

## Asociația de Standardizare din România a devenit membră cu drepturi depline a Comitetului European de Standardizare

Mircea MARTIȘ, Director general – ASRO

**Începând cu 1 ianuarie 2006 Asociația de Standardizare din România – ASRO, organismul național de standardizare, este membră cu drepturi depline a Comitetului European de Standardizare – CEN.**



**Principalele avantaje ale calității de membru cu drepturi depline la CEN constau în:**

- Posibilitatea ca industria românească și celelalte părți interesate (asociații patronale și profesionale, consumatori, autorități publice) să participe efectiv la standardizarea europeană și astfel să cunoască din timp tendințele pieței și schimbările tehnologice la care trebuie să se adapteze;
- Dreptul de vot cu o pondere de 14 voturi în Adunarea Generală și în celelalte structuri organizatorice ale CEN;
- Dreptul de a iniția proiecte de standarde europene, oferind astfel României posibilitatea de a-și susține punctul de vedere și interesele la nivel european.

În mesajul de înștiințare și felicitare transmis către ASRO, secretarul general al CEN, dl Hermann Ahls, subliniază „deosebitele realizări ale ASRO în avantajul său, marcând totodată un pas important în împlinirea aspirațiilor României de aderare la Uniunea Europeană.” Precizând că ASRO a îndeplinit și până în acest moment un rol important în cadrul întrunirilor CEN, dl Herman Ahls a adresat oficial invitația ca ASRO să desemneze reprezentanți proprii în Consiliul Administrativ, în cel Tehnic și în cel de Certificare, precum și în Comitetul Standarde CEN și Distribuție.

Implicarea ASRO, prin intermediul industriei românești, în activitatea de standardizare la nivel european, va crea premisele menținerii și dezvoltării în România a unui mediu de afaceri sigur și competitiv. Acest eveniment de o importanță excepțională semnifică alăturarea României la marea familie a standardizării europene, constituită în acest moment din 28 de state membre cu drepturi depline la CEN, iar din ianuarie 2006, o dată cu acceptarea României, reprezentată de ASRO, din 29 de state membre.

# Topul celor zece standarde naționale ale anului 2005

**Asociația de Standardizare din România prezintă primele zece standarde naționale cele mai solicitate de clienți la serviciul Vânzări-Abonamente în cursul anului 2005.**

**SR EN 14001:2005, *Sisteme de management de mediu. Cerințe, cu ghid de utilizare.***

Acest standard stabilește cerințele referitoare la un sistem de management de mediu care permite unei organizații să-și formuleze și să-și implementeze politica și obiectivele, ținând seama de cerințele legale și de alte cerințe la care subscrie organizația, precum și informațiile referitoare la impacturile semnificative asupra mediului.

Data de aprobare: 30.03.2005

Comitetul tehnic: 323 - *Managementul mediului*

Clasificare alfanumerică: R 09 - *Managementul mediului*

Clasificare ICS: 13.020.10 *Managementul mediului*

**SR EN ISO 19011:2003, *Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calității și/sau de mediu***

Standardul furnizează îndrumări referitoare la principiile de auditare, conducerea programelor de audit, desfășurarea auditurilor sistemului de management al calității și auditurilor sistemului de management de mediu, precum și la competența auditurilor sistemului de management al calității și de mediu.

Data de aprobare: 26.06.2003

Comitetul tehnic 56 - *Managementul calității și asigurarea calității*

Clasificare alfanumerică: U 35 - *Managementul calității și asigurarea calității*

Clasificare ICS: 03.120.10 *Managementul calității și asigurarea calității*; 13.020.10 *Managementul mediului*.

**SR EN ISO TR 10013:2003, *Linii directoare pentru documentația sistemului de management al calității***

Standardul furnizează liniile directoare pentru elaborarea și menționarea documentației necesare realizării unui sistem de management al calității eficiente și adaptat cerințelor specifice unei organizații.

Data de aprobare: 09.09.2003

Comitet tehnic nr. 56 - *Managementul calității și asigurarea calității*

Clasificare alfanumerică: U35 - *Managementul calității și asigurarea calității*

Clasificare ICS: 03.120.10 *Managementul calității și asigurarea calității*.

Seria de standarde referitoare la managementul sănătății și securității ocupaționale este alcătuită din două documente tehnice:

**OHSAS 18001:2004, *Sisteme de management al calității și securității ocupaționale. Specificație***

Această specificație din Seria Evaluarea Sănătății și Securității Ocupaționale (OHSAS) stabilește cerințele pentru un sistem de management al sănătății și securității ocupaționale (OH&S), pentru a permite unei organizații să-și țină sub control propriile riscuri OH&S și să-și îmbunătățească performanța.

Data de aprobare: 30.11.2004

Comitet tehnic nr. 56 - *Managementul și asigurarea calității*

Clasificare alfanumerică: U35 - *Managementul calității și asigurarea calității*

Clasificare ICS: 03.100.01 *Organizarea și managementul întreprinderii în general*; 13.100 *Securitate profesională. Igienă industrială.*

**OHSAS 18002:2004, *Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Linii directe pentru implementarea OHSAS 18001.***

Aceste linii directe din Seria Evaluarea Sănătății și Securității Ocupaționale (OHSAS) furnizează îndrumări generale referitoare la aplicarea OHSAS 18001.

Data de aprobare: 30.11.2004

Comitetul tehnic nr. 56 - *Managementul calității și asigurarea calității*

Clasificare alfanumerică: U35 - *Managementul calității și asigurarea calității.*

Clasificare ICS: 03.100.01, *Organizarea și managementul întreprinderii în general*; 13.100 *Securitate profesională. Igienă industrială.*

**SR EN ISO/CEI 17025:2005, *Cerințe generale pentru competența laboratoarelor de încercări și etalonări***

Acest standard reprezintă versiunea română a textului în limba engleză a standardului european EN ISO/CEI 17025:2005. Standardul european EN ISO/CEI 17025 a adoptat fără modificări standardul internațional ISO/CEI 17025, elaborat de Comitetul ISO pentru Evaluarea Conformității (CASCO). Această a doua ediție (2005) anulează și înlocuiește prima ediție (ISO/CEI 17025:1999), care a fost revizuită din punct de vedere tehnic. Prezentul standard specifică cerințele generale pentru competența de a efectua încercări și/sau etalonări, inclusiv eșantionare. Standardul se referă la încercări și etalonări efectuate prin utilizarea de metode standardizate, metode nestandardizate și metode dezvoltate în laborator.

