

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ
AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ

İxtisas: 050647“Metrologiya, standartlaşdırma və sertifikatlaşdırma mühəndisliyi”

Qrup: 2324

B U R A X I L I Ş İ Ş İ

MÖVZU: “Sertifikatlaşdırmanın normativ-metodiki təminatının
təhlili”

Tələbə: A.M.Rəhimov

Rəhbər: dos.A.Ş.Şıxseyidov

Kafedra müdiri: dos.Z.Y.ASLANOV

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ

Fakültə ”Əmtəəşünaslıq” Kafedra ”Standartlaşdırma və sertifikatlaşdırma”
İxtisas 050647 - “Metrologiya, standartlaşdırma və sertifikatlaşdırma mühəndisliyi”

Təsdiq edirəm:

Kafedra müdiri

«____» _____ 201 ____

BURAXILIŞ İŞİ ÜZRƏ

T A P Ş I R I Q

Qr.№ _____ Rəhimov Azər Məmmədhusəyn oğlu
(familiyası, adı, atasının adı)

1. Mövzunun adı “Sertifikatlaşdırmanın normativ-metodiki təminatının təhlili”

2. Mövzu üzrə tapşırıq Sertifikatlaşdırmanın normativ-metodiki təminatını təhlil etmək

3. Hesabat – izahat yazısının məzmunu (işlənəcək sualların siyahısı)

1. Məhsulun sertifikatlaşdırılmasının aparılma qaydaları. 2. Sertifikatlaşdırmanın normativ-metodiki təminatının strukturu. 3. Sertifikatlaşdırma obyektlərinin standartlaşdırılması. 4. Uyğunluğun qiymətləndirilməsi metodlarının standartlaşdırılması. 5. Uyğunluğun qiymətləndirilməsi orqanlarının standartlaşdırılması. 6. Sertifikatlaşdırmanın keyfiyyətinin təmin edilməsinin ümumi kriterləri

4. Qrafiki materiallar 4 şəkil

5. Tapşırığın verilmə tarixi _____

6. İşin verilmə müddəti _____

TƏLƏBƏ _____
(imza)

RƏHBƏR _____
(imza)

MÜNDƏRİCAT

	Səh.
G İ R İ Ş.....	4
1. Məhsulun sertifikatlaşdırılmasının aparılma qaydaları.....	5
2. Sertifikatlaşdırmanın normativ-metodiki təminatının strukturu.....	10
3. Sertifikatlaşdırma obyektlərinin standartlaşdırılması.....	15
4. Uyğunluğun qiymətləndirilməsi metodlarının standartlaşdırılması.....	24
5. Uyğunluğun qiymətləndirilməsi orqanlarının standartlaşdırılması.....	30
6. Sertifikatlaşdırmanın keyfiyyətinin təmin edilməsinin ümumi kriterləri.....	35
Nəticə və təkliflər.....	39
Ədəbiyyat.....	40

REFERAT

Buraxılış işi “Sertifikatlaşdırmanın normativ-metodiki təminatının təhlili” mövzusuna həsr edilmişdir. Buraxılış işində sertifikatlaşdırılmanın müxtəlif növləri üzrə aparılan işlərin metodları və vasitələri geniş şərh olunur. Son zamanlar məhsulun sertifikatlaşdırılması ölkədə və xaricdə geniş yayılmışdır. Lakin hazırda bu sertifikatlaşdırmaya xidmətlərin, müəssisələrin keyfiyyət sistemlərinin ISO 9000 seriyalı standartlara uyğunluğunun və personalın sertifikatlaşdırılması da əlavə olunmuşdur. Bu işləri yerinə yetirmək üçün yüksək peşə hazırlığına malik, səriştəli kadralın hazırlanması vacibdir.

Burada məhsulun sertifikatlaşdırılmasının aparılma qaydaları, sertifikatlaşdırmanın normativ-metodiki təminatının strukturu, sertifikatlaşdırma obyektlərinin standartlaşdırılması, uyğunluğun qiymətləndirilməsi metodlarının standartlaşdırılması, uyğunluğun qiymətləndirilməsi orqanlarının standartlaşdırılması və sertifikatlaşdırmanın keyfiyyətinin təmin edilməsinin ümumi kriterlərindən bəhs olunmuşdur.

Yekunda nəticə və təkliflər və ədəbiyyat siyahısı verilmişdir. Buraxılış işi 41 səhifədən və 4 şəkildən ibarətdir.

GİRİŞ

Hazırda xarici iqtisadi əlaqələrin durmadan genişləndiyi bir dövrdə məhsulun və xidmətlərin sertifikatlaşdırılması mühüm əhəmiyyət kəsb edir. Belə ki, xarici bazara çıxarılan və ölkəyə idxal edilən məhsullar insanların həyatı, sağlamlığı, əmlakı və ətraf mühit üçün heç bir təhlükə yaratmamalıdır. Bu təhlükəsizliyi təmin etmək, məhsulun rəqabət qabiliyyətini yüksəltmək, bununla da istehsalatın rentabelliğini və effektivliyini təmin etmək məqsədilə məhsul sertifikatlaşdırılmalıdır.

Buraxılış işində sertifikatlaşdırılmanın müxtəlif növləri üzrə aparılan işlərin metodları və vasitələri geniş şərh olunur. Son zamanlar məhsulun sertifikatlaşdırılması ölkədə və xaricdə geniş yayılmışdır. Lakin hazırda bu sertifikatlaşdırma xidmətlərin, müəssisələrin keyfiyyət sistemlərinin ISO 9000 seriyalı standartlara uyğunluğunun və personalın sertifikatlaşdırılması da əlavə olunmuşdur. Bu işləri yerinə yetirmək üçün yüksək peşə hazırlığına malik, səriştəli kadraların hazırlanması vacibdir. Bu kadrlar respublikada sertifikatlaşdırılmanın bütün növləri üzrə prosedurların və normativ-metodiki sənədlərin hazırlanması ilə məşğul olmalıdırlar. Respublikada yaranmış hazırki vəziyyət standartlaşdırma, sertifikatlaşdırma, metrologiya və keyfiyyətin idarə edilməsi sahəsində yüksək peşə hazırlığına malik mütəxəssislərin hazırlanmasının zəruriliyini ön plana çəkir. Bu mütəxəssislər ancaq sertifikatlaşdırma üzrə orqanlar və sınaq laboratoriyaları üçün deyil, həmçinin sənaye müəssisələri, xidmət sahələri üçün hazırlanmalıdırlar. Onlar bilavasitə müvafiq keyfiyyət səviyyəsinin təmin edilməsi mərhələsində işləyir və öz əməklərinin nəticələrini sertifikatlaşdırma hazırlamaqla məşğul olurlar.

İndi iqtisadiyyatın elə bir sahəsi yoxdur ki, oraya standartlaşdırma və sertifikatlaşdırma toxunmasın. Odur ki, mütəxəssislərin bu sahədə kifayət qədər geniş təsəvvürləri olmalıdır ki, onlar məhsulun istehsalı və xidmətlərin göstərilməsi sahəsində daha düzgün, mütərəqqi qərarlar qəbul etsinlər və onları yüksək səviyyədə ölkədə və xaricdə realizə etsinlər.

1.Məhsulun sertifikatlaşdırılmasının aparılma qaydaları

Azərbaycan Respublikasında sertifikatlaşdırmanın aparılma qaydaları Azərdövlətstandartın 1993-cü ildə qəbul etdiyi qərarla müəyyənləşdirilmişdir. Bu qərar əsasən məcburi sertifikatlaşdırma üçün qəbul edilmişdir, lakin onu könüllü sertifikatlaşdırma zamanı da tətbiq etmək olar. Bu qaydalar göstərir ki, məhsulun hansı xarakteristikaları yoxlanılır, sertifikatlaşdırma sxemləri hansı kriterlər üzrə seçilir, sertifikatlaşdırılan məhsulun normativ sənədləri hansı tələblərə cavab verməlidir, sertifikatlaşdırmanın müvafiq prosedurları hansı ardıcılıqla həyata keçirilir və onların mahiyyəti nədən ibarətdir. Sertifikatlaşdırma qaydalarının ümumi prinsipləri bu məsələ üzrə İSO/BEK-in rəhbəredici sənədinə uyğundur.

Sertifikatlaşdırma üzrə işləri Azərdövlətstandart və müvafiq icra hakimiyyəti orqanları təşkil edirsə, sertifikatlaşdırma üzrə bilavasitə işləri akkreditləşdirilmiş sertifikatlaşdırma orqanları və sınaq laboratoriyaları yerinə yetirirlər.

Əmtəə mallarının sertifikatlaşdırması zamanı yoxlanılan xarakteristikaları (keyfiyyət göstəriciləri) aşağıdakı əsas kriterlər nəzərə alınmaqla seçilir:

- bu xarakteristikalar məhsulların identifikasiyasını aparmağa imkan verməlidirlər (onların təsnifat qrupuna aid olmalarını yoxlamağa, müəyyən istehsal partiyasına mənsubluğunu yoxlamağa və s.). Bu zaman məhsulun onu müşayiyyət edən texniki sənədə uyğunluğunu müəyyənləşdirmək çox vacibdir;
- seçilən xarakteristikalar həmin məhsulun normativ sənədlərində verilmiş təhlükəsizlik, ekoloji normaları tam və dəqiq təsdiqləməlidir;
- qanunverici aktlara müvafiq surətdə məcburi sertifikatlaşdırılan digər xarakteristikalar da tələb oluna bilər. Yoxlanılan digər göstəricilərin məcmuu konkret məhsulun hansı məqsədlə sertifikatlaşdırılmasından asılı olaraq təyin edilir.

Məhsulun sertifikatlaşdırılması aşağıdakı ardıcılıqla aparılır:

1. Sertifikatlaşdırmaya sifarişin verilməsi. Sifarişçi sertifikatlaşdırma üzrə müvafiq orqana sifariş göndərir. Bu cür orqan olmadıqda isə sifariş Azərdövlətstandarta göndərilir. Sertifikatlaşdırma üzrə orqan daxil olmuş sifarişə bir ay müddətində baxır və sifarişçiyə öz qərarını göndərir. Bu qərada sifarişçiyə lazım olan müxtəlif məlumatlarla yanaşı, onun hansı orqanları və sınaq laboratoriyalarını seçə bilməsi də göstərilir.

2. Nümunələrin seçilməsi, identifikatlaşdırılması və sınağı. Sınaq üçün nümunələri sınaq laboratoriyası və ya onun tapşırığı ilə digər təşkilat seçir. Ayrı-ayrı hallarda bu məsələ ilə sertifikatlaşdırma üzrə orqan məşğul olur. Sınaq-dan keçmiş nümunələr konkret məhsulun sertifikatlaşdırma sistemi qaydaları ilə nəzərdə tutulan müddət ərzində saxlanılır. Sınaqların protokolları sifarişçiyə və sertifikatlaşdırma üzrə orqana göndərilir. Onların saxlanması sertifikatın təsir müddətinə uyğun olur.

3. İstehsalatın qiymətləndirilməsi. Seçilmiş sertifikatlaşdırma sxemindən asılı olaraq istehsalatın vəziyyətinin təhlili, istehsalatın sertifikatlaşdırılması yaxud keyfiyyətin idarə edilmə sisteminin sertifikatlaşdırılması aparılır.

4. Uyğunluq sertifikatının verilməsi. Sertifikatlaşdırma üzrə orqana daxil olmuş sınaq protokolları, istehsalatın qiymətləndirilməsinin nəticələri, məhsulun uyğunluğu haqqında digər sənədlər məhsulun verilmiş tələblərə uyğunluğu haqqında qərar qəbul etmək üçün diqqətlə təhlil edirlər. Təhlilin nəticələri üzrə ekspert rəyi tərtib olunur. Bu sənəd əsasında sertifikatlaşdırma üzrə orqan uyğunluq sertifikatı vermək haqqında qərar qəbul edir. Müsbət qərar qəbul edildikdə sertifikat hazırlanır. Sertifikatda onun verilməsi üçün əsas və qeydiyyat nömrəsi göstərilir. Bu nömrə olmasa, sertifikat qüvvədə olmur. Əgər ekspert rəyi mənfidirsə, onda sertifikatlaşdırma üzrə orqan sifarişçiyə səbəbini gös-tərməklə imtina haqqında qərarını verir.

Təhlükəsizlik sahəsində xüsusi tələblərin qoyulduğu məhsul növlərinə sertifikat ancaq onların təhlükəsizliyini və digər spesifik keyfiyyətini təsdiq edən gigiyenik, fitosanitar və digər xüsusi sertifikatlar olduğu zaman verilir. Ölçmə vasitələri uyğunluq sertifikatı alana qədər dövlət metroloji nəzarətindən

keçməlidirlər. Bu müddəalar həm ölkə daxilində istehsal olunan, həm də xaricdən gətirilən məhsullara aiddir.

