪДЪРЖАНИЕ

Въведение

ЧАСТ I – Кратко описание на съответните закони на ЕС

I/ Стандартизация

II/ Сертификация

ЧАСТ II – Последствия за МСП*

I/ Стандартизация

A) Ползи

- 1) Значение на стандартите за фирмите
- 2) Какви са ползите от стандартите за бизнеса?
 - а) Законодателство в подкрепа на стандартите
 - б) Разходи
 - в) Приходи и достъп до пазара
 - г) Възможности
- 3) Интересите на МСП за прилагането на стандарти и участие в стандартизационния процес
 - а) Защо МСП използват стандарти?
 - б) Ползите от стандартите в практиката

B) Проблеми за МСП

- 1) Прилагане
 - а) Източници на информация
 - б) Съдържание на информацията
 - в) Прилагане в рамките на МСП
- 2) Участие в стандартизацията

II/ Сертификация

ЧАСТ III - Стратегии за прилагане

I/ Стандартизация

- A) Как да вземем участие в стандартизацията?
- B) Как да открием подходящия стандарт?
- B) Как да се сдобием със стандарт?

II/ Сертификация

* МСП – Малки и средни предприятия

Въведение

Стандартът е документ, възприет с консенсус и одобрен от признат орган, който определя за общо и повтарящо се прилагане правила, насоки или характеристики за дейности или техните резултати за постигане на оптимален ред в дадена съвкупност от обстоятелства.

Има различни видове стандарти: основен стандарт, терминологичен стандарт, стандарт за изпитване, стандарт за продукт т.н.

Стандартите се създават чрез процес, наречен **стандартизация**, при участие на (всички) заинтересовани групи на национално, европейско и международно ниво.

Националният орган за стандартизация в Република България е Българският институт за стандартизация (БИС). В Европа органи по стандартизацията са: CEN - Европейски комитет за стандартизация (European Committee for Standardization), CENELEC - Европейски комитет за стандартизация в областта на електротехниката (European Committee for Electrotechnical Standardization) и ETSI - Европейски институт за телекомуникационни стандарти (European Telecommunications Standards Institute).

Международен стандарт е стандарт, разработен от съответните международни организации: ISO - Международна организация за стандартизация (International Organization for Standardization), IEC - Международна електротехническа комисия (International Electrotechnical Commission) и ITU- Международен съюз по далекосъобщения (International Telecommunication Union).

Българските национални стандарти се идентифицират с буквено и цифрово означение. Буквеното означение се състои от буквите БДС или комбинация от буквите БДС и други буквени означения в случаите на въвеждане на европейски или международни стандарти. Цифровото означение се състои от номера на стандарта и годината на одобряване или въвеждане, например БДС EN ISO 9001:2001.

Повечето от стандартите в Европа са европейски стандарти. Относителният дял на международните стандарти нараства непрекъснато, тъй като почти няма национални стандарти (които се разработват на национално ниво). Европейските стандарти изиграха основна роля в изграждането на вътрешния пазар на ЕС като спомогнаха за премахването на техническите бариери пред търговията, възникнали поради несъответствия между националните стандарти. Неизменното ползване на европейски стандарти в ЕС и Европейската икономическа зона премахва множество различни национални технически описания и свързаните с тях изисквания за изпитване и сертификация. Различните видове бизнес искат общи стандарти, за да се намалят разходите за части и компоненти, а мрежите да останат съвместими. Стандартите помагат на пазара да създаде ефективен търговски език и съответните тестове и сертификати се възприемат най-вече като начин да се изгради доверие между партньорите в търговията.

Сертификацията¹ (за съответствие) цели да докаже чрез сертификат, знак или етикет придържането към (съответствието с) дадена референтна система. Тя се прилага към продукти, услуги, организации и хора. Съответствието се оценява спрямо различни типове референтни системи: стандарти, спецификации или технически правила, таблица на условията, норми, равнища на компетентност. За различните случаи се използват различни техники според избраните референтни системи: тестове, одити, инспекции, изпити. Сертификацията може да бъде законово наложена (регулаторна сертификация), или може да бъде избор на самите производители, главно по търговски причини (доброволна сертификация).

¹ Допълнителна информация за сертификацията и за знака CE може да бъде намерена в учебното пособие по Безопасност на продукта-WKÖ.

ЧАСТ I – Кратко описание на съответните закони на ЕС

I/ Стандартизация

Европейската стандартизационна политика се основава на някои правни документи като Директива 98/34, Директива 98/48/ЕС (на Европейския съвет), Решение на Съвета от 7 май 1985, Директива 98/34/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 22 юни 1998, установяващи процедура за осигуряването на информация в областта на техническите стандарти и разпоредбите. Директива 98/48/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 20 юли 1998 променят Директива 98/34/ЕС. Решението на Съвета от 7 май е за новия подход за техническа хармонизация и стандарти. Директива 98/34/ЕС се очаква да се преработи през 2008 г.

Стандартизацията е неделима част от ЕС за постигане на Лисабонските цели чрез провеждането на по-добро регулиране и чрез опростяване на законодателството, чрез увеличаване на конкуренцията между предприятията и чрез премахването на бариерите пред международната търговия.

На 18 октомври 2004 Комисията прие **Съобщение** за „Ролята на Европейската стандартизация в рамките на европейските политики и законодателство”, която се съпътстваше от Работен доклад на състава относно „предизвикателствата за Европейската стандартизация”. Двата документа анализират настоящата ситуация в Европейската стандартизация и посочват ключовите области, в които европейската стандартизационна система и инструментите, с които разполага европейската стандартизационна политика, могат и трябва да бъдат допълнително подобрени. И двата документа са отговор на Заключението на Съвета от март 2002 и на Решението на Съвета от октомври 1999 за „Ролята на стандартизацията в Европа”, в които Съветът признава важната роля на стандартите и приканва Комисията да анализира настоящата ситуация на Европейската стандартизация и да отговори на предизвикателствата, пред които е изправена Европейската система за стандарти.

Крайният резултат на този процес беше Планът за действие по европейската стандартизация през октомври 2005, преразгледан през 2007. Успоредно с това Европейската комисия пусна доклад за Действието на Директива 98/34/ ЕС от 2002 до 2005.

В своето Заключение от декември 2004 г. по „Европейската стандартизация”, Съветът призна констатациите на Комисията и я покани да провежда дейностите, предложени в Съобщението и в Работния доклад на състава. На 24 октомври 2006 г. беше прието Решение на Европейския парламент за финансиране на Европейската стандартизация.

Исканията за работа по Европейските стандарти могат да дойдат както от частния, така и от публичния сектор. Правилата на процедурите за вземане на решение за изпълнение или не на даден проект и ако да по какъв начин, варират в зависимост от органа по стандартизация.

Стандартите се разработват от Технически комитети в съответствие с Кодекса за Добри практики по подготовка, приемане и прилагане на стандартите на Световната търговска организация. Освен на този кодекс, Европейската стандартизация се базира на следните четири опорни момента:

- Прекъсване: това е задължение, прието от ЕАА (European Architects' Alliance – Европейски съюз на архитектите), по време на подготовката на Европейски стандарт или след неговото одобрение страните да преустановят разработването на национален стандарт, което може да намали желаната хармонизация;
- Премерено гласуване;
- Изпълнение: Страните възприемат Европейските стандарти за национални стандарти (обикновено в рамките на 6 месеца от одобрението);
- Оттегляне на противоречиви стандарти.

Въпреки, че международната търговия в ЕС е представена главно от търговия вътре в общността, връзките между европейските и международните стандарти се явиха бързо като необходимост. Затова бяха подписани две споразумения, установяващи принципите на сътрудничество между европейските и международни органи по стандартизация. **Виенското споразумение** регулира сътрудничеството между CEN и ISO (International organization for standartization – Международна организация по стандартизацията) и **Дрезденското споразумение** - сътрудничеството между CENELEC и IEC. Целта е да се постигне общ обмен на информация, участие в стандартизационни проекти. Преди всичко международните стандарти се възприемат в Европейската система без изменения.

Европейските стандарти са мощно средство за засилване на конкурентоспособността на предприятията в ЕС. Те гарантират здравето и безопасността на гражданите на Европа, както и опазването на околната среда. Стандартите предлагат технически разрешения на проблеми и улесняват търговията и сътрудничеството в рамките на Европейската общност. Те спомагат за трансфера и разпространяването на технологии, което е от полза за всички хора. По-конкретно, стандартите могат да подобрят ефективността на важни политики на Общността във връзка със здравето на потребителите, опазването на околната среда, търговията и единния пазар.