Data de aprobare: 06.12.2005

Comitetul tehnic nr. 56 - *Managementul calității și asigurarea calității*

Clasificare ICS: 03.120.20 *Certificarea produselor și a întreprinderilor. Evaluarea conformității.*

**SR EN ISO 6888-1:2002, *Microbiologia alimentelor și furajelor. Metodă orizontală pentru numărarea stafilococilor coagulază-pozitivi (Staphylococcus aureus și alte specii).***

**Partea 1: Tehnică pe mediu de agar Baird-Parker**

Standardul stabilește o metodă orizontală pentru urmărirea stafilococilor coagulază-pozitivi din produsele destinate consumului uman sau pentru hrana animalelor, prin numărarea coloniilor obținute pe un mediu solid (mediul Baird-Parker), după incubare aerobă la 35° C sau 37° C.

Data de aprobare: 30.06.2002

Comitet tehnic nr. 95 - *Produse agroalimentare și metode de analiză*

Clasificare alfanumerică: N60 - *Metode de analiză*

Clasificare ICS: 07.100 *Microbiologie*; 07.100.30 *Microbiologie alimentară*

**SR EN ISO 6888-2:2002, *Microbiologia alimentelor și furajelor. Metodă orizontală pentru numărarea stafilococilor coagulază-pozitivi (Staphylococcus aureus și alte specii). Partea 2: Tehnică ce utilizează mediu de agar cu plasmă de iepure și fibrinogen.***

Standardul stabilește metoda orizontală pentru numărarea stafilococilor coagulază-pozitivi din procesele destinate consumului uman sau pentru hrana animalelor prin numărarea coloniilor obținute pe un mediu solid (pentru fibrinogen plasma de iepure), după incubarea aerobă la 35° C sau la 37° C.

Data de aprobare: 30.06.2002

Comitet tehnic nr. 95 - *Produse agroalimentare și metode de analiză*

Clasificare alfanumerică: N60 - *Metode de analiză*

Clasificare ICS: 07.100 *Microbiologie*; 07.100.30 *Microbiologie alimentară.*

**SR EN ISO 6888-3:2002, *Microbiologia produselor alimentare și nutrețurilor. Metodă orizontală pentru enumerarea stafilococilor coagulază-pozitivi (Staphylococcus aureus și alte specii). Partea 3: Detecție și tehnică pentru numere mici***

Standardul stabilește o metodă orizontală pentru numărarea și detectarea stafilococilor coagulază-pozitivi folosind tehnica numărului celui mai mare probabil (MPN).

Data de aprobare: 06.11.2003

Comitet tehnic nr. 95 - *Produse alimentare și metode de analiză*

Clasificare alfanumerică N01 - *Metode de analiză*

Clasificare ICS: 07.100.30 *Microbiologie alimentară.*

**SR EN ISO 6888-1:2002/A1:2005, Microbiologia alimentelor și furajelor. Metodă orizontală pentru numărarea stafilococilor coagulază-pozitivi (*Staphylococcus aureus* și alte specii). Partea 1: Tehnică pe mediu de agar Baird-Parker. Amendament 1: Includerea datelor de fidelitate.**

Amendamentul aduce modificări la standardul de bază.

Data aprobării: 30.07.2005

Comitet tehnic nr. 95 - *Produse agroalimentare și metode de analiză*

Clasificare alfanumerică N60 - *Metode de analiză*

Clasificare ICS: 07.100.30 *Microbiologie alimentară*

**SR EN ISO 6888-2:2002/A1:2005, Microbiologia alimentelor și furajelor. Metodă orizontală pentru numărarea stafilococilor coagulază-pozitivi (*Staphylococcus aureus* și alte specii). Partea 2: Tehnică ce utilizează mediu de agar cu plasmă de iepure și fibrinogen. Amendament 1: Includerea datelor de fidelitate.**

Amendamentul aduce modificări la standardul de bază.

Data de aprobare: 30.07.2005

Comitet tehnic nr. 95 - *Produse agroalimentare și metode de analiză*

Clasificare alfanumerică N60 - *Metode de analiză*

Clasificare ICS: 07.100.30 *Microbiologie alimentară*

**SR ISO 7954:2001. Microbiologie. Directive generale pentru numărarea drojdiilor și mucegaiurilor. Tehnica numărării coloniilor la 25° C**

Data de aprobare: 02.02.2001

Comitet tehnic nr. 95 - *Produse agroalimentare și metode de analiză*

Clasificare alfanumerică: N01 - *Metode de analiză*

Clasificare ICS: 07.100.01 *Microbiologie în general.*

**SR 877-1:2002, Făină de grâu**

Standardul se referă la făina de grâu destinată consumului uman direct, obținută din grâu comun, *Triticum aestivum* L, sau din grâu pitic, *Triticum Compactum* Host, sau din amestecul celor două, care este preambalată, în scopul vânzării directe către consumatori, sau destinată utilizării la alte produse alimentare.

Data de aprobare: 15.09.2002

Comitet tehnic nr. 180 - *Semințe de consum*

Clasificare alfanumerică N30 - *Metode de analiză*  
Clasificare ICS: 67.060 *Cereale, leguminoase și produse derivate.*

**SR EN ISO 9308/1:2004, Calitatea apei. Detecția și numărarea de *Escherichia coli* și de bacterii coliforme. Partea 1: Metoda de filtrare pe membrană.**

Standardul descrie o metodă de referință (analiză standard) pentru detecția și numărarea de *Escherichia coli* și de bacterii coliforme prezente în apa destinată consumului uman.

Data de aprobare: 18.02.2004

Comitet tehnic nr. 52 - *Calitatea apei*

Clasificare alfanumerică: R30 - *Generalități*

Clasificare ICS: 13.060.01 *Calitatea apei în general*

**SR 1848:2004, Semnalizare rutieră. Indicatoare și mijloace de semnalizare rutieră. Clasificare, simboluri și amplasare.**

Standardul stabilește formele, simbolurile, înscrisurile, culorile și condițiile de amplasare ale indicatoarelor rutiere care se adresează participanților la traficul de pe drumurile deschise circulației publice. Prescripțiile tehnice privind executarea indicatoarelor rutiere sunt cuprinse în SR 1848-2 și SR 1848-3.

Data de aprobare: 29.11.2004

Comitet tehnic nr. 187 - *Drumuri*

Clasificare alfanumerică: G75 - *Siguranța circulației*

Clasificare ICS: 93.080.01 *Ingineria drumurilor în general*

**SR 1848:2004, Semnalizare rutieră. Indicatoare și mijloace de semnalizare rutieră. Prescripții tehnice**

Standardul stabilește prescripțiile tehnice referitoare la indicatoare și alte mijloace de semnalizare rutieră. Standardul este destinat administratorilor drumurilor publice, destinatarilor drumurilor private deschise circulației publice și celor care execută indicatoare rutiere, tuturor celor care utilizează mijloacele de semnalizare rutieră, precum și celor care activează în domeniul securității traficului rutier.