Uyğunluq sertifikatının təsir müddətini sertifikatlaşdırma üzrə orqan təyin edir, bu müddət adətən üç ildən artıq olmur.

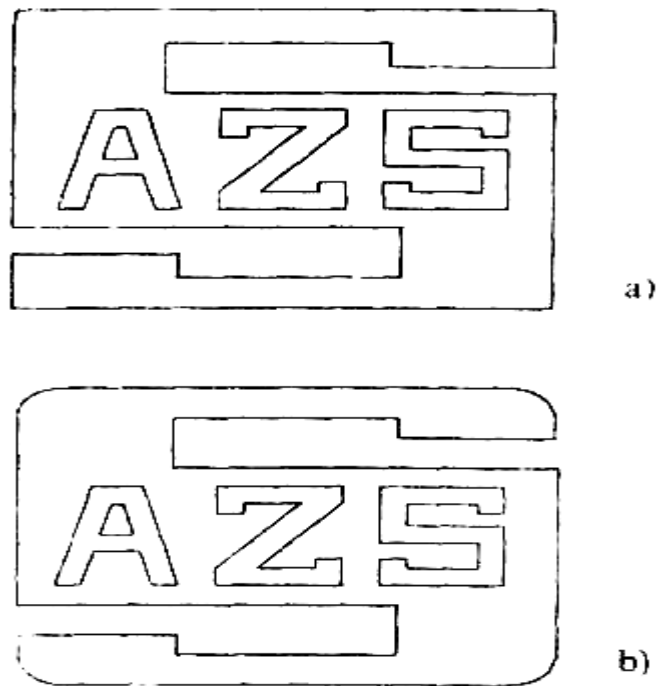
Məhsulun sertifikatlaşdırılması haqqında məlumat onun texniki (texniki pasport, etiketka və s.) və müşayiətedici sənədlərində göstərilir.

5. Uyğunluq nişanının tətbiqi. İstehsalçı, sertifikatlaşdırma üzrə orqandan lisenziya alaraq, sertifikatlaşdırılmış məhsulunu uyğunluq nişanı ilə nişanlamaq hüququnu qazanır. Milli uyğunluq nişanı sertifikatlaşdırmadan keçmiş məhsulun (prosesin, xidmətin) nişanlanması üçün istifadə edilir. Mövcud qayda üzrə qeydiyyatdan keçmiş sertifikatı olan məhsul Milli uyğunluq nişanı daşımaq hüququna malikdir.

AZS 004-93 Milli sertifikatlaşdırma sisteminə görə Milli uyğunluq nişanının 2 forması qəbul edilmişdir:

1) insanların həyatının, sağlamlığının qorunması və ətraf mühitin mühafizəsinin tələblərini ödəyən məhsullar üçün (şəkil 1, a);

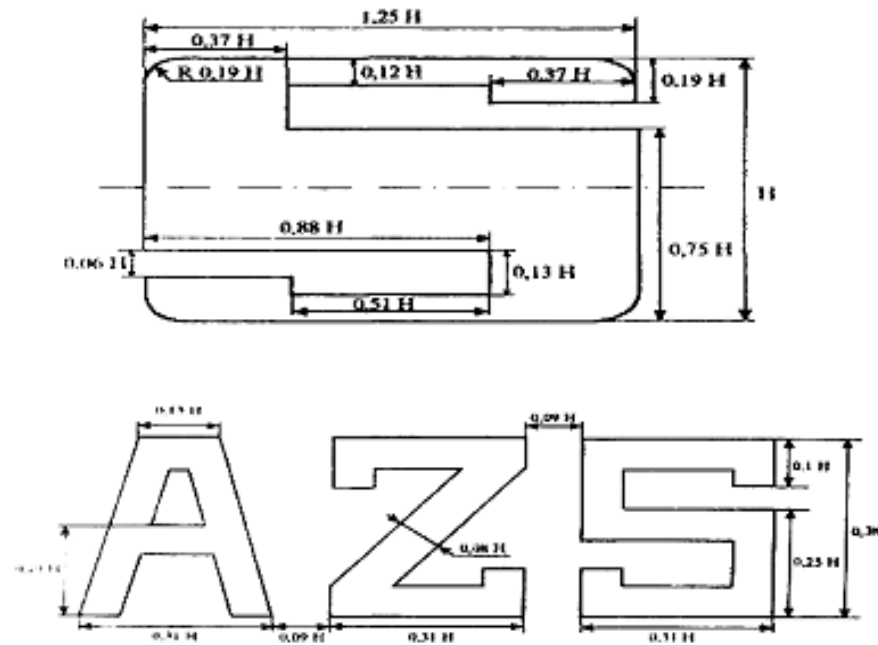
2) daha geniş göstəriciləri ödəyən məhsullar, həmçinin proses və xidmətlər üçün (şəkil 1, b).



Şəkil 1. AZS Milli uyğunluq nişanı

Milli uyğunluq nişanının ölçüləri aşağıdakı şəkildə verilir.

Milli uyğunluq nişanının tətbiqinə icazə alan müəssisələr onun ölçülərini «H» baza ölçüsünə görə müəyyən edirlər. Baza ölçüsü «H» 4 mm-dən az olmamalıdır.



Şəkil 2. AZS Milli uyğunluq nişanının ölçüləri

Uyğunluq nişanının məhsulda, qablamada və sənədlərdə nişanlanma yerini müəssisə özü müəyyən edir. Xidmət və proseslər üçün Milli uyğunluq nişanı göndərilən sənədlərdə əks etdirilir. Milli uyğunluq nişanının təsviri berrəngli fonda yerinə yetirilməlidir.

Milli uyğunluq nişanının təsviri məhsulun üzərində, həmçinin proses və xidmətlərə aid sənədlərdə aydın və aşkar əks olunmalıdır. Məhsulun bütün istismarı dövründə uyğunluq nişanının onun üzərində saxlanması təmin olunmalıdır. Uyğunluq nişanı müxtəlif texnoloji üsullarla yerinə yetirilə bilər.

6. Sertifikatlaşdırılmış məhsula müfəttiş nəzarəti. Əgər müfəttiş nəzarəti sertifikatlaşdırma sxemi ilə nəzərdə tutulursa, onda sertifikatın və uyğunluq nişanının tətbiqinə hüquq verən lisenziyanın bütün təsir müddəti ərzində (ildə bir dəfədən az olmayaraq) bu cür nəzarət həyata keçirilir. Nəzarətin forması - dövrü və plandan kənar yoxlamalardır. Bu yoxlamalar onu sübut etmək üçün

aparılır ki, istehsal olunan məhsulun sertifikatlaşdırma ilə təsdiq olunmuş tələblərə uyğunluğu davam edir.

Müfəttiş nəzarətinin mürəkkəblik və ciddilik dərəcəsi məhsulun potensial təhlükəliliyindən, istehsalatın stabilliyindən, məhsulun buraxılış həcmindən, keyfiyyətin təmin edilməsi sisteminin olmasından və digər faktorlardan asılıdır. Sertifikatlaşdırma üzrə orqan tərəfindən plandan kənar yoxlamalar istehlakçılar, ticarət təşkilatları və nəzarət orqanları tərəfindən məhsulun keyfiyyəti üzrə şikayətlər daxil olduğu hallarda təyin olunur.

Müfəttiş nəzarətinin nəticələri akt şəkilində tərtib olunur, bu akt isə sertifikatlaşdırma üzrə orqanda saxlanılır. Bu orqan müfəttiş nəzarətinin nəticələrinə görə sertifikatın və uyğunluq nişanının tətbiqinə hüquq verən lisenziyanın təsirini dayandıra və ya ləğv edə bilər. Sertifikatın və uyğunluq nişanının təsirinin dayandırılması o hallarda ola bilər ki, istehsalçı sertifikatlaşdırma üzrə orqanla razılıq əsasında müəyyən tədbirlər görərək buraxılan məhsulun nümunəsini yenidən sertifikata uyğunluğa təsdiqlənməyə verə bilər (əgər bu, təkrar sınaqlarsız mümkündürsə). Əks halda sertifikat və lisenziya ləğv olunur.

7. Koorektəetmə tədbirlərinin həyata keçirilməsi. Bu tədbirlər məhsulun qoyulmuş tələblərə uyğunluğunun pozulması hallarında həyata keçirilir. Tədbirləri sertifikatın və lisenziyanın təsirini dayandıran sertifikatlaşdırma üzrə orqan təyin edir və bu haqda sertifikatlaşdırmanın maraqlı iştirakçılarını məlumatlandırır. Sonra orqan korrektəedici tədbirlərin yerinə yetirilmə müddətini müəyyənləşdirir və istehsalçı tərəfindən onların aparılmasına nəzarət edir. Belə şəraitdə istehsalçı məhsulun istifadəsinin təhlükəli olması haqda istehlakçılara və bütün maraqlı təşkilatlara xəbər verməlidir. Əgər korrektəedici tədbirlər müsbət nəticələr vermişdirsə, onda sertifikatlaşdırma üzrə orqan istehsalçını məcbur edir ki, məmulatı başqa cür nişanlasın. Bu haqda sertifikatlaşdırmada iştirak edənlər məlumatlandırılırlar. Korrektəedici tədbirlərin yerinə yetirilməməsi və ya səmərəsizliyi zamanı sertifikat və uyğunluq nişanına lisenziya ləğv olunur.

2. Sertifikatlaşdırmanın normativ-metodiki təminatının strukturu

Sertifikatlaşdırmanın təşkili, aparılması və inkişafı kifayət qədər hüquqi, metodiki, texniki sənədlərin tətbiqi olmadan mümkün deyildir. Respublikada hazırda məcburi və könüllü sertifikatlaşdırmaya aid bir sıra ümumi təyinatlı normativ sənədlər tətbiq olunur. Sertifikatlaşdırma sistemlərinin normativ-texniki bazasını standartlar təşkil edir.

Standart – maraqlı tərəflərin əksəriyyətinin razılığı əsasında hazırlanmış və müvafiq səlahiyyətli təşkilat və ya orqan tərəfindən təsdiq edilən kütləvi istifadə üçün nəzərdə tutulmuş məhsulların (işlərin, xidmətlərin) keyfiyyətinə və təhlükəsizliyinə dair tələbləri müəyyənləşdirən normativ sənəddir.

Dövlət standartlaşdırma sistemi respublikada standartların kateqoriyalara və növlərə bölünməsinə nəzərdə tutur. Kateqoriya standartın təsir dairəsini təyin edir. Standartların müəyyən olunmuş müəssisələrdə, təşkilatlarda və idarələrdə tətbiqi məcburidir. Məcburi sertifikatlaşdırma dövlət tərəfindən nəzarətdə olduğu üçün onu dövlət standartlarının (AZS) müddəalarına uyğunluğa aparırlar. Sahə standartı (SST) sənayenin və xidmətin konkret sahəsinə aid edilir. Könüllü sertifikatlaşdırma sahə standartlarına uyğunluğa aparıla bilər. Müəssisə standartları (MST) sertifikatlaşdırma və akkreditləşdirmə üzrə orqanlarda, həmçinin sınaq laboratoriyalarında tətbiq edilən metodlara və proseslərə tələbləri müəyyənləşdirir.

Məzmunlarına və təyinatlarına görə standartlar texniki şərtlərin, texniki tələblərin, parametrlərin və ölçülərin, metodların və proseslərin, terminlərin və işarələrin, sənədlərin standartları kimi növlərə bölünürlər.

Konkret məhsula aid olmayan standartlara, o cümlədən ümumtexniki və təşkilati-metodik standartlara dövlət standartlaşdırma sistemi növlər müəyyən etmir. Bu cür standartlara ümumi normaların standartları, sinifləşdirmə və sənədləşdirmə sistemləri standartları, fiziki kəmiyyətlərin vahidlərinin standartları, texniki təhlükəsizlik tələbləri standartları və s. aiddir.

Texniki şərtlərin standartları eyni cinsli məhsul qrupu üçün ümumi olan (avtomobillər, traktorlar, dəzgahlar, nasoslar və s.) istismar xarakteristikalarını,

qəbul qaydalarını, nəzarət metodlarını, nişanlama, qablaşdırma, daşınma və saxlanma qaydalarını, məmulatın komplektliliyini, onun qarant iş ömrünü, saxlanmasını və s. müəyyənləşdirir.

Texniki şərtlərin bölmələrinə aşağıdakılar daxildir:

- əsas parametrlər və ölçülər;
- texniki tələblər;
- təhlükəsizlik tələbləri;
- komplektlilik;
- qəbul qaydaları;
- nəzarət (sınaq, analiz, ölçmələr) metodları;
- nişanlama, daşınma və saxlanma qaydaları;
- istismar üzrə göstərişlər;
- istehsalçının verdiyi qarant.