Стандартите играят важна роля при изграждането на единен пазар, като подкрепят редица законодателни мерки, наречени директиви от „Нов подход“. Тези законодателни мерки на ЕС поставят ключовите изисквания, на които продуктите трябва да отговарят, за да се продават във всички страни от ЕС. По-особеното в директивите от «Нов подход» е, че те не съдържат технически подробности, а общи изисквания за безопасност. На базата на тези общо дефинирани основни правила, производителите трябва да намерят техническите решения на дадените проблеми, за да осигурят спазването на изискванията за безопасност. Един от най-добрите начини производителите да направят това, е да използват специално разработените за тези цели европейски стандарти. Такива стандарти се наричат „хармонизирани стандарти“ на основата на „презумпцията за съответствие“ с директивите, за които са изготвени.

Подробните технически спецификации за продуктите, обект на директивите от „Новия подход“ се съдържат в европейските хармонизирани стандарти. Прилагането на тези хармонизирани стандарти трябва да води до изпълнението на основните изисквания и спазването им, за разлика от основните изисквания е доброволно, като производителят винаги може да приложи други технически спецификации. Спазването им обаче създава презумпция, че продуктите отговарят на основните изисквания на съответните приложими към тях директиви.

Задачата за създаване на стандарти, осигуряващи технически решения за производителите, които се стремят да се съобразяват с директивите на ЕС, се поставя от Европейската комисия пред европейските органи по стандартизация. Тези задачи за стандартизация (Мандати) определят насоките, в които трябва да бъдат разработвани стандартите, за да отговорят на съществените изисквания на всяка директива. Всички стандарти по директивите от новия подход трябва да се основават на стабилно научно познание, да са подходящи за целта, да са съвместими помежду си, да са бързо изменяеми, за да бъдат в крак с технологичните нововъведения. След като е налице хармонизиран стандарт, производителят може да декларира, че неговият продукт съответства на този стандарт и тогава националните органи приемат, че неговите стоки съответстват на съществените изисквания на директивата. Така тези стоки може да се пуснат на пазара въз основа на декларацията на производителя и с една проста процедура на сертификация. При това гъвкавостта на Новия подход позволява на производителите да използват и други механизми освен прилагането на хармонизирани стандарти, за да демонстрират съответствие с директивата и така да създават стимул за иновации.

Директивите на ЕС определят само съществените изисквания, за да гарантират висока степен на защита (здраве, безопасност, клиенти, околна среда и т.н.). Съществените изисквания са формулирани така, че да породят обвързващи задължения, които могат да бъдат постоянно налагани от страните-членки. Директивите се занимават с големи групи продукти и/или рискове.

Комисията нарежда на Европейските органи по стандартизация да определят подробните технически решения (хармонизирани стандарти), които производителите могат доброволно да прилагат. Производителите могат също да избират дали да приложат тези хармонизирани стандарти (или други технически спецификации), ако техните продукти удовлетворяват съществените изисквания. Когато се спазват хармонизираните стандарти, счита се, че продуктът отговаря на съществените изисквания (вече не се изисква от производителите да придобият предишната сертификация от трета страна). Производителите, обаче, по закон са отговорни за съответствието с директивите на всички продукти на пазара. Страните-членки трябва да гарантират, че несъответстващите продукти се изтеглят от пазара (надзор на пазара).

И така, хармонизиран стандарт е **европейски стандарт (EN)**, разработен по мандат на Европейската комисия и Европейската асоциация за свободна търговия (ЕФТА), който поддържа съществените изисквания на директивите от Нов подход. Прилагането на хармонизираните стандарти е доброволно, но е най-лесният начин за доказване на съответствието на продуктите със съществените изисквания на директивите. Обяснението за връзката между хармонизирания стандарт и за кои от съществените изисквания на директивите се прилага е дадено в приложение Z на всеки стандарт, разработен по мандат.

За да станат хармонизирани стандарти, е необходимо страните-членки да преведат заглавията на стандартите на техния национален език и да ги изпратят за публикуване в **Официалния вестник** (Official Journal) на Европейския съюз. С този акт европейските стандарти, разработени по мандат, стават хармонизирани стандарти. От датата на публикуване тези стандарти могат да се прилагат за доказване на съответствието на продуктите с директивите.

Освен това директивите формулират процедури за оценка на съответствието, за да се оцени придържането към директивите като се взимат предвид установените потенциални рискове. Оценката на съответствието се извършва от органи по тестване и сертификация („**нотифицирани органи**”), които са определени от страните-членки в рамките на тяхната юрисдикция и действат под тяхна отговорност. **Знакът СЕ** (Conformité Européenne- Европейско съответствие) символизира съответствие с всички приложими правила на Общността – страните-членки признават, че даден продукт със знак СЕ, пуснат на пазара където и да е в Общността, съответства на техните собствени национални закони.

Директивите от Нов подход са основани на следните принципи:

- Хармонизацията се ограничава до съществените изисквания;
- Само продукти, които изпълняват съществените изисквания могат да се пускат на пазара и да се ползват;
- Хармонизираните стандарти, чиито референтни номера са били публикувани в Официалния вестник и които са били преобразувани в национални стандарти се счита, че се придържат към съответните съществени изисквания;
- Прилагането на хармонизираните стандарти или други технически спецификации остава доброволно и производителите са свободни да изберат всяко техническо решение, което предоставя съответствие със съществените изисквания;
- Производителите могат също да избират между различни процедури за оценка на съответствието, предвидени в приложимата директива.

III/ Сертификация

Оценката на съответствието играе важна роля в повечето технически наредби. Процедурите по оценката на съответствието може да допринесат за постигането на съществени обществени политически цели, но също така може действат като основен източник на технически бариери за търговията. Затова Европейската общност почувства необходимостта да развива политика в областта на оценката на съответствието. Това трябва да балансира нуждата да се

осигури свободното движение на стоки в рамките на нейния вътрешен пазар с изискването да се осигури „високо ниво на защита по отношение на здравето, безопасността, опазването на околната среда и защитата на потребителя”. Тази политика стана известна като „Глобален подход”.

Традиционният метод за съставянето на директиви за техническа хармонизация на Общността осигуряваше признаване на сертификатите за съответствие, издавани под едноличната отговорност на националните компетентни органи. Това често караше страните-членки да прехвърлят техническата работа на единици, неизвестни на другите страни-членки или на Комисията. Тези органи се назначаваха въз основа на неопределени критерии. Опитът от този подход очерта един от основните проблеми, а именно недостиг на информация за работата и компетентността на включените органи, както и на липса на способности за демонстриране на тяхната компетентност. Следователно Глобалният подход разчиташе на дефинирането на обективни критерии, усилвайки предназначението на органите за оценка на съответствието).

Главната цел на Глобалния подход е да внесе прозрачност в системите за оценка на съответствието, които се използват както в регулираните, така и в нерегулираните „доброволни” сектори. Едно от основните средства да се постигне това е да се гарантира, че компетентността и надеждността на органите за оценка на съответствието могат обективно да бъдат проверени. Това се прави с цел да се създаде доверие и така да се подкрепи взаимното признаване и приемане на резултатите (доклади за тестовете, сертификати и т.н.), издадени от тези органи. Двата основни инструмента, които се предвиждат от Глобалния подход, са използването на стандарти и акредитацията като предпочитани способности за демонстриране компетентността на органите за оценка на съответствието.

Глобалният подход при сертификация и изпитване в Европа е да се изпълни Новия подход към Европейската наредба, въведена десет години по-рано. (Същата цел: техническа хармонизация!). Тя влезе в сила на 1-ви януари 1995г. В сферата на регулирането Глобалният подход се стреми към: определянето на различни методи за оценка на съответствието според основните изисквания на Директивите от Нов подход (решение на Съвета 93/465/СЕЕ (Communauté Economique Européenne – Европейската икономическа общност) от 22/07/93), хармонизиране на тези директиви по отношение на обозначаването (графичен дизайн, посочване със знаци, дефиниране на отговорностите, санкции и т.н.).

Осем модула (от А до З), с различни нива на сложност и изисквания изчерпателно дефинират различните проверки и тестове, които се прилагат на продуктите и техните производствени процеси, преди да навлязат на пазара. В този „toolbox” (кутия за инструменти) всяка директива от Новия подход посочва подходящите модули за оценка и удостоверяване на съответствието с основните изисквания относно продукта и свързаните с него рискове.