Data de aprobare: 29.11.2004

Comitet tehnic 187 - *Drumuri*

Clasificare alfanumerică: G75 - *Siguranța circulației*

Clasificare ICS: 93.080.01 *Ingineria drumurilor în general*

### **SR 1848-3 *Semnalizare rutieră. Indicatoare și mijloace de semnalizare rutieră. Scriere, mod de alcătuire***

Standardul stabilește prescripțiile tehnice de proiectare și inscripționare a indicatoarelor rutiere prevăzute în SR 1848-1. Standardul se aplică pe drumurile deschise circulației publice. Documentul nu se referă la indicatoarele luminoase.

Data de aprobare: 29.11. 2004

Comitet tehnic nr. 187 - *Drumuri*

Clasificare alfanumerică: *G 75 - Siguranța circulației*

Clasificare ICS: *93.080.01 Ingineria drumurilor în general*

### **SR 1848-7:2004, *Semnalizare rutieră. Marcaje rutiere***

Standardul stabilește formele, dimensiunile, locul de aplicare, semnificația și dispozițiile generale de execuție ale marcajelor rutiere care se adresează participanților la traficul de pe drumurile deschise circulației publice.

Data de aprobare: 29.11.2004

Comitet tehnic nr. 187 - *Drumuri*

Clasificare alfanumerică: *G75 - Siguranța circulației*

Clasificare ICS: *93.080.01 Ingineria drumurilor în general*

**Vă aducem la cunoștință faptul că, începând cu luna februarie 2006, inaugurăm o rubrică cu caracter permanent, intitulată *Standardele lunii*, care prezintă succint, pe domenii de activitate, standarde naționale de interes, elaborate recent de Asociația de Standardizare din România.**

Pentru achiziționarea standardelor române și a celor străine care fac obiectul preocupărilor dvs. vă rugăm a vă adresa serviciului *Vânzări-Abonamente*, str. Mendeleev, nr. 21-25, sector 1, București, telefon: 316 77 25, 316 77 23, 317 76 20, 316 79 20, 316 99 75, fax: 317 25 14, 312 94 88.

Redactare: Maria **Bratu**, expert documentare,  
Serviciul Redacție-Marketing

# Standarde pentru instalațiile electrice în construcții (care stau la baza reglementărilor în construcții)

Gabriela POPA, expert standardizare, Departamentul Electric, Direcția Standardizare – ASRO  
Mihaela ANGHELESCU, expert standardizare, Direcția Publicații – ASRO

**În decembrie 2005 s-a finalizat adoptarea ca standarde române (prin metoda traducerii) a unei întregi serii de standarde care se referă la instalațiile electrice pentru clădiri. Astfel, a fost constituită colecția completă de standarde din domeniul instalațiilor electrice în construcții.** Acestea sunt standarde de securitate pentru protecția împotriva șocurilor electrice provenite de la echipamentele, instalațiile și sistemele electrice utilizate în construcțiile de clădiri: clădiri cu destinație de locuință, clădiri comerciale, publice, industriale, agricole, prefabricate, caravane, locuri de campare și similare, construcții navale.

Aceste standarde cuprind reguli de proiectare și montare a instalațiilor electrice, astfel încât să se asigure securitatea și funcționarea corectă a acestora. Ele stau la baza reglementărilor în construcții.

Prescripțiile stabilite în aceste standarde sunt destinate să asigure securitatea persoanelor, animalelor domestice și bunurilor împotriva pericolelor și avariilor care pot apărea la folosirea anormală a instalațiilor electrice. În instalațiile electrice există două tipuri importante de pericole: curenții de șoc și temperaturile înalte, susceptibile să producă arsuri, incendii și alte efecte periculoase. De aceea aceste standarde conțin prescripții pentru asigurarea securității împotriva șocurilor electrice, a efectelor termice, curenților de defect, supracurenților și a supratensiunilor.

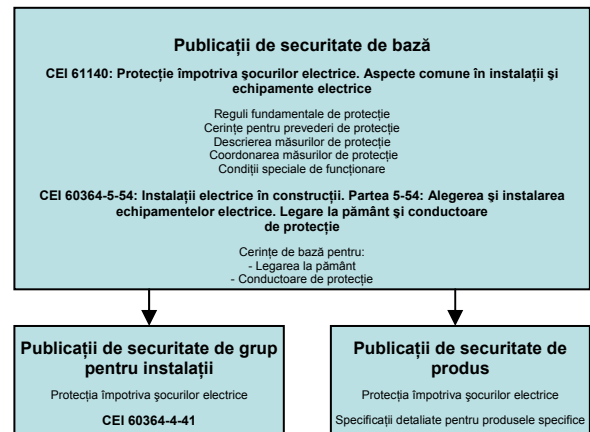
Această serie de standarde are scopul de a facilita schimburile internaționale, care pot fi afectate de diferențele dintre reglementările tehnice naționale existente în acest domeniu.

Standardele internaționale referitoare la securitatea instalațiilor electrice în construcții au fost elaborate de comitetul tehnic internațional CEI/TC 64 – "Electrical installation and protection against electric shock". Standardul internațional CEI 60364, "Instalații electrice în construcții" (standard alcătuit din mai multe părți) este utilizat frecvent în întreaga lume ca bază pentru *reglementările naționale referitoare la instalațiile electrice ale clădirilor*. Sunt țări care au preluat standardul CEI 60364 ca standard național, altele care utilizează standardul CEI 60364 ca bază pentru standardele naționale (de exemplu, țările membre CENELEC), iar altele nu utilizează standardul CEI 60364 direct, dar implementează principiile din CEI 60364 ca bază de dezvoltare a codului etic de țară (SUA, Canada). Acest lucru demonstrează nu numai nivelul ridicat de interes pentru reglementările internaționale, dar și necesitatea unei activități viitoare armonizate în acest domeniu, care se poate realiza numai prin colaborarea efectivă a țărilor membre ale unei organizații internaționale, cum este CEI, deschisă tuturor țărilor interesate, indiferent de gradul lor de dezvoltare economică.

Pe plan european, în cadrul Comitetului Tehnic CENELEC/TC64 "Electrical installation and

protection against electric shock" și al subcomitetelor CENELEC/SC64A "Electrical installation of buildings: protection against electric shock" și CENELEC/SC64B "Electrical installation of buildings: protection against thermal effects", au fost preluate standardul internațional de securitate de bază CEI 61140:2001 ca EN 61140:2002 și o mare parte din standardele internaționale care formează seria CEI 60364, ca documente de armonizare (HD): seria HD 384 "Electrical installations of buildings".