Texniki şərtlərin standartlarının digər standartlardan fərqi odur ki, onlar konkret məhsula (markaya, modelə və ya bir neçə konkret markalara, modellərə) hərtərəfli tələbləri təyin edir.

Texniki tələblərin standartları eyni cinsli məhsul qrupu üçün ümumi olan və onun optimal keyfiyyət səviyyəsini təmin edən norma və tələbləri müəyyənləşdirir. Keyfiyyət səviyyəsi konkret məmulatın layihələndirilməsi zamanı nəzərdə tutulmalı və onun istehsalı zamanı təmin olunmalıdır.

Məhsulun növündən və təyinatından asılı olaraq onun fiziki-mexaniki xassələrinə (möhkəmlik, bərklik, elastiklik, yeyilməyə davamlılıq və s.), etibarlılığına və uzunömürlülüyyə, texniki estetik göstəricilərinə, məhsulun istehsalında istifadə olunan xammala, yarımfabrikatlara və s. tələblər müəyyənləşdirilə bilər.

Parametrlərin (ölçülərin) standartları məmulatların əsas istismar (istehlak) xarakteristikalarına görə onların parametrik və ya ölçü sıralarını müəyyənləşdirir. Bu xarakteristikaların bazasında məhsulun konkret tipləri və modelləri layihələndirilir.

Tiplərin, əsas parametrlərin (ölçülərin) standartları standartlaşdırılan məhsulun əsas xassələrindən asılı olaraq onların tiplərini, həmçinin bu tipləri xarakterizə edən əsas parametrləri (ölçüləri) müəyyənləşdirir. Tiplərin standartları məmulatların verilmiş növünün inkişaf perspektivini nəzərə almalıdır və ancaq hazırda buraxılan məmulatın deyil, həm də kütləvi istehsal üçün hazırlanmış məmulatların tiplərini və əsas parametrlərini özündə əks etdirməlidir.

Konstruksiyaların standartları konkret tip ölçülərinin və modellərin işlənilib hazırlanması zamanı müəyyən qrup məmulatların unifikasiyasını və qarşılıqlı əvəzlənməsini təmin etmək məqsədi ilə onların əsas parametrlərini və konstruktiv həllini müəyyənləşdirir. Maşın və mexanizmlərin detallarının, düyümlərinin və aqreqatlarının konstruksiyalarının və ölçülərinin standartları, həmçinin texnoloji tərtibatların və alətlərin standartları həmin məmulatların hazırlanması və qəbulu üçün zəruri olan işçi ölçüləri və texniki tələbləri özlərində birləşdirə bilərlər. Bu halda həmin məmulatların layihələndirilməsinə ehtiyaj qalmır, bu isə yeni məmulatların layihələndirilməsi zamanı əmək tutumunu azaldır.

Markaların standartları materialların və xammalın markalarının nomenklaturasını, onların kimyəvi tərkibini, istismar və ya istehlak xassələrini və nəzarət metodlarını təyin edir. Bu standartlar xammal və materiallar üçün buraxılır. Onların əsas vəzifəsi markaların sayını lazımi minimuma endirməkdir.

Çeşidlərin standartları məhsulun həndəsi formalarını və ölçülərini təyin edir.

Qəbul qaydalarının standartları müəyyən qrup və ya növ məhsulların qəbulu zamanı keyfiyyət və kəmiyyətə onlara qoyulmuş vahid tələbləri təmin etmək məqsədi ilə məhsulun qəbul qaydalarını müəyyən edir.

Sınaq metodlarının standartları müəyyən məhsul qrupunun sınağı üçün nümunələrin götürülmə qaydalarını, istismar xarakteristikalarının sınaq metodlarını müəyyən edir. Sınaq metodları məhsulun növündən asılı olaraq təyin edilir. Standartlarda müxtəlif növ sınaqlar nəzərdə tutula bilər:

- buraxılan məhsulun keyfiyyətinə nəzarət üçün gündəlik sınaqlar;
- istehsalçı müəssisə tərəfindən aparılan tipli sınaqlar. Bu cür sınaqlar yeni məmulatların istehsalının mənimsənilməsi zamanı aparılır;

- buraxılan məhsulun ona qoyulmuş tələblərə uyğunluğunu yoxlamaq üçün aparılan dövrü sınaqlar.

Nişanlama, qablaşdırma, saxlanma və daşınma qaydalarının standartları məhsulun əsas xarakteristikaları haqqında istehlakçıya informasiya vermək məqsədi ilə onun nişanlanmasına, qablaşdırılmasına, saxlanmasına və daşınmasına tələbləri müəyyən edir.

Ölçü cihazlarının və ölçülərin yoxlanma metodları və vasitələri üçün standartlar onların ən səmərəli yoxlanma metodlarını təyin edir. Bu yoxlamalarda lazımi yoxlama dəqiqliyini təmin edən texniki vasitələrin istifadəsi standartlarda öz əksini tapır.

İstismar və təmir qaydaları standartları verilmiş şəraitdə məmulatların işləmə qabiliyyətini təmin edən və onların istismar xarakteristikalarına zəmanət verən ümumi qaydaları təyin edir.

Tipli texnoloji proseslərin standartları müəyyən məhsul növünün hazırlanması üzrə texnoloji əməliyyatların yerinə yetirilməsi ardıcılığını və bunun üçün lazımi texniki vasitələri təyin edir. Bu cür standartlar progressiv istehsal texnologiyasını tətbiq etmək və buraxılan məhsulun yüksək keyfiyyət səviyyəsini təmin etmək üçün yaradılır.

Məhsulun istehsalı və realizə edilməsi mərhələsində müəssisə müvafiq standartların və texniki şərtlərin tələblərini yerinə yetirməyə borjlıdur. Əgər məhsullar (xidmətlər) məcburi sertifikatlaşdırmadan keçirilmirsə, onda onların standartları tövsiyə xarakteri daşıyır.

Buraxılan məhsulun yüksək keyfiyyətini təsdiqləmək müəssisənin və ya istehsalatın keyfiyyət sisteminin sertifikatlaşdırılması yolu ilə də mümkündür. Sertifikatlaşdırma İSO 9000 seriyalı standartlara uyğunluğa aparılır. Son zamanlar dünyanın aparıcı avtomobil kompaniyaları müəssisələrin keyfiyyət sistemlərinə tələbləri bir daha artırmış və QS 9000 standartını işləyib hazırlamışlar. Bu standartda uyğunluğa da sertifikatlaşdırma aparılır. Hazırkı dövrdə istehsalatın ekoloji göstəricilərinə tələblər işlənib hazırlanır. Bu tələblər İSO 14000 seriyalı

standartlarda nəzərdə tutulur. Mütəxəssislərin proqnozlarına görə bu normalar üzrə sertifikatlaşdırma kütləvi xarakterə malik olacaqdır.

Sertifikatlaşdırma obyektlərinin uyğunluğa qiymətləndirilməsi mərhələsində sertifikatlaşdırma üzrə orqanlarda və sınaq laboratoriyalarında ölçmə, sınaq, nəzarət və audit proseslərinə normalar fəaliyyət göstərir. Bu normalar verilmiş sertifikatlaşdırma sistemində, onun normativ sənədlərində, həmçinin dövlət standartlarında, texniki şərtlərdə öz əksini tapmışdır.

Sertifikatlaşdırma üzrə orqanların və sınaq laboratoriyalarının fəaliyyət göstərməsi üçün əsas şərt onların müvafiq normalara tam uyğunluğudur. Sertifikatlaşdırma orqanlarına tələblər və onların akkreditləşdirilməsi qaydaları AZS Milli sertifikatlaşdırma sisteminin RS-002-93 sənədində, həmçinin «Məhsulun sertifikatlaşdırılmasını aparan sertifikatlaşdırma üzrə orqanlara ümumi tələblər» EN 45011 və «Keyfiyyət sistemlərinin sertifikatlaşdırılması ilə məşğul olan sertifikatlaşdırma üzrə orqanlar üçün kriterlər» EN 45012 Avropa standartlarında göstərilmişdir. Sınaq laboratoriyaları AZS Milli sertifikatlaşdırma sisteminin RS-004-93 sənədinin, həmçinin «Sınaq laboratoriyalarının qiymətləndirilməsi (attestasiyası) üçün ümumi kriterlər» EN 45002 Avropa standartının tələblərinə uyğun olmalıdır.

Akkreditləşdirmə onun yerinə yetirilmə prosesinə və akkreditləşdirmə üzrə orqana qoyulan tələblərlə tənzimlənir. Sertifikatlaşdırma üzrə orqanların akkreditləşdirmə prosesi AZS Milli sertifikatlaşdırma sisteminin RS-002-93, sınaq laboratoriyalarının isə RS-004-93 rəhbərlik sənədi ilə müəyyənləşdirilmişdir. Bu sənədlər EN 45002 standartına uyğunlaşdırılmışdır. Sınaq laboratoriyalarının akkreditləşdirilməsi və fəaliyyət göstərməsi üçün lazım olan sənədlər şəkil 3.1-də göstərilmişdir. Akkreditləşdirmə üzrə orqanların fəaliyyəti RS-004-93 rəhbərlik sənədinə və «Laboratoriyaların akkreditləşdirilməsi üzrə orqanlar üçün ümumi kriterlər» EN 45003 Avropa standartına uyğun həyata keçirilir.

Beləliklə, sertifikatlaşdırma və akkreditləşdirmə bir tərəfdən müxtəlif növ normaların, digər tərəfdən isə qoyulmuş tələblərə uyğunluğa qiymətləndirmə metodlarının tətbiqi idə müşayət olunur.

Sınaq laboratoriyaları, sertifikatlaşdırma və akkreditləşdirmə üzrə orqanlar normalaşdırmada maraqlıdırlar, ona görə də onlar normaların işlənilib hazırlanmasında iştirak etməlidirlər. Normalar elə formalaşdırılmalıdır ki, onları uyğunluğu qiymətləndirmək üçün əsas kimi istifadə etmək mümkün olsun. Uyğunluğun qiymətləndirilməsi metodları üçün əsas kimi istifadə edilən normalara aşağıdakı tələblər qoyulur. Onlar dəqiq və birmənalı formalaşdırılmalıdır.

3. Sertifikatlaşdırma obyektlərinin standartlaşdırılması

Məhsullar, keyfiyyət sistemi, xidmətlər və personal üçün standartlar spesifik xüsusiyyətlərə malikdirlər. Bu xüsusiyyətlər standartların işlənməsi və tətbiqi zamanı nəzərə alınmalıdır.

Sertifikatlaşdırılan məhsulun standartları ümumi halda aşağıdakıları özündə birləşdirir:

- terminlər və təyinlər;
- tələblərin yayılma sahəsi;
- məhsulun vəziyyətinə tələblər, bu vəziyyətin göstəricilərinin (xarakteristikalarının) tərkibi və qiymətləri (tərkib hissələrinə və materiallara tələblər daxil olmaqla);
- son məhsulun stabilliyinə tələblər, istehsal prosesində onların təmin olunması və nəzarəti şərtləri;
- sınaq metodlarına tələblər;
- məhsulun (müşayətedici və istismar sənədlərinin) uyğunluq nişanı ilə nişanlanmasına tələblər.

Əgər məhsulun təhlükəsizliyi onun bütün xidmət müddəti ərzində saxlanılmalıdırsa, onda onun qablaşdırılmasına, daşınmasına, saxlanılmasına, təyinatına görə istifadəsinə, texniki qulluqlarına, təmirinə və utilləşdirilməsinə tələblər müəyyənləşdirilir. Əhalinin həyatını, sağlamlığını və əmlakını, ətraf mühitin mühafizəsini təmin etməyə yönəldilmiş tələblərə məhsulun məcburi sertifikatlaşdırılması aparılır. Bu tələblər ancaq dövlət standartları ilə

müəyyənləşdirilir. Məhsulun standartında bu məhsul üçün qəbul olunmuş və sertifikatlaşdırma sistemində istifadə edilən terminlər və təyinlər verilir. Bu termin və təyinlərin sertifikatlaşdırma üzrə beynəlxalq və xarici ölkələrin standartlarında və sertifikatlaşdırma qaydalarında verilmiş termin və təyinlərlə eyniləşdirilməsi vacibdir.

Standartın «Tətbiq olunma sahəsi» bölməsində məhsulun məcburi sertifikatlaşdırılması zamanı təsdiqlənən təhlükəsizliyinin və ətraf mühitin mühafizəsinin təmin edilməsinə yönəldilmiş tələblər göstərilir. Zəruri hallarda həmçinin məhsulun müxtəlif modifikasiyasına məcburi tələblərin yayılma sahəsini göstərirlər.