Необходими са условия за надеждна оценка на съответствието. Ключовите елементи в това отношение са изграждане на доверие чрез компетентност и прозрачност и установяване на всестранна политика и рамка за оценка на съответствието. Решението на Съвета от 1989 г. по отношение на Глобалния подход за сертификация и оценка излага следните ръководни принципи за политика на Общността по оценката на съответствието:

- * Разработен е последователен подход в законодателството на Европейската общност като са създадени модули за различните фази на процедурите за оценка на съответствието и като са формулирани критерии за използването на тези процедури, за предназначението на органите, които управляват тези процедури и за използването на СЕ знаците.
- * Въведено е използването на Европейски стандарти относно осигуряване на качеството (EN ISO 9000 серия), и относно изискванията към органите за оценка на съответствието, извършващи контрол на качеството (EN 45000 серия).
- * Установяват се системи за акредитация и контрол (EN 45000 серия).
- * Въвеждането на системи за акредитация и използването на техники за взаимно

сравнение се подкрепя в страните-членки и на ниво Общност.

* Подкрепят се споразумения за взаимно признаване на изпитванията и сертификацията в нерегулаторната сфера.

* Разликите между съществуващите инфраструктури за качество (каквито са системите за калибриране и метрология, лабораториите за изпитване, органите за сертификация и инспекция и органите за акредитация) между страните-членки и между индустриалните сектори се минимизират чрез програми.

* Международната търговия между Общността и трети страни се подкрепя с помощта на споразумения за взаимно признаване, програми за сътрудничество и техническа помощ. Новият подход изисква оценката на съответствието да се усъвършенства по такъв начин, че да позволи на законодателя на Общността да оцени последствията от използването на различни механизми за оценка на съответствието. Целта беше да се осигури гъвкавост на оценката на съответствието по целия производствен процес, за да може тя да се адаптира към нуждите на всяка индивидуална операция.

България въвежда европейските директиви в своето законодателство като Наредби за съществените изисквания и оценяване на съответствието посредством Закона за техническите изисквания към продуктите. За продуктите, които попадат в обхвата на наредбите по чл. 7 от Закона за техническите изисквания към продуктите, които транспонират директивите от Нов подход в българското законодателство, са определени съществени изисквания и процедури за оценяване на съответствието им. Това са групи продукти като машини, играчки, газови уреди, съдове и съоръжения под налягане, електросъоръжения, строителни продукти, лични предпазни средства и др., които се пускат на пазара след оценяване на съответствието им с тези изисквания. Трите елемента, които удостоверяват съответствието на даден продукт със съществените изисквания са:

- **Маркировка за съответствие**

Маркировка СЕ означава, че продуктът е проектиран и произведен с всички приложими условия на наредбите и че е оценено съответствието му със съществените изисквания. СЕ маркировка се поставя само на продукти, обхванати от Директиви от Новия подход, за каквито задължително е необходимо удостоверяване на съответствието.

Правният статут на СЕ маркировката е регламентиран в Директивите. Маркировката СЕ не е знак за произход на продукта, той може да бъде произведен и в други страни, но оценен съгласно изискванията на европейската система за оценяване на съответствието. Тя не е търговска марка за качество, а трябва да се разглежда като декларация на производителя или на неговия упълномощен представител, че продуктът съответства на всички приложими хармонизирани разпоредби. Въпреки че това определение е напълно ясно за отговорните власти, същото не може да се каже за обществото, което все повече приема маркировката, но често бърка значението ѝ. Понякога се наблюдава тенденция за прибавяне към значението ѝ на елементи, които никога не са били залегнали в Директивите. Някои производители от трети страни, които изнасят продукти в Единния европейски пазар, също не разбират целта и предназначението ѝ. Освен това, в някои сектори продуктите често са обозначени със задължителна маркировка като допълнение на СЕ маркировката. Някои от тези маркировки съществуват много преди въвеждането на Директивите от Новия подход, докато други се появяват след това в отговор на натиска на пазара. И въпреки, че те не са задължителни съгласно правните изисквания, различни икономически субекти, като дистрибутори, търговци на едро, монтажници и осигурителни компании, често ги използват, за да се подсилят. Допълнителните доброволни маркировки сами по себе си не са в противоречие със СЕ маркировката при положение, че те не водят до заблуждение или не се припокриват по

значение или цел с нея и представляват допълнителна информация за тези, към които е адресирана (потребители, държавни власти и др.).

Законовата рамка изисква производителите да поставят СЕ маркировка на техния продукт, опаковка, табела с данни и съответна придружаваща документация. В страна, в която има влязла в сила директива от Нов подход, се счита за нарушение да се пуска продукт на пазара без СЕ маркировка. Производителят е правно отговорен за осигуряване на съответствието на продукта със съществените изисквания за безопасност и за поставянето на СЕ маркировка.

СЕ маркировката е една от важните мерки, които предприема Европейския съюз за създаването на единния пазар и за насърчаване на икономическото развитие на страните-членки. Целта на директивите от Нов подход е да улесни свободното движение на стоки към Европейския съюз, както и вътре в него. Това постепенно води до реално свободно движение на стоки в Европа, тъй като броят на присъединяващите се страни се увеличава. Ето защо Европейската комисия счита СЕ маркировката като „паспорт“, който ще позволи на продуктите свободно да се движат в единния пазар на Европейския съюз.

Потребителите считат СЕ маркировката на продукта като индикатор за съответствие с минималните стандартни изисквания за безопасност, които може да не са налице при други продукти.

За производители на продукти, които изнасят стоките си в страните от Европейския съюз, успешният бизнес става немислим без СЕ маркировка. В днешни дни е дори по-важно да се получи СЕ маркировка от скъпото инвестиране в реклама.

Страните-членки трябва да предположат, че продуктите, носещи маркировка СЕ, са в съответствие с всички клаузи на действащите директиви, отнасящи се за поставянето ѝ. Страните-членки не могат да забранят, ограничат или възпрепятстват пускането на пазара и пускането в експлоатация на тяхна територия на продукти, носещи СЕ маркировка, освен ако клаузите за СЕ са неправилно приложени.

- **Декларация за съответствие**

В тази декларация производителят удостоверява, че продуктите съответстват на хармонизираните стандарти и удовлетворяват съществените изисквания за безопасност на директивите, и поема отговорността за безопасността им.

Производителят или упълномощеният представител (в някои случаи вносителят), установен в границите на Общността, е задължен да издаде ЕС декларация за съответствие. Съдържанието на ЕС декларацията за съответствие се определя във всяка една отделна Директива, в зависимост от продуктите, които влизат в нейния обхват. Като основно правило, трябва да се предостави следната информация:

- име и адрес на производителя или упълномощения представител, който издава декларацията;
- идентификация на продукта (име, тип или номер на модел, и всякаква друга подходяща информация, като например маса, партида или сериен номер, източници и брой на елементите);
- списък на всички съответни наредби, които са взети предвид;
- списък на използвани Стандарти или други нормативни документи, на които се позовава;
- всякаква допълнителна информация, която може да бъде изискана (напр. клас, категория) при необходимост;
- датата на издаване на декларацията;
- подпис и звание, или друг отличителен знак на упълномощеното лице;
- заявление, че декларацията е издадена на собствената отговорност на производителя/упълномощеното лице;
- име, адрес и идентификационен номер на нотифицирания орган (където е приложимо);

- име и адрес на лицето, съхраняващо техническата документация.

ЕС декларацията за съответствие трябва да се съхранява поне десет години от последното производство на продукта, освен в случаите когато Директивата специално определя някаква друга продължителност (напр. 5 години за медицински устройства). ЕС декларацията за съответствие трябва да се предостави на надзорния орган незабавно при поискване.

ЕС декларацията за съответствие трябва да се издаде на един от официалните езици в Общността. При продуктите, за които се изисква да се придружават от декларация за съответствие, тя трябва да е на официалния език на страната, в която се употребяват.

- **Техническо досие**

Повечето директиви (наредби) предвиждат задължението на производителя да създаде техническо досие. В някои от директивите техническото досие е ключов елемент за оценяване на съответствието.

В Република България Държавната агенция по метрология и технически надзор (ДАМТН) отговаря от една страна за определянето на органите за оценка на съответствието, а от друга страна, за надзор на пазара.