În România, activitatea de standardizare în acest domeniu se desfășoară în cadrul comitetului tehnic CT 136 "Instalații electrice în construcții". Au fost preluate ca standarde române toate documentele de armonizare europene existente în seria HD 384 (care au la bază standardul internațional CEI 60364) - 34 documente SR HD 384 și, în plus, părțile standardului internațional CEI 60364 care nu fost preluate de standardizarea europeană - 16 documente SR CEI 60364, standardul de securitate de bază EN 61140:2002 ca SR EN 61140:2002, seriile de standarde EN 50110 ca SR EN 50110, CEI 61200 ca SR CEI 61200, CEI 60479 ca SR CEI 60479 și CEI 60621 ca SR CEI 60621. În total, au fost preluate ca standarde române 74 de documente europene și internaționale din domeniul instalațiilor electrice în construcții.



Colecția completă a standardelor referitoare la domeniul instalațiilor electrice în construcții, care înglobează aceste 74 de standarde române, este disponibilă atât pe hârtie, cât și pe CD, și poate fi procurată de la Asociația de Standardizare din România, Serviciul Vânzări-Abonamente, str. Mendeleev, nr.21-25, sector 1, București, telefon: 316 77 25, 316 77 23, 317 76 20, 316 79 20, 316 99 75, fax: 317 25 14, 312 94 88.

# ASRO a publicat standardul SR ISO 14015:2005, Management de mediu. Evaluarea de mediu a amplasamentelor și a organizațiilor (EMAO)

---

Asociația de Standardizare din România a publicat de curând standardul SR ISO 14015:2005, *Management de mediu. Evaluarea de mediu a amplasamentelor și a organizațiilor (EMAO)*, care furnizează îndrumări referitoare la modul de efectuare a unei EMAO printr-un proces sistematic de identificare a aspectelor de mediu și determină, dacă este cazul, consecințele acestora asupra activității.

Adoptat de Comitetul Tehnic nr. 323, *Managementul de mediu*, documentul preia prin metoda traducerii standardul ISO 14015:2001, elaborat de Organizația Internațională de Standardizare, Comitetul Tehnic ISO/TC 207, *Management de Mediu*, Subcomitetul SC 2, *Auditarea de mediu și investigații de mediu conexe*.

Doamna Mihaela Bichir, expert ASRO, consideră că importanța standardului constă în faptul că: „utilizând acest standard și realizând o evaluare de mediu de tip EMAO, o organizație este în măsură să identifice eventualele probleme sau impacturi pe care activitatea sa le poate avea asupra mediului”.

Organizațiile sunt din ce în ce mai interesate de înțelegerea problemelor de mediu asociate amplasamentelor și activităților lor sau celor cu potențial de cumpărare. Aceste probleme și consecințele asociate afacerilor pot fi apreciate prin intermediul evaluării de mediu a amplasamentelor și

organizațiilor (EMAO). O astfel de evaluare poate fi realizată pe perioada funcționării, la momentul achiziționării sau înstrăinării bunurilor și poate fi efectuată ca parte a unui proces mai larg de evaluare a afacerii, adesea denumit „due diligence”.

Standardul național oferă îndrumări cu privire la modul în care se efectuează o EMAO. Acesta furnizează baza pentru armonizarea terminologiei utilizate și pentru o abordare structurată, consecventă, transparentă și obiectivă a efectuării unor astfel de evaluări de mediu. Acest standard poate fi utilizat de toate organizațiile, inclusiv de întreprinderile mici și mijlocii care funcționează pretutindeni în lume. El are o aplicare flexibilă și poate fi utilizat atât pentru autoevaluare, cât și pentru evaluări externe, cu sau fără implicarea unor terțe părți. Standardul se adresează industriei și utilizatorilor unor amplasamente specifice, precum organizațiile care au interese financiare în industrie sau amplasamente (bănci, companii de asigurări, investitori și proprietari ai amplasamentelor).

Informațiile utilizate pe parcursul unei EMAO pot proveni din surse care includ audituri ale sistemului de management de mediu, audituri de conformare cu reglementările, evaluări ale impactului asupra mediului, evaluări ale performanței de mediu sau investigații ale amplasamentului. Unele dintre aceste evaluări și investigații pot fi efectuate utilizând

alte standarde relevante (ISO 14001, ISO 14011, ISO 14031).

Prin procesul de evaluare a informațiilor existente și al celor nou primite, o EMAO urmărește să tragă niște concluzii referitoare la consecințele activităților asociate cu aspectele și problemele de mediu.

Concluziile în cadrul unei EMAO trebuie să se bazeze pe o informație obiectivă. În lipsa unei informații validate, unui evaluator EMAO i se poate cere să recurgă la aprecierea profesională în evaluarea informațiilor de mediu disponibile și să tragă concluziile necesare.

Standardul național nu oferă îndrumări pentru investigații invazive sau pentru remedierea amplasamentului. Totuși, dacă sunt solicitate de client, acestea pot fi întreprinse în concordanță cu alte standarde și proceduri.

Documentul cuprinde rolurile și responsabilitățile părților implicate în evaluare (clientul, evaluatorul și reprezentantul organizației evaluate) și etapele procesului de evaluare (planificarea, colectarea și validarea informațiilor, evaluarea și raportarea).

Standardul SR ISO 14015:2005 poate fi procurat de la Asociația de Standardizare din România, Serviciul Vânzări-Abonamente, str. Mendeleev, nr. 21-25, sector 1, București, telefon: 316 77 25, 316 77 23, 317 76 20, 316 79 20, 316 99 75, fax: 317 25 14, 312 94 88.

Redactare: Maria **Bratu**,  
*Comunicat ASRO/2006*



### Organism de certificare sisteme de management al calității

OC- SMC/ 700 /28.11.2005

ASRO-ORGANISMUL DE CERTIFICARE SISTEME DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII (OC-SMC) a emis încă patru certificate de conformitate cu cerințele standardului SR EN ISO 9001: 2001 pentru

**S.C. SENIOR FORWARDING S.R.L.**, București, sector 5, Calea 13 Septembrie nr. 226, Bl. V54, Sc. 2, etaj 5, ap. 50, pentru domeniul „**expediții de mărfuri**” (cod CAEN 6340)

**S.C. MIR 59 SERVICE S.R.L.** București, sector 6, str. Ing. Scarlat Vârnab nr. 35, pentru domeniul „**activități de întreținere și curățare a clădirilor**” și „**activități de dezinfectie, dezinsecție și deratizare**” (cod CAEN 7470)

**S.C. APA SERV S.A.**, Făgăraș, str. Negoiu nr. 147, cod poștal 505200, județul Brașov, pentru domeniul **captarea, tratarea și distribuția apei**”(cod CAEN 4100), „**colectarea și tratarea apelor uzate**” (cod CAEN 9001)

**S.C. UTAH SERVICE S.R.L** București, sector 2, str. Iohanes Kepler nr. 4, sect. 2 pentru domeniul „**reparații utilaje și echipamente terasiere**” (cod CAEN 2852)

# Un instrument eficace de tratare a reclamațiilor: SR ISO 10002:2005

Asociația de Standardizare din România a publicat de curând standardul *SR ISO 10002:2005, Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor*, care furnizează îndrumări pentru proiectarea și implementarea unui proces eficace și eficient de tratare a reclamațiilor pentru toate tipurile de activități comerciale și necomerciale, inclusiv cele referitoare la comerțul electronic.