Standartın «Tələblər» bölməsinə ümumi halda aşağıdakılar daxildir:

- təhlükəsizlik tələbləri;
- ətraf mühitin mühafizəsi tələbləri;
- texniki tələblər;
- qəbul qaydaları;
- sınaq (nəzarət) metodları;
- nişanlama, qablaşdırma;
- daşınma, saxlanma və zəruri hallarda istismara tövsiyələr (təyinatına görə istifadəsinə, texniki qulluqlara, təmirə və utilləşdirməyə).

Sertifikatlaşdırma zamanı təsdiqlənməsi tələb edilən göstəricilər birmənalı və əsaslandırılmış şərh olunmalı, mümkün qədər ədədi ifadələrə və onların müsaidələrinə və ya hədd qiymətlərinə malik olmalı, obyektiv qiymətləndirilməlidirlər.

«Təhlükəsizlik tələbləri», «Ətraf mühitin mühafizəsi tələbləri» yarım bölmələrində qanunvericilik və normativ aktlarla təyin edilən təhlükəsizliyin və ətraf mühitin mühafizəsinin təmin olunmasına yönəldilmiş göstəricilər (xarakteristikalar) şərh olunur. Təhlükəsizlik və ətraf mühitin mühafizəsi tələbləri standartlaşdırma obyektinin təhlükəsiz vəziyyətini bütün xidmət müddəti ərzində təyin etməlidir.

«Texniki tələblər» yarım bölməsində məhsulun texniki vəziyyətinin göstəriciləri (xarakteristikaları), onların qiymətləri, zəruri hallarda isə əsas hissələrə və materiallara tələblər verilir.

Məhsulun standartının «Qəbul qaydaları» yarım bölməsində son məhsulun sertifikatlaşdırılan göstəricilərinin (xarakteristikalarının), onun tərkib hissələrinin və materiallarının oxşarlığına, onların təmin edilməsi şərtlərinə, həmçinin nümunələrin seçilməsinə tələblər verilir. Məhsulun və onun əsas tərkib hissələrinin və materiallarının sertifikatlaşdırılan qiymətlərinin oxşarlığı oxşarlıq göstəricisi ilə xarakterizə olunur. Bu göstərici və ona nəzarət metodları sertifikatlaşdırılan məhsulun istehsalının ilkin qiymətləndirilməsi və müfəttiş nəzarətindən sonra qiymətləndirmə üçün yararlı olmalıdırlar. Məhsulun standartında birbaşa və ya digər normativ sənədlərə istinad etmək yolu ilə məhsulun nümunələrinin seçilmə üsulunu və nümunələrin miqdarını, onları şərh edən sənədlərin tərkibini, identifikatlaşdırma və sınaqlara hazırlanma metodlarını, sınaqlardan sonra nümunələrin və onun sənədlərinin saxlanma üsulunu göstərirlər.

«Sınaq metodları» yarım bölməsində sınaq və nəzarət (o cümlədən müfəttiş nəzarəti) metodlarına, onların aparılma qaydalarına, həjminə, məhsulun bütün yoxlanılan parametrlərinə nəzarət texnologiyasına tələblər verilir. Əgər sınaqların nəticələri onların aparılma ardıcılığından asılıdırsa, onda bu ardıcılığı da göstərirlər.

Metodlar ona görə müfəssəl yazılır ki, istənilən sınaq laboratoriyasının personalı onları tətbiq edən zaman müqayisə edilə bilən nəticələrə nail ola bilsin. Sınaq metodlarını şərh edən zaman personalın təhlükəsizliyini və ətraf mühitin mühafizəsini təmin edən tələblər verilir. Metodu seçən zaman qüvvədə olan standartlardan və analoci metodları özündə birləşdirən digər sənədlərdən istifadə edirlər. Sınaq metodları sınaqların aparılmasının bütün şərtlərinin konkret şərhini nəzərdə tutmalıdır. Stend sınaqları, tezləşdirilmiş sınaqlar da daxil olmaqla, alınmış nəticələrin real şəraitə uyğunluğunu təmin etməlidirlər.

Əgər sınaq avadanlıqları standart deyildirsə və onları xüsusi hazırlamaq tələb olunursa, onda həmin avadanlıqların dolğun şərh verilməlidir. Bu, sınaq avadanlıqlarının verilmiş dəqiqliklə hazırlanmasını təmin etmək üçün lazımdır.

Bu bölmədə müfəttiş nəzarətinə aşağıdakı tələblər nəzərdə tutulmuşdur:

- nəzarətin dövrüleyü və ya onun qəflətən aparılması şərtləri;
- nəzarətin növləri – nümunələrin sınağı, göstəricilərin stabilliyinin yoxlanması, istehsalçı tərəfindən aparılan nəzarətin effektivliyinin yoxlanması;
- nəzarətin metodları.

Əgər sertifikatlaşdırılan məhsula müfəttiş nəzarətinin aparılma metodu və qaydası adi sertifikatlaşdırma zamanı istifadə edilənlərdən fərqlənsə, onda normativ sənəddə onlar daha dolğun və aydın şərh olunmalıdır.

«Nişanlama» yarım bölməsində məhsulun, müşayətedici və istismar sənədlərinin uyğunluq nişanı ilə nişanlanmasına tələblər verilir. Burada həmçinin uyğunluğuna sertifikatlaşdırma aparılan standartların işarələri göstərilir. Bu yarım bölmədə aşağıdakılar nəzərdə tutulmalıdır: uyğunluq nişanının işarəsi; nişanlama yeri; nişanlamanın üsulu; məhsulun həyat tsikli prosesində nişanın saxlanmasına tələblər. Uyğunluq nişanının məmulatın əmtəə nişanına və istehsalçı və məmulat haqqında digər məlumatların nişanladığı yerə yaxın vurulması məqsəduyğundur.

Əgər məhsul «İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında» Azərbaycan Respublikasının qanununun təsirinə düşərsə, onda məhsul özünün xidmət müddətinin bütün mərhələlərində təhlükəsizlik vəziyyətini saxlamalıdır: qablaşdırma; saxlanma, daşınma, təyinatı üzrə istifadə edilmə zamanı, texniki qulluqların bütün növlərində və təmirdən sonra. Bu tələblər standartın müvafiq bölmələrində göstərilir.

Müəssisələrin keyfiyyət sistemlərinə normalar ISO 9000 seriyalı standartlarda verilir. Bu standartların strukturuna və məzmununa kitabın 1.6 paraqrafında baxılmışdır. Odur ki, QS 9000 standartına baxmaq kifayətdir. Bu standartın indiyə kimi iki nəşri olmuşdur. Birinci nəşr 1994-cü ilin avqust ayında, ikinci nəşri isə 1995-ci ilin fevral ayında çapdan çıxmışdır. Bu standart «Kraysler»,

«Ford», «Ceneral Motors» avtomobil kompaniyalarının və onlara birləşmiş digər istehsalçıların keyfiyyət sisteminə tələblər qoyur. Bu kompaniyalar son zamanlar qərara gəldilər ki, istehsalçılarla işi elə qurmaq lazımdır ki, istehlakçıların tələblərini layiqinə yerinə yetirmək mümkün olsun. Burada keyfiyyətin analizi, qüsurların və xərclərin aşağı salınması istiqamətində müəyyən işlər aparılır.

QS 9000 standartının strukturu üç qrup tələblərin müəyyənləşdirilməsinə əsaslanır:

- 1) ISO 9000 standartına əsaslanan əsas tələblər;
- 2) sahəyə tələblər;
- 3) spesifik avtomobil kompaniyalarına tələblər.

Birinci qrup tələblər ISO 9001 standartı üzrə 20 keyfiyyət sistemi elementlərini əhatə edir. İkinci qrup tələblər ISO 9000 standartında yazılmayan əlavə keyfiyyət sistemi elementlərini özündə birləşdirir. Onlara aşağıdakılar aiddir:

- avtomobil kompaniyalarının texnoloji prosesləri üçün materialların, komplektləşdirici məmulatların, alətlərin, tərtibatların və s. razılaşdırılması;
- avadanlığın lazımsız boş dayanmalarının, istehsal tsiklinin həddindən çox uzunluğunun, istehsalatın tez-tez dəyişməsinin, xammal və materialların artıq sərf olunmasının, keyfiyyət göstəricilərinin qeyri-stabilliyinin, zayın aradan qaldırılmasına artıq xərclərin və s. kimi problemlərin həlli hesabına keyfiyyətin və məhsuldarlığın daim təkmilləşdirilməsi. Bunun üçün QS 9000 standartında statistik analiz və nəzarət metodlarından istifadə edilməsi təklif olunur: nəzarət kartalarını (kəmiyyət və alternativ əlamətlər üzrə) tətbiq etmək, eksperimentlərin planlaşdırılması, proseslərin planlaşdırılması, nəzarətdə olan bir milyon obyektlərdən uyğunsuz olan obyektlərin sayının təhlili, keyfiyyətə xərclərin hesablanması və s.;
- istehsalat imkanları (istehsal sahələrinin, avadanlıqların və proseslərin planlaşdırılması və istifadəsinin effektivliyi; səhvlərin bildirilməsi; alətlərin işlənilib hazırlanması və istehsalı; alətlər təsərrüfatına rəhbərlik).

Üçüncü qrup tələblər – «Kraysler», «Ford», «Jeneral Motors» kompaniyaları və bir neçə yük avtomobillərinin istehsalçı kompaniyaları üçün spesifik tələblərdir.

Bu kompaniyalar QS 9000 standartının hazırlanmasında bilavasitə iştirak etmişlər. Kompaniyalar auditlərə və yoxlamalara, korrektəedici tədbirlərə, ayrı-ayrı məhsul növlərinin attestasiyasına və sınaqlarına öz tələblərini qoyur. QS 9000 standartında ona əlavə kimi aşağıdakılar verilir: keyfiyyət sistemlərinin uyğunluğunun qiymətləndirilməsi metodlarının ijmali; sertifikatlaşdırma üzrə orqanın bu standarta uyğunluğuna və akkreditləşdirmə üzrə orqanlara tələblər; termin və simvolların izahı, sorğu informasiyası.

Keyfiyyət sistemləri ilə yanaşı, hazırda ekoloji idarəetmə sistemlərinə (EİS) böyük əhəmiyyət verilir. EİS-in normativ bazasını İSO 14000 seriyalı beynəlxalq standartlar təşkil edir. Bu seriyalardan İSO 14001 və İSO 14004 standartları EİS-in yaradılmasına və fəaliyyət göstərməsinə tələbləri müəyyənləşdirir. İSO 14000 standartlar kompleksinin tərkibinə həmçinin ekoloji audit, ekoloji təmiz məhsulun nişanlanma proseduru və s. üzrə standartlar daxildir. Bu standartların bir hissəsi bir çox ölkələr tərəfindən milli standart kimi qəbul edilmişdir.

Qeyd etmək lazımdır ki, inkişaf etmiş ölkələrin bir çox firmaları EİS-in yaradılması və tətbiqi üzrə intensiv iş aparırlar. Bu cür fəaliyyət adətən İSO 14000 seriyalı standartların tətbiqindən dərhal sonra aparılır. EİS-i yaradıb tətbiq etdikdən sonra müəssisələr sistemin İSO 14001 standartının tələblərinə uyğunluğa sertifikat almağa çalışırlar.

Xidmətlərin standartlaşdırılması aşağıdakı xüsusiyyətlərə malikdir:

- istehlakçı şəxsən xidmət obyektinə ola bilər və yaxud xidmətin göstərilməsi prosesində bilavasitə iştirak edə bilər;
- xidmətlərin icrası fərdi xarakter daşıya bilər;
- xidmətin nəticəsinin istehlakçı tərəfindən qiymətləndirilməsi mühüm əhəmiyyətə malikdir;
- xidmətin şərtlərinin istehlakçıya təsiri nəzərə alınmalıdır.

Odur ki, xidmətlər üçün böyük miqdarda əsasverici standartlar kompleksi, həmçinin ümumi texniki şərtlər və tələblər, nəzarət prosesləri və metodları, müəssisə və personal üçün standartlar lazımdır.

Xidmətlər üçün əsas standartlar hər bir oxşar xidmətlər qrupu üzrə terminologiyanı və keyfiyyət göstəricilərinin nomenklaturasını özündə birləşdirməlidir. Bu tipli standartlar hələlik yoxdur, bu isə sertifikatlaşdırma zamanı böyük çətinliklərə gətirib çıxarır.

Xidmətlər üçün standartlar oxşar xidmət qruplarına və ya konkret xidmət növünə tələbləri özündə birləşdirməlidir.

Proseslər üçün standartlar müxtəlif xidmətlərin göstərilməsi texnologiyasına (metodlara, üsullara, recimlərə, normalara) əsas tələbləri müəyyənləşdirir.

Xidmətlərin keyfiyyətini qiymətləndirmə (yoxlama, nəzarət) metodları üçün standartlar praktiki olaraq yoxdur. Odur ki, əvvəlcə əsasverici standartları, sonra isə oxşar xidmət qrupları üzrə standartlar kompleksini işləyib hazırlamaq lazımdır.