В доброволната сфера се намесва Българската служба по акредитация. Тя е органът на територията на България, който акредитира лаборатории за изпитване и калибриране, лица за сертификация на продукти, на системи по качество, системи за управление на околната среда, персонал, лица за контрол съгласно изискванията на БДС EN 45004.

ЧАСТ II – Последствия за МСП

I/ Стандартизация

Въпреки че стандартите често са обременителни, ползите от внедряването им са неоспорими, както ще бъде изложено по-долу. Вярно е също, че неподходящи стандарти за МСП може да се окажат пагубни за бизнеса им. Следователно участието на МСП в процеса на стандартизация е от решаващо значение. Но понеже не им достигат средства, тяхното участие трябва да бъде подкрепяно.

A) Ползи

1) Значение на стандартите за компаниите

Вътре в компанията:

- Да не преоткриваме колелото, а да използваме съществуващите решения (залегнали в стандартите), които вече са били добре обмислени;
- Да поддържаме собствените си процедури в крак с това, което е нормално навсякъде, така сътрудничеството е по-просто, а купуването по-евтино;
- Да работим ефективно чрез многократно използване на едно и също решение;
- Като критерии да използваме признати изисквания, например в областта на качеството и безопасността;
- По-лесен начин за контрол на работата и поставените задачи.

Навън:

- Да можем да пуснем продуктите на пазара, защото те отговорят на изискванията (залегнали в стандартите), важни за този пазар (както и на законоустановените изисквания);
- Да имаме успех с продуктите, защото отговарят на желанията на клиентите;
- Да даваме увереност на клиентите, че продуктът (и/или производствения метод) отговаря на възприетите изисквания;
- Да се спазва постоянство при утвърдена марка.

2) Какви са ползите от стандартите за бизнеса?

Ползите от стандартите за бизнеса може да се класират в четири групи:

Разпоредби

Снижаващо разходите придържане към стандарта
Увереност на клиента
Намалена отговорност за продукта
Управление на риска
Ръководене

Приходи

Подобряване на скоростта към пазара
Приемане на продукта
Управление на жизнения цикъл на продукта

Разходи

Намалени разходи по сделката
Съвместимост на продукти/процеси
Гъвкавост във веригата на доставки
Добри практики и системи за управление

Бизнес възможности

Развийте нови пазари
Влияйте на промяната на технологията
Влияйте на развитието на индустрията
Структурирайте
регионалната/международната
конкуренция

а) Разпоредби в подкрепа на стандартите

Снижаващо разходите придържане към стандартите

Много стандарти са свързани с регулаторни изисквания и законова уредба. Юридически стандартите сами по себе си не налагат съблюдаване на никакви задължения. Обаче, разпоредбите може да допускат „презумпция за съответствие” за продукти, които се придържат към определени стандарти. Това помага на нормативната уредба да остане опростена, а на стандартните, както и на новаторските продукти се дава възможност да демонстрират съответствие. При някои пазари, стандартите могат директно да се цитират в дадена разпоредба, а условията на договора могат също да изискват спазването на даден стандарт. Придържането към стандартите помага на производителите да покажат колко подходяща е технологията им, като им осигурява по-голяма гъвкавост.

Увереност на клиента и намалена отговорност за продуктите

Стандартите за безопасност и други стандарти помагат да се убедят клиентите, че продуктът е безопасен, надежден и с високо качество, въпреки че производителят и/или продуктът сами по себе си могат да бъдат непознати за клиента. Това повишава приемането на продукта и общия размер на пазара. И други стандарти имат подобен ефект върху доверието към

продукта и неговото приемане. Стандартите предоставят общ език за единици и методи за изпитване и възприети комуникационни методи, които демонстрират ангажимента на фирмата за правилата за здраве и безопасност и за околната среда. Като се посочва, че продуктът се придържа към възприети стандарти за безопасност и други такива, може да се намали отговорността за дефекти на продуктите.

Управление на риска

Стандартите могат да получат правно положение като се цитират директно или косвено в търговски описания, договори и наредби. По-специално, официалните консенсус-стандарти са привилегирани документи за законодателството, които могат да включват антимонополна защита. Фирмите могат да намалят своя риск от законови действия, включително политика на конкуренция, чрез използването на стандарти.

Ръководене

Стандартите за процеси спомагат да се дефинират вътрешните процедури за организациите. Придържането към такива стандарти е често изискване при договарянето, особено при снабдяване в публичния сектор.

б) Разходи

Намалени разходи по сделката

За продуктите, които се придържат към установен стандарт, има възможност да се демонстрира качество и надеждност, което на свой ред внушава доверие. Когато си доставя компонент, продукт или услуга, купувачът трябва само да се отнесе към този стандарт, вместо да проучва основно спецификации на различни доставчици и да предприема отделни проверки за качество и характеристики.

Стандартите служат за опростяване на спецификациите на компонентите, за свиване на асортимента с цел икономия от мащаб, за намаляване на потребността от складиране (JIT) и за улесняване ремонта и поддръжката. Производителят на стандартни продукти си спестява усилието да дава спецификации за характеристиките на продукта и да демонстрира надеждност. Нужно е само да се покаже спазване на стандарта, което може да се демонстрира чрез декларация за съответствие.

Съвместимост на продукти/процеси

Стандартите все повече се разработват за една пълна система или процес, за да осигурят постоянна съвместна работа на всички компоненти. Класическият пример за това е отворената архитектура, използвана в РС компютрите. Като се проектира и произвежда по даден стандарт, става възможно да се гарантира поне основно ниво на съвместимост при работа с продукти от други производители. Това спестява проектирането отново на продукта за всяка нова система, с която трябва да се работи. Придържането към стандартите за съвместимост увеличава потенциалния пазар за даден продукт и така се подобрява възможността да се печели от икономия от мащаб. Стандартите за съвместно свързване обхващат случаите, при които продуктът зависи от своята способност физически да се свърже с друга част на системата.

Гъвкавост във веригата на доставки

Производителите на продукти, които съответстват на стандартите, вероятно имат по-голям избор на доставчици (които са привлечени от големия пазар на стандартни компоненти) и така те ще печелят от занижените цени вследствие конкуренцията на доставчици и икономии от мащаба.

Добри практики и системи за управление

Стандартите за процеси и системите за управление систематизират добрите практики, като дават възможност на организациите да използват знанията и опита на експертите в мениджмънта, вместо да губят време и да понесат разходи и несигурност, за да разработят изцяло свои собствени правила. Те документират изпитани решения на експерти, които са се сблъскали с подобни предизвикателства. Освен че подобряват вътрешното изпълнение и намаляват разходите, стандартите за процеси спомагат да се предават и разпространяват добрите практики.

в) Приходи и достъп до пазара

Подобряване скоростта към пазара

Пускането на продукт на пазар, където стандартът е вече установен, често води до по-голямо одобрение и по-бързо налагане на продукта. Освен това е по-лесно да си съсредоточите вниманието върху отличителните черти на продукта и да постигнете възприемане на новите стоки, ако продуктът съответства на възприетия стандарт.

Приемане на продукта

Много често продаваемостта на даден продукт изцяло зависи от съответствието с местните стандарти и нормативни актове, включително тези за здравето, безопасността и опазването на околната среда. Това оказва особено влияние при навлизането на международни пазари, където трябва да се отговори на местните разпоредби и/или стандарти.

Управление на жизнения цикъл на продукта

Типичният жизнен цикъл на нов продукт включва създаване, въвеждане на пазара и приемане, растеж, съзряване и евентуално спад. Първоначално, защитата на интелектуалната собственост е вероятно най-важната грижа на организацията, която се стреми да използва новия продукт. Обаче, тъй като продуктът се стреми към по-голямо възприемане на пазара и одобрение, използването на стандартите става все по-важна част от стратегията. Основните стандарти за качество и безопасност помагат да се убедят първите потребители да приемат продукта. Понататъшният растеж вероятно ще се съпътства от намаляване на разходите, което ще акцентира допълнително върху стандартите за общ дизайн на продукти и стандартизирани компоненти.

г) Бизнес възможности

Развийте нови пазари

Стандартите могат да спомогнат да се определи дизайна на нов продукт, да се гарантира, че той е съвместим с други продукти на пазара и да се наложи нов продукт на пазара. Придържането към известни стандарти спомага да се установи доверие към новия продукт.