Adoptat de Comitetul Tehnic nr. 56, *Managementul Calității și Asigurarea Calității*, documentul preia prin metoda traducerii standardul ISO 10002:2004, elaborat de Organizația Internațională de Standardizare (ISO), și este destinat organizațiilor de toate mărimile și din toate domeniile de activitate.

*Diana Iorga*, secretară a CT 56, care a preluat standardul, a declarat: „adoptarea acestui standard internațional ca standard român este foarte importantă pentru societate, în general, întrucât tratarea reclamațiilor, ca proces, este un element foarte important în relația cu clientul și acest lucru trebuie conștientizat de toate organizațiile, indiferent de tipul lor (private, de stat, guvern, din alimentația publică). Standardul se adresează cu precădere organelor administrației publice (primării, administrații financiare, spitale), întrucât cele mai multe reclamații provin din acest domeniu. În unele state ale Uniunii Europene, care au înțeles deja importanța activității cu publicul, tratarea reclamațiilor se realizează foarte temeinic; în acest

sens, se organizează cursuri pentru funcționarii publici, care cuprind niște pași de comunicare ce se regăsesc în cuprinsul prezentului standard (7.2-7.9).

Informația obținută prin procesul de tratare a reclamațiilor este deosebit de prețioasă întrucât permite îmbunătățirea produselor și proceselor și, prin intermediul unei tratări corespunzătoare a reclamațiilor, sporește reputația organizației, indiferent de mărimea, localizarea sau domeniul în care aceasta își desfășoară activitatea. În contextul unei piețe globale, valoarea acestui standard român, care furnizează încredere în modul consecvent de tratare a reclamațiilor, este evidentă.

Un proces eficace și eficient de tratare a reclamațiilor reflectă atât necesitățile organizațiilor care furnizează produse, cât și ale celor care beneficiază de aceste produse.

SR ISO 10002:2005 furnizează îndrumări cu privire la procesul de tratare a reclamațiilor referitoare la produse în cadrul unei organizații, inclusiv planificarea, operarea, mentenanța și îmbunătățirea. El vizează îmbunătățirea satisfacției clientului. Încurajarea feedback-ului din partea clienților, inclusiv a reclamațiilor, în cazul în care aceștia nu sunt mulțumiți, oferă organizației posibilitatea de a-și menține sau chiar de a îmbunătăți loialitatea față de client și aprecierea acestuia, contribuind la sporirea competitivității la nivel național și internațional.

Standardul abordează următoarele aspecte ale tratării reclamațiilor:

a) Sporirea satisfacției clientului prin crearea unui mediu orientat către client, care este deschis feedback-ului (inclusiv reclamațiile), rezolvarea oricăror reclamații primite și sporirea abilității organizației de a-și îmbunătăți produsele și serviciile furnizate clienților;

b) Implicarea și angajamentul managementului de la cel mai înalt nivel prin achiziția și utilizarea adecvată a resurselor, inclusiv instruirea personalului;

c) Recunoașterea și rezolvarea nevoilor și așteptărilor reclamațiilor;

d) Punerea la dispoziția reclamațiilor a unui proces al reclamațiilor deschis, eficace și ușor de utilizat;

e) Analizarea și evaluarea reclamațiilor pentru îmbunătățirea calității produselor și serviciilor furnizate clienților;

f) Auditarea procesului de tratare a reclamațiilor;

g) Analizarea eficacității și eficienței procesului de tratare a reclamațiilor;

Implementarea procesului descris în acest standard internațional poate:

- Să furnizeze clientului accesul la un proces de tratare a reclamațiilor deschis și capabil de a oferi răspuns;

- Să îmbunătățească abilitatea organizației de a rezolva reclamațiile într-un mod consecvent și sistematic, spre satisfacția reclamantului și a organizației;

- Să îmbunătățească abilitatea organizației de a identifica tendințele, de a elimina cauzele reclamațiilor și de a îmbunătăți activitățile organizației;

- Să sprijine o organizație să creeze o abordare orientată către client în rezolvarea reclamațiilor și să încurajeze personalul să-și îmbunătățească abilitățile de lucru cu clienții;

- Să furnizeze o bază pentru analiza și revizuirea continuă a procesului de tratare a reclamațiilor, soluționarea reclamațiilor și realizarea de îmbunătățiri ale procesului.

Organizațiile pot utiliza procesul de tratare a reclamațiilor împreună cu codurile de bună practică

privind satisfacția clientului și procesele de rezolvare a conflictelor interne.

Prezentul standard este compatibil cu SR ISO 9001:2001 și SR ISO 9004:2001 și susține obiectivele acestor două documente prin aplicarea eficace și eficientă a procesului de tratare a reclamațiilor, însă poate fi utilizat și independent de acestea.

SR ISO 9001:2004 specifică cerințele pentru un sistem de management al calității care poate fi utilizat pentru aplicarea internă în cadrul organizațiilor, pentru certificare sau în scopuri contractuale. Procesul de tratare a reclamațiilor descris în acest standard poate fi utilizat ca element al unui sistem de management al calității. Acest standard nu este destinat a fi utilizat pentru certificare sau în scopuri comerciale.

SR ISO 9004:2004 furnizează îndrumări privind îmbunătățirea continuă a performanței. Utilizarea standardului SR ISO 10002:2005 poate îmbunătăți performanța viitoare în domeniul tratării reclamațiilor și spori satisfacția clienților și a altor părți interesate. El poate facilita, de asemenea, îmbunătățirea continuă a calității produselor pe baza feedback-ului din partea clienților și a altor părți interesate.

În cursul lui 2006, ASRO, prin intermediul aceluiși Comitet Tehnic 56, își propune adoptarea în limba română a standardului ISO 9000:2005, referitor la vocabularul din domeniul calității, după ce acesta va fi preluat de CEN.

Standardul *SR ISO 10002:2005, Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directoare pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor*, poate fi procurat de la Asociația de Standardizare din România, Serviciul Vânzări-Abonamente, str. Mendeleev, nr. 21-25, sector 1, București, telefon: 316 77 25, 316 77 23, 317 76 20, 316 79 20, 316 99 75, fax: 317 25 14, 312 94 88.