Qeyri-maddi xidmətlərin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsi və yoxlanılmasının əsas metodları sosioloji və ekspert metodları, maddi xidmətlərinki isə – analitik-hesabat, orqanoleptik, aləti metodlardır. Hal-hazırda bu metodlardan heç biri xidmətlərin keyfiyyətinin qiymətləndirilməsində özünün lazımi tətbiqini tapmamış və standartlaşdırılmamışdır.

Müəssisələr üçün standartlar oxşar xidmət müəssisələrinə və onların sinifləşdirilməsinə tələbləri müəyyənləşdirirlər.

Personal üçün standartlar xidmətedici və istehsalçı personala tələbləri müəyyənləşdirirlər.

Sertifikatlaşdırılmalı xidmətlər üçün standartlara keyfiyyət göstəriciləri üzrə tələblər daxil olmalıdır. ISO 9004.2 «Keyfiyyətə ümumi rəhbərlik və keyfiyyət sistemi elementləri. Hissə 2: Xidmətlər üzrə rəhbəredici göstərişlər» beynəlxalq standartı keyfiyyət xarakteristikalarını iki qrupa bölür:

1) *kəmiyyət* – xidmətin gözlənmə vaxtı; xidmətin verilməsi vaxtı; avadanlığın, alətlərin və materialların xarakteristikaları; etibarlılıq; dəqiq icraetmə; xidmətin təhlükəsizliyi; avtomatlaşdırma, mexanikləşdirmə səviyyəsi;

2) *keyfiyyət* – nəzakətlik; diqqətlik; səriştəlik; personala etibar; ustalıq səviyyəsi; komfort və estetika; icraçının və sifarişçinin əlaqələrinin effektivliyi.

Müxtəlif növ xidmətlərin xassələrinin analizi əsasında onların keyfiyyət göstəricilərini aşağıdakı əsas qruplara bölürlər: funksional təyinat, təhlükəsizlik, etibarlılıq, professional uсталılıq, xidmət mədəniyyəti.

Funksional təyinata uyğunluğa tələblər aşağıdakı uyğunluqlar (bir araya gələnlər) əsasında formalaşdırılır:

- *funksional* – kompleks xidmətləri icra edən zaman, məsələn, turizmdə iaşə xidməti, mehmanxanada yaşama, nəqliyyatla hərəkət etmə və ekskursiya xidmətləri bir xidmət kompleksində birləşirlər;
- *parametrik* – paltarların tikilməsi, texniki qulluqlar, tibbi analizlərin aparılması zamanı göstərilən xidmətlər;
- *bioloji* - iaşə xidməti, dərmanlarla müaliyə, bərbərxana, hamam və s. ilə əlaqəli xidmətlər;
- *metroloji* – avtoservis xidməti, məişət texnikasının təmiri, istehsalat xidmətləri üçün;
- *elektromaqnit* – elektrik qidalanma mənbəyindən, elektromaqnit əngəllərindən asılı olaraq təmir edilmiş məmulatların istismarı zamanı;
- *texnoloji* – məsələn, xarici markalı avtomobillərin təmiri, məişət texnikasına texniki qulluq zamanı və s.;
- *informasiya* – informasiyanın verilməsinin düzgünlüyü, həjmi, növləri və formaları.

İnformasiya əsasında xidmətlərin icrası zamanı istehlakçı səriştəli xidmətləri seçmək hüququ əldə edir. Odur ki, burada vicdanlılığa, etikalılığa, reklamın düzgünlüyünə, lazımi informasiyanı əldə etməyə «Reklam haqqında» qanuna müvafiq tələblər müəyyənləşdirilməlidir. Həqiqətən də hər bir istehlakçı üçün xidmət onu icra edən müəssisənin yerləşdiyi ünvan, iş rejimi, xidmətin göstərilmə qaydaları (icra müddətləri, xidmət formaları, qiymətləri, tarifləri, qarant şərtləri və s.) haqqında informasiyadan, həmçinin xidmətin təhlükəsizliyi və keyfiyyəti haqqında məlumatdan başlanır.

Xidmətin təyinat göstəriciləri aşağıdakılar ola bilər: xidmətlərin assortimenti və fasonların müxtəlifliyi, formanın dəyanətliliyi (atelye xidmətləri); hərəkət

intervalları, salonların sanitariya və gigiyenası (sərnişin daşınmaları); ərzaq mallarının kaloriliyi (ictimai iaşə xidmətləri), həmçinin bütün xidmətlər üçün ümumi olan göstəricilər – xidmətin dəqiqliyi və vaxtında icra olunması, xidmətlər haqqında informasiyanın alınma vaxtı, sifarişin tərtib edilməsi, xidmətin göstərilməsi, maddi xərclər.

Professional ustalığın xarakteristikası ISO 9004.2 beynəlxalq standartla müvafiq olaraq aşağıdakı keyfiyyətlərdən əmələ gəlir:

- ustanın (mütəxəssisin) peşə hazırlığını xarakterizə edən professional səriştəliliyi, xidmətin keyfiyyəti;
- personalın dövrü olaraq ixtisasının artırılmasını, maddi-texniki təminatı (sənədləri, avadanlıqları, alətləri), həmçinin istehlakçı ilə qarşılıqlı əlaqəni nəzərdə tutan fəaliyyət.

Xidmətlərin keyfiyyətində qulluqlar xüsusi yer tutur, belə ki, istənilən xidmət prosesində istehlakçı ilə icraçı müəyyən münasibətdə olurlar. Bu münasibət istehlakçı ilə birbaşa və yaxud texniki vasitələrin köməyi ilə həyata keçirilir. Ümumi halda bu göstərici xidmət mədəniyyəti adlandırılabilir. Bu mədəniyyət qulluq zamanı təhlükəsizlik və ekolojiilik, qulluq yerinin estetik tərtib olunması, gözləmə və qulluq yerlərinin ergonomikliyi, otağın, avadanlığın, mebelin komfortluluğu, sifarişlərin qəbul yerinin sanitar-gigiyenik vəziyyəti vasitəsilə özünü büruzə verir.

ISO-nun texniki komitələrində hazırlanan beynəlxalq standartlarda aşağıdakı xidmətlər nəzərdə tutulur: kimyəvi təmizləmə, yuma, toxuma (TK 38 «Tekstil»); bank işi (TK 68 «Qrafiki işarələr»); səyahət, turizm və istirahət (TK 154 «İdarədə, ticarətdə və sənayedə sənədlər və informasiyalar»), həmçinin xidmətlərin keyfiyyəti (TK 176 «Məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsi»).

Rusiya Federasiyasında Dövlət standartlaşdırma, metrologiya və sertifikatlaşdırma komitəsinin nəzdində fəaliyyət göstərən texniki komitələr (TK) xidmətin ayrı-ayrı növləri üzrə standartlaşdırmanı həyata keçirir. Onlardan aşağıdakıları göstərmək olar: TK 324 «Əhaliyə xidmətlər», bu komitə ideoloji məsələlərlə məşğul olur və sahələr üzrə texniki komitələrin işini koordinasiya edir;

TK 366 «Avtoservis»; TK 347 «Ticarət və ictimai iaşə xidmətləri»; TK 199 «Turizm-ekskursiya xidmətləri»; TK 346 «Əhaliyə məişət xidməti»; TK 372 «Nəqliyyat xidmətləri» və TK 393 «Mənzil-kommunal xidmətləri».

Personal üçün standartlar xidmətlərin sertifikatlaşdırma sistemlərinin və ya müxtəlif sahələrin mütəxəssislərinin normativ sənədləri kimi işlənib hazırlanır. Bu standartlar əsasən, sahə xarakteri daşıyır, məsələn, SST 28.1-95 «İctimai iaşə. İstehsalatın personalına tələblər».

4. Uyğunluğun qiymətləndirilməsi metodlarının standartlaşdırılması

Sertifikatlaşdırma prosesində istifadə olunan uyğunluğun qiymətləndirilməsi metodları ölçmə, sınaq və nəzarətə əsaslanırlar. Bu metodların hər yerdə tanınması üçün onlar standartlaşdırılmalıdırlar. Əgər sertifikatlaşdırma uyğunluğun qiymətləndirilməsi üçün qeyri-standart metodun tətbiqini nəzərdə tutursa, onda bu metod sertifikatlaşdırma üzrə orqan və ya sınaq laboratoriyası, sifarişçi və akkreditləşdirmə üzrə orqan arasında razılaşdırılmalıdır.

Ölçmə, sınaq və nəzarət metodları əsasında ölçmələrin, sınaqların və nəzarətin aparılması zamanı həyata keçirilən pratiki işlərin geniş şərh verilən metodikalar işlənib hazırlanır. Bu metodikaların standartlaşdırılmasının əsas müddəalarını nəzərdən keçirək.

Ölçmələrin aparılma metodikası (ÖAM) ölçmə nəticəsinin məlum xəta ilə alınmasını təmin edən əməliyyatların və qaydaların məجمusu kimi təyin edilir. Bu metodika sənədləşdirilmiş ölçmə prosedurudur. ÖAM-nın ümumi məzmunu aşağıdakı 12 bölmədə şərh olunur:

1. ÖAM-nın təyinatı.
2. Bu metodikanın uyğun gəldiyi ölçmə xətalının normaları.
3. Tətbiq edilən ölçmə vasitələrinə və köməkçi avadanlığa tələblər.
4. Tətbiq edilən ölçmə metodunun şərh.
5. Ölçmələrin təhlükəsizliyinə tələblər.
6. ÖAM-nı praktikada həyata keçirən personalın peşə hazırlığına tələblər.

7. Ölçmə şəraiti.
8. Ölçmələrin yerinə yetirilməsinə hazırlıq qaydası.
9. Ölçmələrin yerinə yetirilmə prosesinin şərhı.
10. Ölçmələrin nəticələrinin işlənmə qaydası.
11. Ölçmələrin nəticələrinin tərtib olunmasına tələblər.
12. ÖAM-nın xətasına nəzarət qaydası.

ÖAM sınaq metodikasının texniki əsasını təşkil edir. Belə ki, sertifikatlaşdırılan məhsulun vəziyyətini xarakterizə etmək üçün ölçü texnikasının tətbiqi vacibdir. Ölçmələri aparmaqla məhsulun vəziyyətini xarakterizə edən göstəriciləri təyin edirlər.

Sertifikatlaşdırma məqsədi ilə tətbiq edilən sınaq metodları İSO/BEK 7 «Məmulatların sertifikatlaşdırılmasında tətbiq edilən standartlara tələblər» rəhbərlik sənədinə uyğun olaraq işlənilib hazırlanmalı və attestasiya olunmalıdır. Əgər sınaq metodikası çoxdan işlənmiş və standartlaşdırılmışdırsa, onda onun sertifikatlaşdırma məqsədilə istifadə olunmasının mümkünlüyü yoxlanılmalıdır.

Sınaq metodikası aşağıdakı bölmələrdən ibarətdir:

- *Tətbiq sahəsi* – burada sınaqların aparılmasında məqsəd və onların tətbiq olunacağı sertifikatlaşdırma sistemi göstərilir.
- *Sınaq obyektı* – sınıanan məhsulun növü, seçimin həjmi, nümunələrə tələblər və onların seçilmə, daşınma və saxlanma qaydaları, nümunələrin identifikatlaşdırılma üsulları göstərilir.
- *Təyin edilən xarakteristikalar* – qiymətləri təyin edilməli göstəricilər, tələb edilən dəqiqlik, həmçinin zəruri hallarda məhsulun ədədi qiymətlərlə verilməmiş əlamətləri göstərilir;
- *Sınaqların şərtləri* – ətraf mühitə tələblər (temperatur, nəmlik və s.), xarici təsirin xarakteristikalarının məjmusu, xarakteristikaların buraxıla bilən qiymətləri və onların xətalrı verilir.
- *Sınaq vasitələri* – sınaq vasitələrinə, sınaqların şərtlərinə və sınaqların nəticələrinin dəqiqliyinə tələblər sadalanır. Burada ölçmə diapazonları və ölçmə vasitələrinin xətalrı, zəruri hallarda isə ölçmə vasitələrinin vəziyyətinin

qiymətləndirilməsi qaydaları göstərilir. Bəzi hallarda sınaqlar üçün material sərfinin normalarının siyahısı verilir (normativ sənədlərə istinad etməklə).

- *Sınaqların aparılma qaydası* – məhsulun nümunələrinin sınaqlara hazırlanma qaydaları və sınıanan nümunənin hər bir xarakteristikasının təyini üzrə bütün əməliyyatların yerinə yetirilmə qaydası şərh olunur.