Навлизането на нови пазари – национални, регионални и/или международни – често зависи от удовлетворяването на определени критерии за здраве, безопасност и околна среда, които стандартите могат да помогнат да бъдат демонстрирани. Веднъж установени, стандартите са трайни и съдействат за осигуряване на бъдещи продажби. Доставчиците и пазарите се изграждат около възприети стандарти, които впоследствие създават основа за по-нататъшно развитие на стандарта и технологията, удължавайки живота на продукта. При напредналите технологии включването на подробности за свойствата на нови материали и т.н в един стандарт може да създаде пазар там, където такъв иначе не би съществувал.

Влияйете на промяната на технологията и на развитието на индустрията

При прогресиращите индустрии, които се характеризират с непрекъснати нововъведения и многобройни поколения от технологии, стандартите постоянно трябва да се развиват. Те дефинират новите продукти, като уточняват ключовите характеристики за съвместимост, надеждност и качество и за създаване основа за развитие на допълнителни продукти и услуги, които взаимодействат с базисния продукт. Аналогично, стандартите могат да повлияят на развитието на цял отрасъл, независимо дали това ще е фрагментиран пазар, базиран на частни стандарти и изработени по поръчка продукти или пазар на основата на големи количества стандартизирани продукти с многобройни доставчици, включително под-пазари за допълнителни продукти и услуги. Въздействието върху развиващи се технически стандарти може да създаде важно конкурентно преимущество.

Структура на регионалната/международна конкуренция

Пазарите стават все по-международни, като отразяват глобализацията на световната икономика. Регионалните и международни стандарти подпомагат глобализацията като улесняват навлизането на международните пазари при спазване на съответните стандарти. Те увеличават достъпа до пазара и премахват бариерите пред търговията като демонстрират, че се удовлетворяват местните изисквания. По същество хармонизираните стандарти увеличават възможността за фирмите да продават извън страната.

3) Интересите на МСП при прилагането на стандартите и при участието в стандартизационния процес

Когато проблемите за стандартите се повдигат между МСП, възникват незабавно два въпроса: Защо? И Как? И двата въпроса се нуждаят от обяснение - защо МСП трябва да използват стандарти и как да ги приложат в тяхната структура.

Ако анализираме резултатите на Европейската мрежа за проучвателни изследвания на малкия бизнес, приблизително 60% от МСП се съгласяват, че стандартите и стандартизацията са много важни въпроси, но приложението на стандартите остава главоболие за МСП. И ако големите компании имат вътрешни човешки и финансови ресурси, за да получат и приложат съответните национални, европейски и международни стандарти, за МСП е по-различно - в усилията си да разрешат своите неотложни производствени и финансови проблеми, често те подценяват ролята на стандартите и на новите управленски модели.

а) Защо МСП трябва да използват стандарти?

Преди да изследваме ползите от стандартите и главно когато става въпрос за МСП, трябва да обърнем внимание на факта, че разбирането за стандартите и ползите се възприема различно в различните Европейски страни.

В едно изследване на KAN през 2000г. 57% от МСП заявяват, че използват европейски стандарти, а 43% - международни стандарти. Интересът към стандартите варира в широки граници според страните. В Ирландия 90% от МСП, отговорили на изследването, предприето от Комисията, са се съгласили, че стандартите и стандартизацията са много важни въпроси. В Германия, обаче, само 40% от отговорилите са се съгласили. Различия в страните съществуват и при стандартите за околната среда. Наличните национални данни за ISO 14001 в някои страни показват, че процентът на сертифицираните МСП варира от 80% в Швейцария до 36% и 25% в Швеция и Великобритания. За България този процент е несъпоставимо по-нисък, но многократно нараства в последните години, което е обяснимо за икономика в преход и асоцииране на страната към ЕС.

Друга вариация в интереса към стандартите в рамките на МСП зависи от дейността. Значението на стандартите се свързва с експортните дейности и колкото повече едно МСП изнася, толкова повече въпросите по стандартите придобиват значение, особено за продукти в обхвата на директивите. Всъщност придържането към стандартите е сигурен начин да се маркира един продукт със знака СЕ. СЕ обозначението е „паспорт” за европейския пазар на продуктите и услугите и означава, че продуктът следва съществените изисквания на директивите. За да получи този знак, производителят трябва да декларира, че неговият продукт „съответства”. Директивите от Новия подход, обаче, са много общи и следователно една декларация за съответствие не е сигурна нито за производителя, нито за клиента. В такъв смисъл, тъй като стандартите са разработени съобразно изискванията на директивите, използването на стандарти е лесен и безопасен начин да се следват съществените изисквания на директивите.

В добавка към тези гледни точки използването на стандарти може да бъде от голяма полза за всички, особено за МСП.

б) Ползите от стандартите в практиката

Мениджърите на МСП са здраво стъпили на земята и разчитат повече на опита, отколкото на недоказани твърдения. За пример представяме три вида стандарти, където приложението на стандартите е имало изключително положителен ефект върху бизнеса:

- стандарти за продукти и за услуги;
- стандарти за Системи за управление на качеството (QMS стандарти);
- стандарти за околната среда.

Стандарти за продукти и за услуги

Ползите от стандарта съществуват за всички заинтересовани страни, включително МСП. Да споменем отново най-важните:

- опростяване на нарастващото разнообразие от продукти и процедури в човешкия живот;
- контрол на разнообразието и ефективно използване на материалите, енергията и човешките ресурси;
- съвместимост и взаимозаменяемост;
- безопасност, здраве и защита на живота и околната среда;
- снижаване степента на пазарна неопределеност;
- защита на интересите на потребителите и на общността;
- годност по предназначение;
- премахване на търговските бариери;
- предпазва доставчика и потребителя чрез ясно дефиниране на изискването в случай на правен спор (Директива 85/374/СЕЕ).

Стандартите позволяват на малки и средни по размер предприятия да се конкурират честно с големи предприятия, тъй като могат да продават на същото ниво като тях чрез използването на стандарта. Употребата на стандарти в трансграничната търговия е съществено, а като се има предвид еволюцията на международните контакти за МСП, тя става жизненоважна за тях. Около една трета от всички МСП докладват за нарастващ брой на международните бизнес контакти през последните 5 години, които варират от 30% за микро предприятията до 50% за средните предприятия. Важността на използването на същите стандарти като големите компании се потвърждава от разбирането на МСП за конкуренцията. Повечето от тях считат, че конкуренцията е главно базирана на обслужването на клиентите и качеството на продукта като цената се поставя едва на трето място.

Въпреки че цената не е главния фактор в конкуренцията, снижаването на разходите не може да се пренебрегне. Трябва да се изтъкне факта, че правилното използване на стандартите ограничава експлоатационните разходи и така понижаването е още по-впечатляващо, когато става въпрос за стандартите за системи по качеството.

Това намаляване на разходите се изразява в много посоки:

- по-малко вариране на продукти/процеси;
- снижен риск при износа при доставки на големи клиенти;
- правна защита;
- по-малко бракувани изделия;
- увеличена ефективност;
- по-гъвкава политика по асортимента и по-голяма възможност за диверсификация на производството.

Стандарти за системите за управление на качеството

Каквито и да са преимуществата от използването на стандартите, забелязва се, че МСП използват на първо място стандарти за системи за управление на качеството. Системите за управление на качеството са донякъде съвкупност от стандарти, създадени за да постигнат качество на продуктите и услугите – и това е все повече и повече управление на качеството.

Преимствата за МСП при използването на системи за управление на качеството са важни и многобройни. Те може да се изредят както следва:

- по-ефективна система за управление;
- продукти с по-добро качество – без разходи за връщането на дефектни продукти;
- правна защита - подчинявайки се на европейските директиви;
- повече пазарни дялове;
- ползи от имиджа;
- стратегически инструмент, който води до устойчиво развитие.

Корпоративната социална отговорност е нова важна част в повечето съвременни системи по качеството. Тази част от стандарта може да доведе до реални ползи за МСП, като се посочват две главни: първо, това е подобрието на лоялността на клиента и второ - по-добри взаимоотношения с генералната общност/властите.

Стандарти за околната среда

Стандартите за околната среда играят все по-важна роля съобразно мястото, което проблемите на околната среда заемат в обществото, където клиентът е все повече гражданин, отколкото потребител.

От гледна точка на размера на предприятието нараства интересът на МСП към формалните системи за управление на околната среда, главно поради пазарния натиск от клиентите по веригата на доставки (особено що се касае до ISO 14001). Според няколко скорошни оценки само 18% от EMAS (Eco-management and audit Scheme – Еко мениджмънт и одит схема) регистрациите в ЕС съответстват на МСП, въпреки че може да съществуват съществени вариации в рамките на различните страни от ЕС.