Redactare: Maria **Bratu**,  
*Comunicat ASRO/2006*

# Schimbul de informații în domeniul standardelor în Uniunea Europeană\*

Steluța MANOLACHE, Centrul pentru schimb de informații privind standardele – ASRO

### Directiva 98/34

Directiva Parlamentului European și a Consiliului 98/34/CE din 22 iunie 1998, modificată și completată prin Directiva Parlamentului European și a Consiliului 98/48/CE din 20 iulie 1998, prevede derularea unei **proceduri de informare în domeniul standardelor și al reglementărilor tehnice**, având ca scopuri:

- crearea și menținerea transparenței în cadrul Uniunii Europene;
- prevenirea creării unor noi bariere tehnice în calea schimburilor din cadrul Pieței Interne;
- facilitarea și accelerarea standardizării europene.

Prevederile acestor directive europene au fost transpuse în legislația națională prin Hotărârea Guvernului României 1587/2002, înlocuită prin Hotărârea Guvernului României 1016/2004.

### Standardele

În conformitate cu prevederile directivelor 98/34/CE și 98/48/CE, organismele de standardizare din statele membre ale Uniunii Europene transmit informații cu privire la temele noi de standarde naționale sau revizuirile acestora, exceptând cazul în care este vorba de o transpunere identică sau echivalentă a unui standard european sau internațional. Aceste informații se trimit Comitetului European de Standardizare (CEN), Comitetului European de Standardizare pentru Electrotehnică (CENELEC) sau Institutului European de Standardizare pentru Telecomunicații (ETSI), care asigură informarea tuturor organismelor de

standardizare din statele membre, precum și informarea Comisiei Europene și a altor instituții.

În conformitate cu prevederile HG 1016/2004, în cadrul Direcției Publicații din ASRO a fost creat **Centrul pentru schimb de informații privind standardele**.

### Reglementările tehnice

Fiecare dintre statele membre ale Uniunii Europene trebuie să informeze Comisia Europeană cu privire la toate proiectele de reglementări tehnice. Aceasta informează apoi toate statele membre, în cadrul unei proceduri care permite acestora să formuleze comentarii asupra aspectelor care ar putea constitui sau genera obstacole în calea comerțului. Aceste comentarii pot fi sub formă de observații sau opinii detaliate, formulate de către Comisie și statele membre ale Uniunii Europene, de care trebuie să se țină seamă sau să se informeze cu privire la motivele pentru care nu pot fi luate în considerare.

Atribuțiile în acest domeniu revin, în conformitate cu prevederile HG 1016/2004, **Compartimentului pentru schimb de informații pentru reglementări tehnice**, organizat în cadrul Ministerului Economiei și Comerțului.

### Informații privind activitatea de standardizare din statele membre ale Uniunii Europene

Desfășurarea schimbului de informații prevăzut prin HG 1016/2004 ar trebui să demareze la data aderării României la Uniunea Europeană, dar ASRO, în calitate de membru afiliat, respectiv membru cu

drepturi depline, al organismelor europene de standardizare, primește deja de câțiva ani notificările pe care aceste organisme le primesc de la organizațiile membre.

Începând cu luna iunie 2005, ASRO dă publicității lunar listele primite, fapt ce permite agenților economici, dar și altor părți interesate, să afle tot ceea ce intră în programul de standardizare al organismelor din statele membre ale Uniunii Europene. Listele se pot consulta vizitând site-ul ASRO ([www.asro.ro](http://www.asro.ro)).

Ca membru al organismelor europene de standardizare, ASRO are dreptul să se implice în activitatea de standardizare desfășurată la nivel național de către instituțiile de standardizare din statele membre ale Uniunii Europene, care pot și ele să se implice în activitatea de elaborare a standardelor originale din cadrul ASRO. Despre această implicare se va vorbi mai mult în următoarele numere al revistei noastre.

Pentru exportatorii români, dar nu numai pentru aceștia, este important să fie la curent cu ceea ce se întâmplă în activitatea de standardizare din statele în care își exportă produsele ori în care intenționează să și le exporte. Cu titlu informativ, în prezentul articol vă aducem la cunoștință că notificarea lunii noiembrie 2005 conține, printre altele, informații care se referă la intenția **organismului olandez de standardizare** (NEN) de a elabora standarde naționale având ca obiect criteriile ergonomice cu privire la birouri, cerințele cu privire la proiectarea și dimensiunile acestora, precum și metodele de încercare.

**Organismul ceh de standardizare** (CNI) își propune să revizuiască standardul național care

cuprinde termenii de bază din domeniul ambalării, ce se vor utiliza atât în activitatea de standardizare, cât și în cea de elaborare a unor reglementări tehnice. Numărul conceptelor definite este redus la maximum, pentru ca ambiguitatea să dispară.

**Organismul polonez de standardizare** (PKN) și-a propus elaborarea de standarde cu privire la șunca afumată, care să descrie cerințele de calitate (senzoriale și chimice) și cu privire la materia primă. Se includ metodele de prelevare a probelor și de încercare. Sunt avute în vedere și ambalajele, etichetarea, precum și condițiile de transport și depozitare.

Nădărdim că rândurile de mai sus vă vor stârni curiozitatea și vă vor determina să vizitați pagina oficială a ASRO, spre a afla și alte noutăți din domeniul activității pe care o demarează la nivel național toate organismele de standardizare din statele membre ale Uniunii Europene.

Pentru informații suplimentare sau clarificări, vă rugăm să vă adresați **Centrului pentru schimb de informații privind standardele** din cadrul ASRO, la telefon 316.99.76 sau prin poșta electronică, la adresa: [steluta.manolache@asro.ro](mailto:steluta.manolache@asro.ro).

\* Articol elaborat în cadrul proiectului sectorial “Studiu privind rolul standardizării pentru creșterea competitivității industriale. Campanie de conștientizare a agenților economici privind importanța implementării standardelor române”, Obiectivul 4, Etapa 2

# KEYMARK – dinamica aplicării

Maria BRATU, expert documentare, Serviciul Redacție - Marketing



**Keymark este marca europeană care aparține Comitetului European de Standardizare și Comitetului European de Standardizare pentru Electrotehnică.**

Denumită și marca europeană CEN-CENELEC, Keymark este marca europeană voluntară, de certificare de terță parte care demonstrează consumatorului sau utilizatorului că un produs este conform cu standardul/standardele europene relevant/e. Ea poate fi utilizată și pentru servicii.

Keymark a fost creată ca răspuns la rezoluția Consiliului European care a invitat organismele europene de standardizare (CEN-CENELEC) să stabilească o expresie armonizată a conformității cu standardele europene.