- *Məlumatların işlənməsi və sınağın nəticələrinin tərtib edilməsi* – sınaq zamanı alınan məlumatların qeyd edilmə üsulu (maşın daşıyıcısı, ayrıca cədvəl, curnal, osilloqram və s.) göstərilir, məlumatların işlənməsi üçün məhsulun normativ sənədləri və ya sınaq metodları verilir. Əgər lazımi işlənmə metodları normativ sənədlərdə göstərilərsə, onda hesabat düsturları, alqoritmlər və sınağın nəticələrinin işlənməsi və dəqiqliyinin qiymətləndirilməsi proqramları verilir. Bu bölmədə həmçinin göstərilir ki, alınmış nəticələr hansı formada (cədvəllər, qrafiklər, analitik asılılıqlar və s.) sınaq protokoluna daxil edilir.

- *Təhlükəsizliyə və ətraf mühitin mühafizəsinə tələblər* – sınaqlara hazırlıq işlərinin və sınaqların aparılması zamanı personalın təhlükəsizliyinin və ətraf mühitin mühafizəsinin təmin edilməsinə tələblər verilir.

Sınaq metodikalarının attestasiyası zamanı ümumi halda aşağıdakıları qiymətləndirirlər:

- 1) sınaq metodlarının standartlara və yaxud onlara uyğun normativ sənədlərə uyğunluğu;
- 2) sınaq metodlarının seçilməsinin düzgünlüyü;
- 3) sınağın şərtlərinin xarakteristikalarının buraxıla bilən meyillənmələrinin təyin edilməsinin düzgünlüyü;
- 4) sınaq vasitələrinin seçilməsinin düzgünlüyü;
- 5) tətbiq edilən ölçmə vasitələrinin köməyi ilə verilmiş dəqiqliklə obyektin xarakteristikalarının təyin edilməsinin mümkünlüyü;
- 6) sınağın məqsədinə uyğun olaraq seçimlərin həjminin və nümunələrin seçilib götürülmə qaydasının təyin edilməsinin düzgünlüyü.

Metodikanın analizi layihəçi tərəfindən təqdim olunmuş tədqiqatların və hesabatların nəticələri nəzərə alınmaqla komissiya tərəfindən aparılır. Burada əsas

diqqət sınaqların nəticələrinin dəqiqliyini xarakterizə edən faktorlara yönəldilməlidir. Metodikanın qiymətləndirilməsi üçün kifayət qədər məlumatlar olmadıqda metodikanın ayrı-ayrı tələbləri üzrə eksperiment və ya obyektin bütün proqram üzrə təjribi sınağı aparılmalıdır. Eksperiment zamanı göstəricilərin qiymətləri təkrarən təyin edilir. Attestasiyanın nəticələri rəy şəklində tərtib edilir.

Nəzarət metodikaları sertifikatlaşdırmada böyük əhəmiyyətə malikdir. Nəzarət metodikası dedikdə, uyğunluğun aləti qiymətləndirilməsi ilə əlaqəli olmayan, yəni ekspert metodlarına əsaslanan proseslər başa düşülür. Bu cür proseslər keyfiyyət sisteminin və istehsalatın, xidmətlərin sertifikatlaşdırılması zamanı və sertifikatlaşdırma üzrə orqanların və sınaq laboratoriyalarının akkreditləşdirilməsi zamanı geniş tətbiq olunurlar.

Sertifikatlaşdırma prosesində keyfiyyət sistemlərinin auditlərinin (yoxlanılmalarının) aparılma qaydalarını müəyyənləşdirən əsas normativ sənəd ISO 10011 beynəlxalq standartıdır. Bu standart aşağıdakı üç hissədən ibarətdir:

- ISO 10011-1 «Keyfiyyət sistemlərinin yoxlanılması üzrə rəhbəredici göstərişlər. Hissə 1. Yoxlama». Burada keyfiyyət auditlərinin təşkilinin, planlaşdırılmasının, aparılmasının əsas prinsipləri və prosedurları müəyyənləşdirilmişdir.

- ISO 10011-2 «Keyfiyyət sistemlərinin yoxlanması üzrə rəhbəredici göstərişlər. Hissə 2. Keyfiyyət sistemlərinin yoxlanması üzrə ekspertlər üçün kriterlər». Burada ekspert-auditor kimi işləmək üçün mütəxəssislərin peşə hazırlığına, təjribəsinə və bacarığına tələblər verilir.

- ISO 10011-3 «Keyfiyyət sistemlərinin yoxlanması üzrə rəhbəredici göstərişlər. Hissə 3. Yoxlama proqramına rəhbərlik». Burada müəssisələrdə auditlərin idarə edilməsi üzrə bir sıra tövsiyələr verilir.

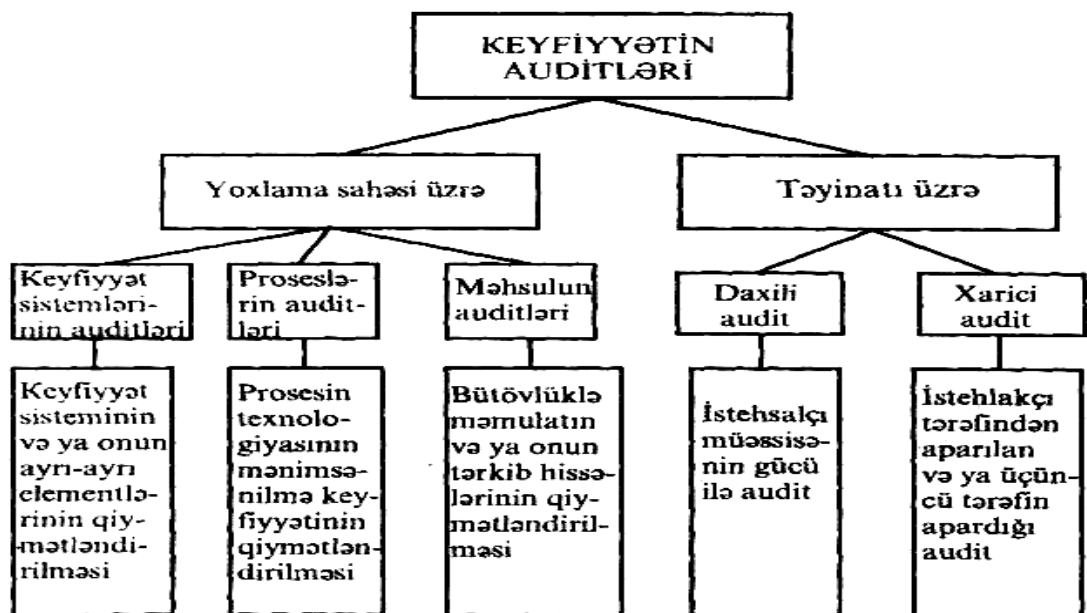
Keyfiyyətin auditinin təyini ISO 8402 standartında aşağıdakı kimi verilir: *keyfiyyətin auditi – keyfiyyət sahəsində fəaliyyətin və nəticələrin planlaşdırılmış tədbirlərə uyğunluğunu, həmçinin tədbirlərin tətbiqinin effektivliyini və onların qoyulmuş məqsədlərə yararlığını təyin etməyə imkan verən sistematik və qeyri-asılı analizdir.*

Keyfiyyətin auditinin növləri şəkil 3.-də verilmişdir. Şəkildən göründüyü kimi, keyfiyyətin auditləri yoxlama sahəsi üzrə və təyinatı üzrə auditlərə bölünür.

Keyfiyyət sisteminin auditi sistemin ayrı-ayrı elementlərinə nəzarət metodlarının köməyi ilə müəssisənin keyfiyyət sisteminin işinin effektivliyini qiymətləndirmək üçündür. Prosesin auditi zamanı onun təsdiq olunmuş texnologiyaya və qaydalara uyğun yerinə yetirilməsini qiymətləndirirlər. O, keyfiyyət sistemlərinin və xidmətlərin sertifikatlaşdırma sistemlərində tətbiq olunur. Məhsulun auditi zamanı istehsal metodlarının və vasitələrinin uyğunluğu müəyyənləşdirilir.

Daxili audit müəssisədə keyfiyyətin təmin edilməsi işinin vəziyyəti haqqında informasiya almaq üçün zəruridir və keyfiyyətin idarə edilməsi sisteminin ayrılmaz elementidir. Daxili audit yoxlanılan sahə üçün bilavasitə məsuliyyət daşımayan şəxslər tərəfindən aparılır. Bu zaman həmin sahənin personalı ilə qarşılıqlı əlaqənin olması da müsbət haldır.

Xarici audit müəssisədə ikinci və ya üçüncü tərəfin mütəxəssislərini cəlb etməklə keyfiyyətin təmin edilməsi üzrə tədbirlərin düzgünlüyünü təsdiqləmək üçün aparılır.



Şəkil 3. Keyfiyyətin auditlərinin növləri

İSO 10011 (hissə 1) standartının tələblərinə görə auditlər dəqiq planlaşdırılmalıdır. Auditin planının aşağıdakı bölmələri olmalıdır:

- auditin məqsədi və həcmi;
- yoxlanılan sahənin adı;
- məsul şəxslərin soyadları;
- auditin uyğunluğuna aparılan əsas sənədlərin göstərişi;
- ekspert qrupunun tərkibi;
- auditin aparılma tarixi və yeri;
- vaxt qrafiki;
- etibarlılığa tələblər;
- auditin yekunlaşdırılması;
- auditin nəticələri üzrə hesabat.

Audit üzrə sənədlərə, plandan başqa, auditlərin protokolları, uyğunsuzluqların qeydiyyat protokolları, sorğu anketləri, hesabatlar və işçi formulyarlar daxildir.

İSO 10011 (hissə 2) standartına görə auditə aparan mütəxəssislər təhsil, hazırlıq, təjribə, şəxsi keyfiyyət sahəsində bir sıra kriterlərə uyğun gəlməlidirlər. Auditorlar müstəqil olmalı və keyfiyyət problemləri üzrə obyektiv qiymət verməlidirlər. Auditin rəhbəri böyük səlahiyyətə malikdir. O, auditin bütün fazaları üçün məsuliyyət daşıyır. Onun vəzifələri aşağıdakılardan ibarətdir:

- 1) auditin vəzifəsini təyin etmək;
- 2) komissiyanın tərkibinə ekspert-auditorları seçmək;
- 3) auditin planlaşdırılması;
- 4) auditin işçi sənədlərinin hazırlanması;
- 5) auditor kollektivinin yoxlamanın gedişi haqqında məlumatlandırılması;
- 6) keyfiyyətin təmin edilməsinin baxılan məsələsi üzrə sənədlərin ilkin analizi;
- 7) auditin aparılması zamanı aşkar edilən çatışmazlıqlar haqqında yoxlanılan tərəfin məlumatlandırılması;

8) auditin yekununa görə sonuncu iclasın aparılması;

9) audit üzrə hesabatın tərtib edilməsi.

Auditin rəhbəri böyük iş təjribəsinə, professional hazırlığa, mütəxəssislərə rəhbərlik etmək qabiliyyətinə malik olmalı, həmçinin qeyri-asılı və obyektiv olmalıdır.

Sertifikatlaşdırma üzrə orqan tərəfindən müfəttiş nəzarəti uyğunluq sertifikatının qüvvədə olduğu müddət ərzində müəyyən dövrülüləklə aparılır. Sertifikatlaşdırılmış məhsullara və xidmətlərə müfəttiş nəzarətinin metodikaları müvafiq sistemdə sertifikatlaşdırmanın aparılma qaydalarını təyin edən normativ sənədlərin tərkib hissəsidir.

5. Uyğunluğun qiymətləndirilməsi orqanlarının standartları

Sertifikatlaşdırmanın milli və beynəlxalq səviyyələrdə qarşılıqlı tanınması uyğunluğun qiymətləndirilməsi metodlarına və onları həyata keçirən orqanlara qoyulan tələblərin vəhdətinə əsaslanır. Bu tələblər xüsusi standartlarda müəyyənləşdirilir və akkreditləşdirmə zamanı yoxlanılırlar. Ümumi halda sertifikatlaşdırma, akkreditləşdirmə orqanları və sınaq laboratoriyaları üçün mövcud normativ sənədləri üç qrupa bölürlər:

- sertifikatlaşdırma üzrə orqanların və sınaq laboratoriyalarının işinə kriterlər müəyyənləşdirən standartlar və tövsiyələr;
- sertifikatlaşdırma üzrə orqanların və sınaq laboratoriyalarının akkreditləşdirilmə qaydaları üzrə standartlar və tövsiyələr;
- akkreditləşdirmə üzrə orqanların standartları və onlara izahat.

Beynəlxalq səviyyədə bu sahədə aşağıdakı rəhbərlik sənədləri tətbiq olunur:

- İSO/BEK 25 «Sınaq laboratoriyalarının texniki səriştəliliyə qiymətləndirilməsinə ümumi tələblər».
- İSO/BEK 28 «Üçüncü tərəf vasitəsilə məhsulun sertifikatlaşdırma sistemi modelləri üçün ümumi qaydalar».
- İSO/BEK 38 «Sınaq laboratoriyalarının qəbuluna ümumi tələblər».