Емпирични данни от Испания също илюстрират съществуващите взаимовръзки между размера на предприятието и наличието на обща система за управление на околната среда. Така само 4.2% от предприятията с по-малко от 50 служители имат система за управление на околната среда в сравнение с 10% и 16% съответно за предприятия с 50 до 100 служители и за такива със 101 до 250 служители.

За България твърде малко са данните за изградените и сертифицирани по даден стандарт системи за управление (на качеството или околната среда). Най-пълната база данни за това изгражда от години и публикува на сайта си неправителствената организация „Клуб 9000” – <http://www.club9000.org>. Тяхната статистика, обаче, не отделя МСП от останалите български предприятия. Въпреки това, данните дават добра ориентировъчна представа за състоянието и динамиката на сертификация на системи за управление. Към средата на 2008 г. общият брой на сертифицираните по ISO 9001 фирми надхвърля 4200, срещу 200 сертифицирани по ISO 14001. Ако тези цифри се съотнесат към спорния брой реално действащи МСП, който обаче безспорно е от порядъка на 100-200 хил. в страната, става дума за 1-5% за ISO 9001 и части от процента за ISO 14001.

Съществуващата бизнес литература определя множество ползи, получени от МСП, които ефективно възприемат система за управление на околната среда. Тези ползи може да се разграничат според техния вътрешен и външен характер.

Вътрешните ползи:

- **организационни** - основно извлечени от подобрения в качеството на управлението, подобрено качество на информацията за околната среда, придържане към съществуващите разпоредби за околната среда или подобрение в процедурите;
- **финансови** - като спестяване на разходи от намаляване на материали, енергия, отпадъци (вредни газови емисии) и тяхната ефективност, което води до подобрени икономически показатели;
- **ползи за фирмените служители** - като нарастнала мотивация и дух на служителя, повишени умения и квалификации и по-добър имидж на компанията сред тях.

Външните ползи:

- **търговски ползи** - като нови възможности за клиентите и бизнеса, статус на предпочитан доставчик, чист профил на околната среда, който допринася за конкурентно/маркетинг предимство или удовлетворение на наличните клиенти;
- **ползи от околната среда** - основно получени от подобрени характеристики на околната среда, повишена ефективност на енергията/материалите и намалено замърсяване на природата;
- **комуникационни ползи** - като положителен обществен имидж на предприятието, по-добри взаимоотношения с клиентите, по-добър достъп до капитали на инвеститори, чувствителни към околната среда или подобрено сътрудничество и взаимовръзки с регулаторните и административни органи, които допринасят за намаляване на регулаторния надзор.

Най-общо, ползата от стандартизацията е главно в съчетаването на пазарните изисквания и снижаването на разходите. Възможността за спестяване чрез стандартизацията обикновено се разделя на следните части:

- снижаване на разходите по сделката;
- постигане на икономии от мащаба;
- намаляване на външните ефекти (въздействие върху околната среда).

МСП, които използват стандарти са:

- по-рентабилни;
- правят по-близък контакт с големите по мащаб предприятия;
- изнасят повече;
- могат по-лесно да бъдат убедени да използват системи за управление на качеството;
- готови за следващата фаза (околна среда, прояви на придържане към правила, развитие на електронен бизнес).

МСП могат да извлекат полза от прилагането на стандарти и съответно да имат проблеми, ако не ги използват или пренебрегват. Каквито и да са интересите на МСП за използването на стандартите, тези предприятия често не бързат да ги употребят, когато разберат, че в техния сектор съществуват определени стандарти. Тази ситуация е главно поради трудности при прилагането на стандартите.

Неразбирането на ползите от стандартите може да струва скъпо на МСП. Прилагането на стандарти може да се използва като основа за договори и износ, но ако се пренебрегват стандартите от малкия и среден бизнес, това може да доведе до несъответстващи на изискванията продукти, които биха предизвикали правен спор. Стандартите могат да бъдат бремене, ако МСП не са информирани и не ги разбират. Естествена тенденция е голям брой малки предприятия да пренебрегват стандартите, докато конкуренцията, клиентите или органите на властта не им наложат друго.

Нека да не забравяме, че използването на стандартите е доброволно, но законовите разпоредби са задължителни, и понякога те могат да наложат прилагането на даден стандарт като жизненоважно условие за МСП. Красноречив пример за това е Законът за храните, който изисква задължително въвеждане на НАССР-система (Hazard Analysis and Critical Control Point system – система за анализ на опасностите и контрол на критичните точки), така че хранителният бизнес в България да гарантира, че всички храни назад по хранителната верига, могат да бъдат удостоверени относно безопасността им. Това доведе в последните години до продължително реструктуриране на хранителния бранш и затваряне на МСП, които не успяха да отговорят на европейските изисквания.

Друг подобен пример е Наредба 32 на Министерство на транспорта на Република България за периодичните прегледи за проверка на техническата изправност на пътните превозни средства, съгласно която контролно-техническите пунктове следва да имат изградена и сертифицирана от компетентен за Европейския съюз сертифициращ орган система за управление на качеството по ISO 9001:2000. Очакваният ефект от това е подобряването на техническата изправност на превозните средства и снижаване на пътнотранспортните произшествия в резултат на техническа неизправност, а голямата цел е повишаване на безопасността на движението по пътищата.

Привеждането на системите за управление на качеството в съответствие с международните стандарти води към усъвършенстване на бизнеса и повишаване на конкурентоспособността. В процеса на внедряване на една или повече системи за управление на

качеството се откриват силните страни и възможности за подобрене на системите за управление, вземат се под контрол критически важните аспекти на развитие на съответния бизнес.

Сертифицирането на тези системи осигурява статус, имидж и предимства при търгове и конкурси. Сертификатът е официално потвърждение на високия статус на една компания и демонстрация на стабилността на качеството на нейните продукти и услуги, което пък гарантира на клиента, че работи с доставчик, който разполага с необходимата техническа база, квалифицирани специалисти и система за управление на качеството, съответстваща на международните стандарти. Това е ефективна реклама, която води до увеличаване на поръчките.

Наличието на сертификат дава преимущество на фирмата при равни други условия и я отделя между многобройните конкуренти при търгове и конкурси, при получаване на държавни, общински и други поръчки за производство и услуги. Нещо повече, все по-често наличието на сертификат е предварително условие на възложителя на обществена поръчка за участие в търг. Това е така, например, за строителството в България. Наличието на сертификат по ISO 9001 е стандартна практика в бизнеса по света при сключване на договори.

Б) Проблеми за МСП

1) Прилагане

Един от най-големите проблеми по отношение на стандартите и стандартизацията е извличането на информация за стандартите и главно за онези, които трябва да се спазват.

Изглежда, че най-засегнати от трудностите с въвеждането на стандарти са МСП със служители между 10 и 40 човека, тъй като по-малките предприятия са по-малко заинтересовани, информирани и по-зле структурирани.

Проблемите при прилагането на стандартите са многобройни, но изглежда, че получаването на уместна и полезна информация е най-важно. Ето защо, ще отделим специално внимание на този въпрос.

а) Източници на информация

Дори МСП да смятат, че е лесно да се намери даден стандарт, те често намират, че е трудно да открият какви стандарти са подходящи за тях. На МСП често им липсват знания за източниците на информация.

Само 40% от МСП приемат, че получават подходяща информация за стандартите и стандартизацията, докато 55% не са съгласни. Ако резултатът не се влияе от възрастта или сектора, той е според размерите на предприятието и страната. 55% от малките предприятия вярват, че не получават подходяща информация по този въпрос – това е много важно понеже повечето от МСП са такива. И ако във Финландия, Литва и Исландия над 50% от МСП са удовлетворени от информацията, която имат, в други страни цифрата пада до 30 % (изследване на Европейската Комисия - 08/05/2003).

В Европа 50% от МСП обявяват, че получават информация за стандартите чрез своите браншови и търговски асоциации и само 25-30% (главно средни предприятия) - от Националната статистическа служба.

Съотношението на информационните източници е различно в зависимост от страната. Разликата може да бъде обяснена и от различията в представянето на МСП в страните-членки.