CEN a lansat noile sale reguli referitoare la Keymark în 2001, pentru a spori implementarea mărcii europene CEN-CENELEC de conformitate cu standardele europene. La momentul respectiv s-a recunoscut faptul că o nouă marcă de conformitate se va bucura de susținere și încredere numai dacă va fi sprijinită de mărcile de conformitate bine cunoscute. Astfel, CEN a decis că marca Keymark putea fi acordată numai împreună cu mărcile de conformitate de la organismele de certificare care au fost autorizate de Consiliul de Certificare al CEN (CCB).

Elaborarea Keymark de la introducerea noilor reguli în 2001 a avut drept consecință împuternicirea de către CCB a 20 de organisme de certificare din 13 state cărora li se permite să desfășoare scheme de certificare pe baza a 150 de standarde europene pentru 30 de grupuri de produse, precum produsele de izolare termică, stingătoare portabile pentru incendii, acumulate de energie solare.

CEN gestionează o bază de date care cuprinde toate informațiile referitoare la standardele europene

implicate, cu organizațiile de certificare autorizate, cu privire la licențe etc.

Keymark are ca obiectiv, pe termen scurt, să contracareze apariția altor mărci care să ateste conformitatea cu standardele europene pe Piața Unică Europeană, iar pe termen lung, să ofere o marcă unică de conformitate care să satisfacă necesitățile pieței și care să fie recunoscută la nivel internațional.

### Care sunt valorile adăugate de marca Keymark?

Ea este un semn al „europenizării” mărcilor naționale de conformitate și, în unele cazuri, constituie o etapă către armonizarea sistemelor de certificare naționale și a mărcilor naționale. Ea îmbunătățește încrederea în mărcile naționale ale tuturor statelor din Uniunea Europeană și acceptarea unei calități echivalente a sistemelor de certificare naționale.

În sfârșit, când un produs este încercat și certificat într-o țară, pentru obținerea mărcii Keymark, nu va mai fi nevoie să se refacă încercările în celelalte state.

Fabricanții și distribuitorii își pot comercializa mai ușor produsele. Keymark va „deschide piețele”, ea este „o cheie” pentru Piața Unică.

Consumatorii și utilizatorii pot avea încredere în faptul că ea ține seama de aspectele sociale definite într-un standard european și că va fi recunoscută în Europa de către cei care au interesul să se țină seama de cerințele referitoare la securitate, sănătate și protecția mediului, contribuind astfel la valorificarea ei.

### Cine o poate utiliza?

Keymark poate fi solicitată de fabricanți, importatori și distribuitori. Ea are scopul de a facilita comercializarea produselor. În cadrul directivelor europene, precum directiva cu privire la securitatea generală a produselor, și în cadrul recomandărilor, ca de exemplu cea referitoare la recunoașterea reciprocă, statele ar trebui să se bazeze pe Keymark, ca modalitate de dovedire a aptitudinii de utilizare a produselor respective, toate cerințele definite în standardele de referință fiind luate în seamă.

Keymark nu trebuie confundată cu marcajul CE, care este o declarație obligatorie dată de fabricant/furnizor că respectă cerințele esențiale ale directivelor europene.

Consumatorii aderă la o marcă europeană unică, respectând cerințele specifice, precum realizarea de încercări de terță parte și comunicarea de informații care garantează transparența în domeniul securității, al performanțelor și al aspectelor de mediu.

Keymark furnizează pieței europene produse ieftine, care satisfac criteriile de încredere cerute.

### Care sunt caracteristicile de aplicare a Keymark?

- Dovada de conformitate cu standardele europene pentru produse, ținând seama de cerințele specifice aprobate de Consiliul de Certificare al CEN;
- Evaluarea inițială a conformității, în mod deosebit prin încercări de tip și prin evaluarea controlului de producție al fabricantului, ținând seama de standardele din seria EN ISO 9000;
- Deciziile de certificare și de atribuire a licenței, care cuprind: anularea, extinderea, suspendarea și retragerea acesteia;
- Supravegherea periodică.

### Care sunt cerințele pentru un organism de certificare?

Pentru obținerea dreptului de acordare a mărcii Keymark, organismele de certificare trebuie să fie autorizate de Consiliul de Certificare al CEN, la propunerea statului membru național.

Ele trebuie:

- Să gestioneze scheme de certificare care sunt recunoscute pentru categoriile de produse pentru care se solicită autorizația;

- Să fie acreditate de către un organism membru al Organizației de Cooperare în Domeniul Acreditării Europene (EA) sau de un organism care a încheiat un acord de recunoaștere cu EA;

- Să respecte regulile Keymark;
- Să plătească o cotizație la CEN;
- Să încheie contracte cu niște laboratoare sau organisme de inspecție acreditate sau, în cazuri specifice, să fie evaluate pozitiv pe baza standardelor din seria EN 45000 și/sau EN ISO/CEI 17000.

Afiliații, organisme naționale din Europa Centrală și de Est pe cale de a deveni membri ai Uniunii Europene și ai EFTA, care sunt recunoscuți de CEN, pot participa la sistemul Keymark dacă au publicat standarde europene referitoare la aplicarea acestei mărcii europene la produsele respective.

### Care sunt modificările generate de lărgirea UE?

Totuși, obligația de a utiliza Keymark întotdeauna împreună cu marca de conformitate a organismului de certificare împuternicit a constituit un punct de discuție.

Pentru unele dintre organismele naționale membre ale CEN, care au devenit membre ale CEN în 2004, nu era posibil să satisfacă cerința de utilizare a Keymark împreună cu mărcile de conformitate naționale din cauza lipsei unor asemenea mărci, astfel încât decizia recentă a Adunării Generale din decembrie 2004, de a elimina obligația organismelor autorizate să utilizeze Keymark împreună cu mărcile naționale a fost binevenită pentru ele. Această modificare a fost aprobată de Adunarea Generală a CEN în aprilie 2005.

O altă noutate este decizia CEN de a introduce o altă abordare de realizare a regulilor Schemei Keymark. În trecut, un așa-numit Grup de Elaborare a Schemei a trebuit să fie stabilit și el a răspuns de proiectarea Schemei Keymark. Noile reguli permit acum unui organism individual de certificare să desfășoare o Schemă Keymark, cu condiția ca acest organism de certificare să desfășoare deja o schemă proprie de certificare bine stabilită pentru produsele proiectate și ca el să satisfacă o serie de criterii, de exemplu, o acreditare corespunzătoare.



# DIN va conduce un proiect de cercetare în valoare de 1,7 milioane de Euro

DIN a preluat rolul de conducător al proiectului comun „Standarde în domeniul serviciilor internaționale” („Standard:IS”), pentru strategii de succes la nivel mondial”. Acest proiect de cercetare este finanțat de Ministerul Federal German pentru Educație și Cercetare (BMBF) și are un buget de 1, 730 000 de euro, incluzând un fond de cercetare de 1, 010 000 euro și va dura trei ani.