- ISO/BEK 40 «Sertifikatlaşdırma orqanlarının qəbulu üzrə ümumi tələblər».
- ISO/BEK 43 «Səriştəliliyə yoxlamaların təşkili və aparılması».
- ISO/BEK 45 «Sınaqların nəticələrinin təqdim edilməsi üzrə rəhbəredici müddəalar».
- ISO/BEK 49 «Sınaq laboratoriyaları üçün «Keyfiyyət üzrə rəhbərliyin» işlənilib hazırlanması üzrə rəhbəredici müddəalar».
- ISO/BEK 55 «Sınaq laboratoriyalarının akkreditləşdirilmə sistemi. Sistemin fəaliyyətinə rəhbərlik üzrə ümumi tövsiyələr».
- ISO/BEK 61 «Sertifikatlaşdırma üzrə orqanların qiymətləndirilməsi və akkreditləşdirilməsi üzrə ümumi tələblər».

Yuxarıda göstərilən rəhbərlik sənədləri sertifikatlaşdırma və akkreditləşdirmə sahəsində milli standartların yaradılması üçün bazis rolunu oynayır.

Əksər Avropa ölkələrində, Rusiya Felerasiyası da daxil olmaqla, uyğunluğun qiymətləndirilməsi orqanlarına tələblərin normativ təminatı EN 45000 seriyalı Avropa normaları əsasında işlənilib hazırlanmışdır. Bir çox ölkələrdə onlar dəyişdirilmədən milli standartlar kimi qəbul olunmuşlar, məsələn, Almaniyada DIN EN 45000 seriyalı standart mövcuddur.

Bu seriyalara sertifikatlaşdırma və akkreditləşdirmə üzrə aşağıdakı standartlar daxildir:

- EN 45001 «Sınaq laboratoriyalarının fəaliyyətinə ümumi tələblər».
- EN 45002 «Sınaq laboratoriyalarının qiymətləndirilməsi (attestasiyası) üçün ümumi tələblər».
- EN 45003 «Laboratoriyaların akkreditləşdirilməsi üzrə orqanlara ümumi tələblər».
- EN 45010 «Sertifikatlaşdırma üzrə orqanların qiymətləndirilməsi və akkreditləşdirilməsinə ümumi tələblər».

- EN 45011 «Məhsulun sertifikatlaşdırılmasını aparan sertifikatlaşdırma üzrə orqanlara ümumi tələblər».

- EN 45012 «Keyfiyyətin təmin edilməsi sistemlərinin sertifikatlaşdırılmasını aparan sertifikatlaşdırma üzrə orqanlara ümumi tələblər».

- EN 45013 «Personalın attestasiyasını aparan sertifikatlaşdırma üzrə orqanlara ümumi tələblər».

EN 45000 seriyalı standartlar daim inkişaf etdirilir. Hazırda standartlaşdırma üzrə Avropa təşkilatları (CEN, CENELEC ETSİ) bu seriyanın yeni redaksiyasının üzərində işləyirlər. Bu göstərilən seriyaya əlavə olaraq EAL və EAJ tövsiyələri mövcuddur ki, onlar da İSO/BEK və EN 45000 standartlarının əsas tələblərini izah edir. Rusiya Federasiyasında EN 45000 seriyalı standartların və İSO/BEK rəhbərlik sənədlərinin bazasında QOST R 51000 seriyalı standartlar yaradılmış və geniş tətbiq olunurlar. Bu standartlar milli akkreditləşdirmə sisteminin əsas müddəalarını özündə əks etdirir, sertifikatlaşdırma, akkreditləşdirmə üzrə orqanların və sınaq laboratoriyalarının fəaliyyətinə də toxunurlar. QOST R 51000 seriya aşağıdakı standartlardan ibarətdir:

- QOST R 51000.1-95 «Sertifikatlaşdırma üzrə orqanların, sınaq və ölçmə laboratoriyalarını akkreditləşdirmə sistemi. Ümumi tələblər».

- QOST R 51000.2-95 «Akkreditləşdirmə orqanına ümumi tələblər».

- QOST R 51000.3-96 «Sınaq laboratoriyalarına ümumi tələblər».

- QOST R 51000.4-96 «Sınaq laboratoriyalarının akkreditləşdirilməsinə ümumi tələblər».

- QOST R 51000.5-96 «Məhsulun və xidmətlərin sertifikatlaşdırılması üzrə orqanlara ümumi tələblər».

- QOST R 51000.6-96 «Məhsulun və xidmətlərin sertifikatlaşdırılması üzrə orqanların akkreditləşdirilməsinə ümumi tələblər».

Bu standartlara tövsiyələr kimi Ümumrusiya elmi-tədqiqat sertifikatlaşdırma institutu tərəfindən R 50.04.001-96 «Sertifikatlaşdırma üzrə orqanların, sınaq və

ölçmə laboratoriyalarının akkreditləşdirilməsi üzrə işlərin aparılma qaydası» normativ sənədi işlənib hazırlanmış və tətbiq olunur.

Standartlaşdırma, sertifikatlaşdırma və akkreditləşdirmə prosesləri üçün xarakterik terminlər və təyinlər İSO/BEK 2 «Standartlaşdırma və qarışıq fəaliyyət növləri sahəsində ümumi terminlər və təyinlər» rəhbərlik sənədində müəyyənləşdirilmişdir. Avropa səviyyəsində onlar EN 45020 standartında qəbul edilmişlər.

Xüsusi terminlərin hər yerdə eyni səviyyədə başa düşülməsi beynəlxalq miqyasda sertifikatlaşdırma və akkreditləşdirmə qayda və prosedurlarını uyğunlaşdırmaq və ölkələr arasında ticarətdə «texniki maneələri» aradan qaldırmaq üçün zəruridir. İSO/BEK 2 rəhbərlik sənədi İSO-nun standartlaşdırmanın prinsipləri üzrə komitəsi (İSO/STAKO) tərəfindən işlənib hazırlanmışdır. Bu sənədin altıncı nəşri 1991-ci ildə İSO-nun və BEK-in şuraları tərəfindən qəbul edilmişdir. Yeni nəşrin işlənib hazırlanması Tarif və Ticarət üzrə Baş Sazişin və BMT-nin Avropa İqtisadi Komissiyasının qərarlarına uyğun olaraq həyata keçirilmişdir. Burada həmçinin İSO-nun uyğunluğun qiymətləndirilməsi üzrə Komitəsinin (İSO/KASKO) təklifləri nəzərə alınmışdır.

İSO/BEK 2 rəhbərlik sənədinin işlənib hazırlanması və yenidən baxılması İSO 37 «Terminologiya» texniki komitəsi çərçivəsində hazırlanan terminologiyanın ümumi prinsipləri əsasında həyata keçirilir. İSO/BEK 2 sənədində qarşılıqlı əlaqəli anlayışlar (ümmidən konkret aspektlərə doğru) aşağıdakı 16 bölmədə yerləşdirilmişdir:

- Standartlaşdırma.
- Standartlaşdırmanın məqsədləri.
- Normativ sənədlər.
- Standartlar üçün məsuliyyətli orqanlar.
- Standartların növləri.
- Standartların uyğunlaşdırılması (ahəngdarlığı).
- Normativ sənədlərin məzmunu.

- Normativ sənədlərin strukturu.
- Normativ sənədlərin işlənib hazırlanması.
- Normativ sənədlərin tətbiqi.
- Standartlara rəqlamentlərdə istinadlar.
- Sınaqlar.
- Uyğunluq və ona aid olan anlayışlar.
- Sertifikatlaşdırma üzrə fəaliyyət.
- İnəam və təsdiq üzrə sazişlər.
- Sınaq laboratoriyalarının akkreditləşdirilməsi.

1991-ci ildə qəbul edilmiş bu standartda 155 termin və onların təyinləri verilir.

Bu sahədə digər əsas sənəd keyfiyyətin idarə edilməsi və keyfiyyətin təmin edilməsi sahəsində termin və təyinləri müəyyənləşdirən İSO 8402 «Keyfiyyətin idarə edilməsi və keyfiyyətin təmin edilməsi. Lüğət» beynəlxalq standartıdır. Burada həmçinin bilavasitə sertifikatlaşdırma və akkreditləşdirmə ilə bağlı terminlər və onların təyinləri də verilir. Bu sənədin axırıncı redaksiyası 1994-cü ildən tətbiq olunur.

Standart İSO 8402 İSO-nun İSO 176 «Keyfiyyətin idarə edilməsi və keyfiyyətin təmin edilməsi» teniki komitəsinin «Terminologiya» yarımkomitəsi tərəfindən işlənib hazırlanmışdır. Standartda terminlər aşağıdakı bölmələr üzrə yerləşdirilmişdir:

- Ümumi terminlər.
- Keyfiyyətlə bağlı terminlər.
- Keyfiyyət sistemlərinə aid olan terminlər.
- Metod və vasitələrə aid olan terminlər.

İSO 8402 standartında 67 termin və onların təyinləri verilir.

İSO/BEK 2 rəhbərlik sənədinin və İSO 8402 beynəlxalq standartın bazasında bizim ölkədə də sertifikatlaşdırma və akkreditləşdirmə sahəsində terminlər qəbul edilmişdir. Məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsi, istehsalatın

metrologi təminatı, texniki diaqnostika kimi qarışıq fəaliyyət növləri üçün terminlər və onların təyini məqsədilə bir sıra milli normativ sənədlər qəbul edilmişdir. Onlardan 1986-cı ildə yenidən nəşr olunmuş və 70 xüsusi terminləri özündə birləşdirən QOST 15467-79 «Məhsulun keyfiyyətinin idarə edilməsi. Əsas anlayışlar. Terminlər və təyinlər» və 1988-ci ildə yenidən nəşr olunmuş və 310 termini özündə əks etdirən QOST 16263-70 «Dövlət ölçmə sistemi. Metrologiya. Terminlər və təyinlər» standartını göstərmək olar.

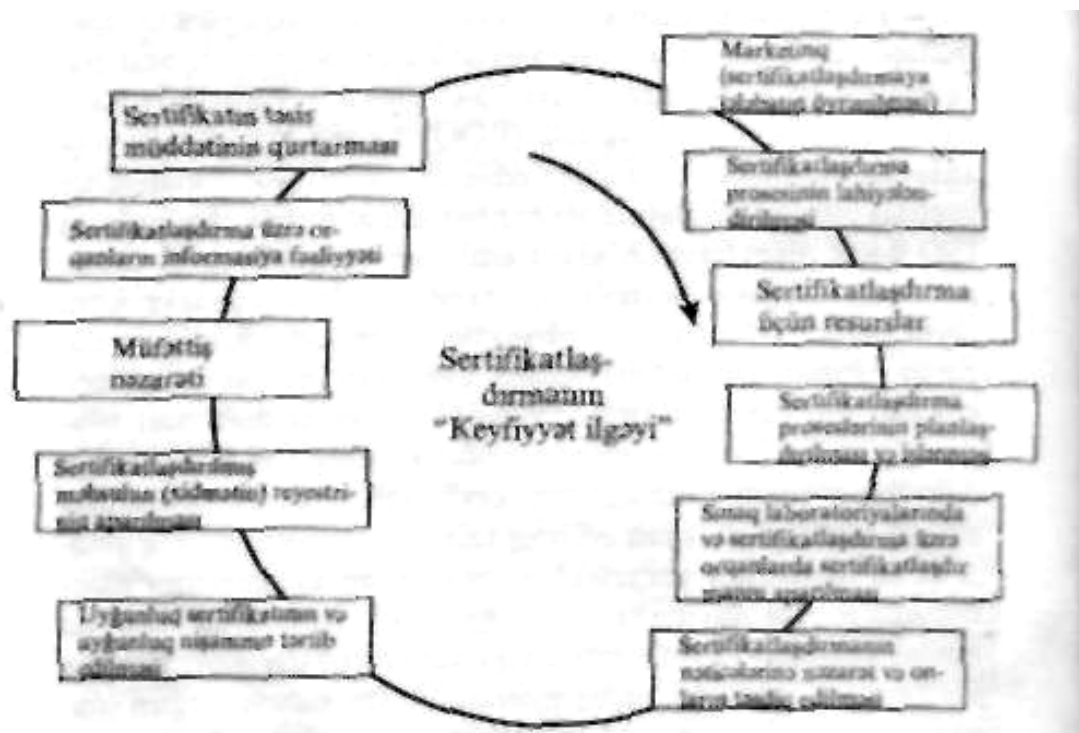
6. Sertifikatlaşdırmanın keyfiyyətinin təmin edilməsinin ümumi kriterləri

Keyfiyyət-kompleks anlayışdır. Bu kompleksə təkmilləşdirilmə səviyyəsi, xarakteristikalar, əlamətlər, əsas parametrlər və s. daxildir. Hələ 70-ci illərin əvvəllərində Keyfiyyət üzrə Avropa təşkilatı (EOQ) tərəfindən «keyfiyyət» anlayışı aşağıdakı kimi təyin edilirdi: «keyfiyyət – məhsulun istehlakçıların tələbatına uyğunluq dərəcəsidir». Bu anlayış İSO 8402 «Keyfiyyətin idarə edilməsi və keyfiyyətin təmin edilməsi. Lüğət» beynəlxalq standartında aşağıdakı kimi təyin edilir: «Keyfiyyət – obyektin müəyyən edilmiş və nəzərdə tutulan tələbatları ödəmə qabiliyyətinə aid xarakteristikalarının məjmuudur». 1986-cı ildə ikinci dəfə nəşr olunan QOST 15467-79 standartında keyfiyyətin tərfi aşağıdakı kimi verilir: «məhsulun keyfiyyəti – onun təyinatına uyğun olaraq müəyyən edilmiş tələbatların yerinə yetirilməsi üçün məhsulun yararlılığını təyin edən xassələrinin məjmuudur». Bu təyinatdan aydındır ki, məhsulun heç də bütün xassələri «keyfiyyət» anlayışına daxil deyildir. Buraya elə xassələr aiddir ki, onlar məmulatın təyinatına uyğun olaraq istehlakçıların ona olan tələbatını təmin edir.