Важен източник на информация относно стандартите за МСП в България са съществуващите няколко десетки консултантски фирми, чийто брой непрекъснато нараства. Самият характер на дейността им прави от тях естествен разпространител на знания относно стандартите още на етап маркетинг. Рекламирайки предоставяните от тях услуги,

консултантските фирми предоставят и доста информация относно практиките и стандартите за системи за управление на качеството и околната среда, на здравето и безопасността при работа, системи за управление на информационната сигурност, системи HACCP, GMP, други добри практики и интегрирани системи за управление. Най-добрите между тези фирми, самите те сертифицирани по ISO 9001, са представени в Интернет пространството с фирмени сайтове, съдържащи кратки описания на сериите стандарти ISO 9000, ISO 14000, OHSAS 18000, ISO 22000, ISO 27000 и др. в областта на системи за управление, екология, туризъм, безопасност при работа, безопасност на храни, автомобилостроене, контрол и изпитване и пр. и с това осигуряват достатъчно въвеждаща информация за МСП.

б) Съдържание на информацията

Това, от което МСП се нуждаят най-вече, е да бъдат постоянно информирани като получават сведения за стандартите съобразно характера на дейността си. 90% от МСП биха искали неограничен брой последващи справки на ниска цена, 90% биха искали информацията да бъде съобразена повече с потребностите им, 89% биха желали по-добри възможности за търсене в съдържанието, 83% биха желали да получават информация за отменените стандарти, а 81% биха желали да получават коментари по прилагането на стандартите.

Съдържанието на стандарта е също част от информацията и трябва да бъде подобро, за да стане по-дружелюбно за потребителите. Фактически МСП искат стандарти, които трябва да бъдат разбираеми и подредени, да съдържат ясни изисквания с инструкции за изпълнението им и конкретни решения. Стандартите би трябвало да повтарят пълни текстови части на други стандарти вместо само да препращат към тях.

80% от МСП се нуждаят от специфична за отрасъла информация за разтълкуване на продуктите стандарти на федерациите, камарите и други браншови организации, 77% предпочитат федерациите като пръв източник на информация, а под 50% от запитаните при търсене на информация биха се свързали най-напред с националните си комитети по стандартизация.

в) Прилагане в рамките на МСП

Първият и не малък проблем е липсата на разбиране от страна на МСП за ползата от стандартите. Микропредприятията използват стандарти, когато те са наложени чрез закон или наредба, ако клиентът го изисква, ако искат да изнасят продукцията на международен пазар, ако са предприятие в областта на високите технологии или ако конкуренцията им го налага. Това не е доброволно поведение, а принудително и следователно от самото начало има липса на истинско участие и заинтересованост. Това неправилно прилагане се дължи също на липсата на човешки ресурси и средства.

2) Участие в стандартизацията

Всички заинтересовани от даден проектостандарт имат право да участват в неговото изработване и обсъждане, но само представителите на националните органи по стандартизация имат право да гласуват в Техническият комитет (група отговорна за разработката и съставянето на стандарти, които после се ратифицират от Международната организация по стандартизация - ISO).

Комитетите се състоят от експерти, които добре познават предметната област. Членовете осигуряват входната информация и обратната връзка въз основа на своите професионални знания и опит.

Често МСП възприемат стандартите като бремене, създадено от големи корпорации за самите тях, и мислят, че това не ги касае. Това обикновено се дължи на някои несъвършенства на стандартите. МСП биха посъветвали, че стандартите трябва:

- да бъдат всеобхватни и ясно подредени;
- да съдържат инструкции за внедряване и конкретни технически решения (вместо общи идеи);
- да повтарят части от други стандарти, вместо просто да препращат към тях.

Въпреки че разходите за закупуване на един стандарт не са пречка за никого, разходите за внедряването му са доста високи. NORMAPME, като представител на МСП в стандартизацията, счита, че трябва да се водят кампании за осъзнаване, трябва да се обучават експерти от асоциациите на МСП и трябва да се подготвят специфични за сектора и страната технически ръководства на местния търговски език.

Ако трябва да се подпомогне внедряването на даден стандарт сред МСП, трябва също да се подпомага и участието им в европейската стандартизация. Участието на МСП в стандартизацията трябва да се подпомага, тъй като стандартите могат да бъдат твърде скъпи за внедряване от МСП или твърде сложни, за да се използват ефективно от тях.

При установяване на проблеми пред МСП относно внедряването на стандартите и участието им в процеса на стандартизацията, се предлагат някои идеи за подпомагане на този процес:

- интензивна информационна кампания чрез бюлетини, уеб-сайтове, обяви, посещения и лекции;
- съдействие при издаването на адаптирани стандарти, на ръководства за добри практики и наръчници на разбираем език;
- разпространение на ефективната употреба на такива стандарти в Европа;
- участие на експерти от малки предприятия в комитетите по стандартизация;
- обучение по стандарти и качество;
- техническо съдействие, за да се въведе споделен стандарт за сектор или регион.

III/ Сертификация

От януари 1996 знакът СЕ трябва да се появява върху всички продукти, обхванати от европейските директиви от Новия подход. Маркировката е „паспорт”, който контролира достъпа на продукти – европейски или други – към Единния пазар. Той удостоверява съответствието с основните изисквания за здраве и безопасност, но нищо повече. Продуктът не е опасен (по принцип), но знакът не означава непременно, че продуктът е надежден или функционален. На все по-конкурентния пазар тези доброволни знаци за качество – обикновено национални, както във Франция – могат да повлияят на избора на клиентите. Всъщност, тези знаци се одобряват само ако маркировката води до по-висока добавена стойност (надминавайки основните изисквания на директивите).

Обозначението се поставя от самия производител и изцяло на негова отговорност. За определени продукти обаче, според предполагаемите рискове, директивите изискват предоставяне на доказателства за съответствие (изпитвания, контрол на продукцията и на системата за качество) от органи, чиято компетентност е призната от страните-членки - нотифицираните органи. В Официалния вестник на Европейската общност (ОЈЕС) Комисията публикува списък на нотифицираните органи за всяка директива. Производителят може да избере който и да е орган от списъка.

Докато знакът СЕ осигурява „паспорт” на продукта и му дава възможност свободно да се движи на вътрешния пазар, същото не може да се каже за всяка „доброволна” сертификация, дадена на продукта.

В Европа има няколко хиляди органи за сертификация. Много от тях работят със схеми за маркировки. При липсата на взаимни споразумения за признаване, сертификацията на един и същ продукт трябва да се повтаря в различните страни, или ако даден сертификат е приет в друга страна, може пак да трябва да се плати допълнителна такса за разрешително, за да се сложи еквивалентния в тази страна знак.

Производителите си имат свои причини да изискват сертификация и знаци:

- като изискване на тяхната политика за управление на качеството, което е свързано с повторна проверка на вътрешното изпитване;
- ако производителят няма оборудване за вътрешно изпитване, сертификатът за тестване може да се използва като част от техническата документация, която се изисква от законодателството преди поставяне на знака СЕ.

Сертификацията и знаците се използват най-последователно от производителите, които доставят продукти на потребителя. Главната причина, която те изтъкват, за стремежа към сертификация е, че се придържат към своите политики за управление на качеството. Обикновено когато производителите имат апаратура за вътрешно изпитване, те пак искат второ независимо мнение за качеството на продукта, за да се гарантира, че той спазва приложимото законодателство. Основната причина е, че бранят своята корпоративна репутация и тази на търговската си марка, за това че доставят сигурни продукти.

Там, където производителите нямат възможности за вътрешно изпитване и трябва да направят Декларация за съответствие, за да сложат СЕ маркировка върху своя продукт, те изискват доклад от изпитването на продукта. Този доклад съставлява част от техническата документация, която трябва да бъде създадена и съхранявана в досие от производителя като част от изискванията за поставяне на СЕ знака. Изпитването на продукта представлява част от сертификационния процес, така че когато се иска сертификация, това може да предостави доказателство от изпитването и независимо мнение за качеството на продукта.

Производителите имат и други причини за поставянето на знаци. Първо, обозначението може да се изисква за определени маркетингови цели, защото купувачът го изисква или защото в някои продуктови сектори е нужно лесно да се забелязва от купувачите. Второ, знакът (или по-специално сертификацията, довела до този знак) се изисква, защото чрез споразумения за взаимно признаване той може да се използва, за да улесни достъпа на този продукт към пазари извън Европа, където маркирането е задължително, например Русия.

МСП, които имат нужда да създадат репутация на търговската си марка, могат да използват знаците, за да изградят доверие в своите марки. Търговските марки, които вече са се установили на европейско ниво, нямат тези специфични изисквания за знаци. Въпреки че много от производителите с добре познати имена на търговските марки продължават да използват доброволна сертификация, те не винаги слагат знак на продукта. Те твърдят, че добавянето на знаци предлага неголямо маркетингово преимущество, тъй като името на марката им вече е спечелило високо доверие на пазара.

Доверието в продукта е много важно в една конкурентна пазарна среда. Големите производители с установена репутация вече го имат, но новите участници на пазара, често МСП, нямат установена (стабилна) репутация и може да се стремят към сертификация и маркиране като начин да се демонстрира, че на техните продукти може да се има доверие. По този начин новите участници (МСП) се изправят пред „доброволната” сертификация и обозначения, които по-големите стабилни компании могат да избегнат. Там, където липсата на взаимно признаване довежда до неколнократна сертификация в различните европейски страни (както докладват

производителите на защитни алармени системи, например), разходите за многобройните сертификации може да станат толкова високи, че те сполучливо действат като бариери пред търговията.

Ако спазването на правилата е ценно и СЕ-знакът е „паспорт” към европейския пазар, то сертификацията е по-сложен въпрос, тъй като:

- може да бъде или да не бъде задължителна (това трябва да се определи), а може да бъде трудно да се направи;

- качеството на органите за сертификация е различно;

- паричната стойност на сертификацията е трудно да се определи.

Според едно изследване на КАН, огромен процент от МСП биха желали да бъдат по-добре информирани за стандартите, които трябва да спазват. Тази тенденция е валидна също за сертификацията и кога тя е задължителна. За да го разберат, те трябва да знаят коя Директива/и се прилага/т за техния продукт и значението на модула за съответствие, който трябва да използват. Това е доста сложно.

Качеството на органа за сертификация е една обширна тема - главно поради факта, че това е търговска дейност. Например през септември 2002 г., някои от органите за сертификация издадоха голям процент сертификати от серията ISO 9000:1994, въпреки че тези стандарти ставаха невалидни след декември 2003г. Мениджърите на МСП не винаги знаят за промените в стандартите и могат да станат лесна плячка за безочливите сертифициращи компании. Разбира се, не бива да бъдат без повод негативно настроени спрямо сертифициращи организации с доказан авторитет и професионализъм и с международна акредитация, каквито вече са представени и в България.

Повечето издадени сертификати се отнасят до системите за управление на качеството и преимуществата на тези системи бяха изброени по-горе. Понеже това може да бъде трудно и скъпо за разбиране и изпълнение, често мениджърът на МСП предварително не вижда преимуществата (изредени по-горе) за своята компания, това означава да се довери на консултанти, чието качество на работа не познава и това отново затруднява процеса.

.....

ЧАСТ III – Стратегии за прилагане

I/ Стандартизация

По принцип стандартите се прилагат на доброволна основа, но дават презумпция за съответствие със съответната наредба. Въпреки всичко, един национален закон може да използва стандарт като позоваване.
--

A) Как да вземем участие в стандартизацията?

Стандартизацията е доброволен процес, основан на консенсуса между различните икономически субекти (индустрия, клиенти, работници, органи на властта и т.н.). Тя се извършва от независими органи по стандартизацията, които действат на национално, европейско и международно ниво.

МСП може да повлияят на европейските и международни стандарти като:

- вземат участие в Национални технически комитети по стандартизация пряко и/или чрез организациите си;

- вземат участие в европейски или/и международни технически комитети;
- вземат участие в обществени обсъждания, които са организирани от Националния орган по стандартизация преди процедурата по официалното гласуване;
- информират NORMAPME чрез тяхната национална професионална организация за проблемите, които срещат във връзка със стандартите;
- вземат участие в комитети по образец на NORMAPME;
- коментират обсъждането с NORMAPME.

Б) Как да открием подходящия стандарт?

На европейско ниво, електротехническите стандарти се разработват от CENELEC, телекомуникационните стандарти - от ETSI и стандартите от други сектори от CEN. На международно ниво, съответните органи по стандартизация са IEC, ITU и ISO.

Всеки от националните органи по стандартизация предлага електронна търсачка за стандартите, които са валидни в определената страна. Вие може директно да отидете на главния уеб-сайт на Вашия национален орган по стандартизация и да следвате инструкциите как да откриете интересувания Ви стандарт. Някои от националните органи по стандартизация предлагат резюмета на определени стандарти така, че ако не сте сигурни, че стандартът е правилния, понякога си струва да посетите сайта на други органи по стандартизация, за да получите повече информация. Всички европейски стандарти могат да се намерят на национално ниво. Тези стандарти просто се предхождат от буквите EN. Могат да се закупят чрез националните уеб-сайтове. В България също могат да се ползват услугите на информационния център на Българския институт по стандартизация.

В допълнение на това CEN, CENELEC и ETSI предлагат свои собствени търсачки. Обаче и трите организации имат леко различаваща се система, към която клиентът трябва да привикне. Освен това, европейските органи по стандартизация осигуряват информация също и за стандартите в проект и новите разработки.

По аналогичен начин, тези международни органи по стандартизация - ISO, IEC и ITU предлагат услуги, които позволяват да се намери даден стандарт чрез интернет.

В) Как да се сдобием със стандарт?

Стандартите на CENELEC и CEN се продават само от съответните техни членове. Това означава, че можете да си закупите европейски стандарти единствено от националните органи по стандартизация. Цените на стандартите са различни според това от кого са закупени. По тази причина си струва да се сравняват цените, особено когато някои национални органи по стандартизация предлагат стандартите на оригинален работен език, например английски, немски или френски.

Стандартите на ETSI, от друга страна, могат да бъдат свалени от уеб-сайта на ETSI безплатно след една проста регистрация. Международните и национални органи по стандартизация продават своите стандарти директно чрез своите електронни портали. ISO или IEC стандартите могат също да се получат чрез уеб-сайтовете на националните организации, които са членове на ISO или на IEC. Също така уеб-магазинът на ISO е доста удобен, тъй като предлага както ISO, така и IEC стандарти. ITU продава свои стандарти чрез своя собствен уеб-магазин.

Моля запомнете, че стандартите са със защитени авторски права и е забранено да се копират за последващо разпространение или търговска употреба.

III/ Сертификация

Продукти или процеси могат да се сертифицират според процедурите за оценка на съответствието. Има различни методи за контрол на съответствието:

- първоначално изпитване на вида продукт от производителя или одобрен орган;
- изпитване на проби, взети във фабриката, в съответствие с предписания план за изпитване от производителя или от одобрен орган;
- контролно изпитване на взети мостри във фабриката, на открития пазар или на строителната площадка от производителя или от одобрен орган;
- изпитване на проби от партида, готова за доставка или вече доставена, от производителя или от одобрен орган;
- производствен контрол във фабриката, първоначална инспекция на фабриката и на производствения контрол във фабриката от одобрен орган;
- постоянен надзор, мнение и оценка за производствения контрол във фабриката от одобрен орган.

8-те модула и СЕ знака – стъпките, които трябва да следвате, за да поставите СЕ знак на Вашия продукт:

1. Определете приложимата Директива;
2. Спазвайте правилата на тази Директива, особено за съществените изисквания;
3. Оценете съответствието с тези изисквания. Има 8 процеса за оценка в зависимост от вида на продукта;
4. Поставете СЕ знака. Той трябва да се вижда, да се чете и да не може да се маха;
5. Направете Декларация за съответствие;
6. Съставете техническо досие.

Сертификация на система за управление на качеството в МСП

Въвеждането на система за управление на качеството в МСП минава през етапите на разработване, внедряване и поддържане, всеки от които съдържа определен брой стъпки, както следва:

I. Разработване:

1. Изследвайте основните процеси и дейности и направете списък;
2. Решете дали има приложими изключения.

II. Внедряване:

3. Включете персонала да опише своята работа;
4. Обобщете тези описания като имате предвид списъка на основните дейности;
5. Определете на какво ниво стандартът и списъкът на основните дейности съвпадат;
6. Приложете стандарта и системата за управление на качеството;
7. Гарантирайте, че Вашата система не е сложна и е функционираща.

III. Поддържане:

8. Вземете под внимание обратната информация от системата за управление на качеството за подобряване на идеите и дейностите;
9. Наблюдавайте и измервайте измененията, за да разберете действителните ползи.

Внедряването и сертификацията на система за управление на качеството е проява на стратегически подход на ръководството на МСП и е знак не само за променено отношение към качеството, но и за качествено ново мислене, за нова фирмена политика на МСП.