Burada obyekt dedikdə, sertifikatlaşdırma prosesi başa düşülürsə, onda bu cür xarakteristika kimi düzgünlük və prinsipiallıq qəbul edilə bilər. Sertifikatlaşdırma obyektinin normativ sənədlərin tələblərinə uyğunluğunun qiymətləndirilməsinin düzgünlüyü sertifikatlaşdırma üzrə orqanların və sınaq laboratoriyalarının texniki təjhizatı ilə təyin edilir. Sertifikatlaşdırmanın

nəticələrinin alınmasında prinsipiallıq maraqlı tərəflərin (istehsalçının və istehlakçının) qeyri-asılılıq dərəcəsindən asılıdır.

Beləliklə, sertifikatlaşdırmanın keyfiyyətinin təmin edilməsinin bu cür iki kriteri vardır. Bu kriterlərə uyğunluğun əldə edilməsi mexanizmi «keyfiyyət ilgəyində» nəzərdə tutulur. «Keyfiyyət ilgəyi» məhsulun (prosesin, xidmətlərin) tam istehsal tsiklinin keyfiyyətə təsir edən qarşılıqlı əlaqəli elementlərindən ibarətdir. Sertifikatlaşdırma prosesinin «keyfiyyət ilgəyi» şəkil 4-də göstərilmişdir.



Şəkil 4. Sertifikatlaşdırma prosesinin «keyfiyyət ilgəyi»

Sertifikatlaşdırmanın ümumi keyfiyyəti sertifikatlaşdırmaqabağı dövrün, sertifikatlaşdırmanın yerinə yetirilməsi və sertifikatlaşdırmadan sonrakı fəaliyyətin keyfiyyətlərindən əmələ gəlir. Marketing və tələbatın öyrənilməsi mərhələsində sertifikatlaşdırmanın keyfiyyətinin əsas analiz və sertifikatlaşdırma sisteminin seçilməsi, sertifikatlaşdırma üzrə orqanın və sınaq laboratoriyalarının akkreditləşdirmə sahəsinin təyin edilməsi ilə qoyulur. Bu mərhələdə konkret məhsul və xidmət növlərinin sınaqlarının və sertifikatlaşdırılmasının nəticələrinin müxtəlif ölkələrdə tanınması problemini nəzərə almaq lazımdır.

Sertifikatlaşdırma prosesinin layihələndirilməsi mərhələsində keyfiyyətə təsir edən bütün faktorlar (sifarişçinin arzuları, qanunvericiliyin tələbləri və s.), həmçinin sertifikatlaşdırma üzrə orqanların və sınaq laboratoriyalarının fəaliyyətinin təşkilatı, texniki və elmi-metodiki aspektləri nəzərə alınmalıdır.

Sertifikatlaşdırmanı aparmaq üçün sertifikatlaşdırma üzrə orqanda və sınaq laboratoriyasında aşağıdakı resursların olması vacibdir: yüksək peşə hazırlıqlı personalın; xüsusi otaqların; normativ sənədlər fondunun; ölçmə, sınaq və nəzarət vasitələrinin; müasir avadanlıqların. Sertifikatlaşdırma üçün resurslar qoyulmuş tələblərə cavab verməlidir. Onların uyğunluğu sertifikatlaşdırma üzrə orqanların və sınaq laboratoriyalarının akkreditləşdirilməsi zamanı yoxlanılır.

Sertifikatlaşdırma prosesi (sınaqlar üçün nümunələrin seçilməsi, müfəttiş nəzarətinin aparılması və ya sifarişlərin işlənməsi) elə işlənilib hazırlanmalıdır ki, sertifikatlaşdırmanın dəqiqliyi və düzgünlüyü təmin edilsin. Bütün prosesləri elə planlaşdırmaq lazımdır ki, işin keyfiyyətinin daxili və xarici yoxlanmalarının (auditlərin) və korrektəedici tədbirlərin aparılmasının mümkünlüyü nəzərdə tutulsun. Bütün proseslərin sənədləşdirilməsi və arxivləşdirilməsi, sifarişçi üçün kommersiya sirri olan informasiyanın məxviliyinin təmin edilməsi böyük əhəmiyyətə malikdir.

Məhsulun nümunələrinin sınaqları, keyfiyyət sisteminin qiymətləndirilməsi və uyğunluq haqqında qərar qəbul edilməsi üçün aparılan sertifikatlaşdırma seçilmiş sxem üzrə, sertifikatlaşdırma qaydalarına və sertifikatlaşdırma üzrə orqanın və ya sınaq laboratoriyasının daxili təlimatına müvafiq təşkil edilməlidir.

Sertifikatlaşdırmanın keyfiyyətinin təmin edilməsi uyğunluğun qiymətləndirilməsi proseslərinə nəzarət etmədən mümkün deyildir. Bu, dövrü daxili və xarici audit sisteminin yaradılması ilə əldə edilir. Daxili audit sertifikatlaşdırma üzrə orqanın və ya sınaq laboratoriyasının işçiləri tərəfindən yerinə yetirilir. Onu çox hallarda xüsusi təyin edilmiş keyfiyyət üzrə məsul şəxs aparır. Auditin nəticələri korrektəedici tədbirlərin keçirilməsi haqqında rəhbərlik üçün informasiyadır.

Xarici auditi müfəttiş nəzarəti çərçivəsində sertifikatlaşdırma üzrə orqanlar və ya müstəqil ekspertlər həyata keçirirlər. Bütün növ nəzarəti aparan zaman mümkün qədər statistik metodlardan istifadə etmək lazımdır. Sertifikatlaşdırmanın nəticələrinə axırncı nəzarət sertifikatın verilməsi haqqında qərar qəbul edildiyi zaman həyata keçirilir.

Uyğunluq sertifikatının və uyğunluq nişanının istifadəsinə hüquq verən lisenziyanın tərtib edilmə mərhələsində onların forma və məzmunlarına qoyulan tələblərə riayət edilməlidir. Hər bir sertifikat, sertifikatlaşdırma sistemindən asılı olmayaraq, aşağıdakıları özündə əks etdirməlidir: sertifikatlaşdırma obyektinin adı; onun uyğun gəldiyi normativ sənəd; sertifikatı vermiş sertifikatlaşdırma üzrə orqanın adı; verilmə tarixi; təsir müddəti və mümkün qədər sertifikatlaşdırma üzrə orqanın akkreditləşdirilməsi haqqında məlumat.

Sertifikatlaşdırmadan sonrakı fəaliyyətin keyfiyyəti «keyfiyyət ilgəyinin» aşağıdakı elementləri ilə təyin edilir:

- sertifikatlaşdırılmış məhsulun, xidmətin, keyfiyyət sisteminin və ya personalın reyestrinin dəqiq aparılması; reyestr sertifikatlaşdırma obyektini haqqında bütün zəruri informasiyanı özündə əks etdirməli və geniş istifadəçilər dairəsi üçün açıq olmalıdır;
- sertifikatlaşdırma üzrə orqan tərəfindən sertifikatlaşdırılmış məhsula müfəttiş nəzarəti;
- sertifikatlaşdırma üzrə orqanın informasiya fəaliyyəti: sertifikatlaşdırmanın nəticələri haqqında məlumatların ictimaiyyətə çatdırılması, sertifikatlaşdırmanın milli və beynəlxalq səviyyələrdə aparılması üzrə təcrübə mübadiləsinin həyata keçirilməsi.

Uyğunluq sertifikatının təsir müddəti qurtardıqdan sonra sifarişçi yeni sertifikatlaşdırma haqqında qərar qəbul edə bilər. Bu sertifikatlaşdırma, zaman faktoru nəzərə alınmaqla, «keyfiyyət ilgəyində» göstərilən bütün prosedurların təkrar olunmasını nəzərdə tutur. Sertifikatlaşdırmanın «keyfiyyət ilgəyi» müddəalarının realizə olunmasını sertifikatlaşdırma üzrə orqanlar və ya sınaq laboratoriyaları həyata keçirirlər.

NƏTİCƏ VƏ TƏKLİFLƏR

1. Sertifikatlaşdırmanın normative-metodoki təminatının strukturunun tərkibi dəqiqləşdirilmişdir.
2. Sertifikatlaşdırma obyektlərinin standartlaşdırılmasının xarakteri dəqiqləşdirilmiş və imkanları əsaslandırılmışdır.
3. Uyğunluğun qiymətləndirilməsi orqanlarının standartları təhlil edilmiş və prioritet istiqamətləri təyin edilmişdir.
4. Keyfiyyətin idarə edilməsi sahəsində terminlərin və təyinlərin ümumiləşdirilmiş tərifləri verilmişdir.
5. Texniki şərtlərin bölmələrinin tərkibi dəqiqləşdirilmiş və strukturu işlənmişdir.
6. Sınaq laboratoriyalarının akkreditləşdirilməsi və fəaliyyət göstərməsi üçün sənədlər kompleksi işlənmişdir.
7. Standartların tələblər bölməsinin ümumi tərkibi və nomenklaturu işlənmişdir.
8. Xidmətlərin standartlaşdırılması xüsusiyyətləri müəyyən edilmişdir.
9. Ölçmələrin aparılma metodikasının ümumi məzmunu şərh edilmişdir.

ƏDƏBİYYAT

1. «İstehlakçıların hüquqlarının müdafiəsi haqqında» Azərbaycan Respublikasının Qanunu. –Bakı: Biznesmenin bülleteni, 1996, №11.
2. «Standartlaşdırma haqqında» Azərbaycan Respublikasının Qanunu. – Bakı: Biznesmenin bülleteni, 1996, № 43.
3. «Məhsulların (işlərin, xidmətlərin) sertifikatlaşdırılmasının mərhələlər üzrə tətbiq edilməsi haqqında» Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin 1 iyul 1993-cü il 343 sayılı qərarı. –Bakı: Biznesmenin bülleteni, 1998, № 19.
4. AZS Milli Sertifikatlaşdırma sistemi. Rəhbəredici sənədlərin məcmuəsi, I hissə. –Bakı: Azərdövlətstandart, 1993.
5. Версан В.Г. Правильно ли выбран путь развития Российской сертификации // Стандарты и качество, 1997, №3, с.66-70.
6. Воробьева Г.Н. О стандартизации услуг // Стандарты и качество, 1998, №1, с.30-34.
7. Как помочь российским системам добровольной сертификации стать конкурентоспособными // Стандарты и качество, 1998, №4, с.74-78.
8. Крылова Г.Д. Зарубежный опыт управления качеством. -М.: Изд-во стандартов, 1992.
9. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов. –М.: Аудит – ЮНИТИ, 1998.
- 10.Лapidус В.А. Стандарт ГС 9000. Что это такое и как к нему относиться? // Стандарты и качество, 1996, №12. с.51-55.
- 11.Сергеев А.Г., Латышев М.В. Сертификация: Учебное пособие для студентов вузов. –М.: Издательская корпорация «Логос», 1999.
- 12.Основы стандартизации /Под ред.В.В.Ткаченко. –М.: Изд-во стандартов, 1986.
- 13.Məmmədov N.R. Standartlaşdırmanın əsasları: Dərs vəsaiti. –Bakı: Çarşıoğlu, 1999.
- 14.Məmmədov N.R., Məmmədov M.S. Metrologiya: Dərs vəsaiti, II hissə. –Bakı: Çarşıoğlu, 2000.