Scopul programului de cercetare al BMBF, cu titlul „Potențial de export și internaționalizare a serviciilor”, este să sprijine sectorul de servicii din Germania să se bucure de aceeași dezvoltare ca și industria germană la export. Până la ora actuală, comerțul internațional în domeniul serviciilor a înregistrat o creștere de numai 9,2%, în timp ce exporturile de bunuri au crescut cu 44,3%. Serviciile au o contribuție de 13,3% la cifra de export a Germaniei. În SUA, ele constituie 25% din totalul exporturilor.

Unul din motivele succesului de care se bucură Germania în domeniul exportului de bunuri este puternicul angajament al industriei germane la activitatea de standardizare europeană și internațională. Standardizarea joacă un rol esențial în strategiile de internaționalizare și trebuie să sprijine, de asemenea, furnizorii de servicii să dobândească un segment important pe piața globală.

„Standard:IS” încurajează întreprinderile sau organizațiile de standardizare să utilizeze activitatea de standardizare pentru a sprijini internaționalizarea industriei de servicii și a-și spori potențialul la export.

În afară de rolul de conducător al proiectului, DIN va desfășura sarcini precum: analiza

potențialului standardizării, inițierea de activități de standardizare, supervizarea grupurilor de lucru, proiectarea de recomandări de acțiune, crearea de rețele, transferul rezultatelor și proiectarea unui concept de sistem de informare a întreprinderilor mici și mijlocii.

### Partenerii proiectului

În afară de DIN, proiectul implică următoarele companii și organizații: Claas KgaA și DIN Deutsche Industriewartung AG ca parteneri industriali; parteneri în domeniul cercetării sunt: Institutul de Cercetare în Domeniul Raționalizării (FIR) de la Universitatea Tehnică Aachen, Institutul Heinz Pietsch pentru Tehnologia Comerțului (HPI) de la Universitatea Hanover, Institutul Fraunhofer pentru Inginerie Industrială și Management Tehnologic (IAT), Universitatea din Stuttgart, Institutul Fraunhofer pentru Sisteme și Cercetare Inovativă (ISI), Biroul pentru Coordonarea Cercetării, din Hamburg (KOOP) și Catedra pentru Management Internațional de la Universitatea Tehnică Aachen.

Proiectul este finanțat ca parte componentă a programului de cercetare al BMBF privind potențialul de export și internaționalizare a serviciilor. Managementul executiv al proiectului se bazează pe secțiunea Structuri de Lucru și Servicii a Centrului Aerospațial German.

Traducere: Maria **Bratu**,  
Comunicat DIN/ 2005



1906-2006

The electric century

# Crearea Comisiei Electrotehnice Internaționale (CEI)

Mark FRARY

Între anii 1904 și 1906 lumea a cunoscut nenumărate prefaceri. În această perioadă Einstein a publicat articolul său despre teoria relativității, inginerii americani tocmai începeau construcția Canalului Panama, iar cărțile poștale, cornetul de înghețată și tonomatul și-au făcut apariția.

Pe cele două coaste ale Atlanticului, uzinele și orașele au nevoie de tot mai multă energie electrică pentru a înlocui vechile sisteme de iluminat cu gaz sau petrol. În anul 1901, H.G. Wells prezice în *North American Review* că urmează secolul electricității, secol în care uzinele vor funcționa, vor fi încălzite și ventilate cu ajutorul electricității, ca de altfel și locuințele.

Lumea ingineriei electrice era în fierbere. John Ambrose Fleming, primul profesor de inginerie electrică din Marea Britanie, inventează tubul electronic, în timp ce Lee De Forest, în Statele Unite, inventează trioda. Acestea sunt începuturile perioadei de creare a Comisiei Electrotehnice Internaționale (CEI).

Drumul care va duce la crearea organizației începe cu adevărat la St. Louis. În anul 1904, acest oraș din Missouri era în plină efervescentă. Nu numai că el organiza Jocurile Olimpice și expoziția universală, precum și celebrarea centenarului răscumpărării Louisianei, dar inginerii electricieni din toată lumea se reîntâlneau aici pentru al cincilea Congres Internațional al Electricității.



Delegații la Congresul Internațional al Electricității, 1904 - St. Louis, S.U.A.

În timpul acestui Congres, camera delegaților, compusă din ingineri din 15 țări, cum ar fi: Argentina, Franța, Germania, Marea Britanie, Elveția și Statele Unite, a adoptat o rezoluție care stipula că „trebuie făcute demersuri în vederea cooperării societăților tehnice din întreaga lume pentru constituirea unei comisii reprezentative care va avea ca sarcină examinarea posibilității de unificare a denumirii și clasificării aparatelor și mașinilor electrice”

O dată reîntorși în cadrul societăților tehnice respective, delegații, în conformitate cu această rezoluție, trebuiau să comunice rezultatele acestei acțiuni colonelului R.E.B. Crompton din Chelmsford, Marea Britanie și președintelui Institutului American al Inginerilor Electricieni din orașul New York.

Colonelul Rookes Evelyn Bell Crompton, care a fost nominalizat de către Institution of Electrical Engineers (IEE) din Marea Britanie să-l însoțească

pe președintele IEE, J.K. Gray, în America, pentru a reprezenta ingineria electrică britanică era un nume în domeniu.

### Inimitabilul Colonel Crompton



**Col. Rookes Evelyn Bell Crompton (1845-1940)**

Colonelul Crompton se născuse în anul 1845 în Yorkshire (Marea Britanie) și, ca un mare număr de ingineri ai epocii victoriene, avea o mulțime de preocupări. Centrala sa electrică Kensington Court (Londra) a fost printre primele implicate în nenumărate proiecte privind iluminarea publică și aprovizionarea cu electricitate a Marii Britanii. Crompton, era de asemenea, un mare pasionat al mijloacelor de transport, sub toate formele, în special bicicleta; el a fost, de asemenea, unul din fondatorii Royal Automobile Club și a participat la inventarea tancului militar.

Crompton a fost ales de către Camera delegaților ca urmare a unui articol pe care l-a prezentat la Congres și care avea ca temă standardizarea în ingineria electrică. În autobiografia sa, *Reminiscences*, Crompton își amintește: „Articolul meu a avut un asemenea efect încât la sfârșitul sesiunii mi s-a cerut oficial să fac tot ce este cu putință pentru a crea o Comisie electrotehnică internațională permanentă, având drept obiectiv abordarea standardizării din punct de vedere internațional. Deși am întrevăzut marile dificultăți, în final acestea au fost depășite”.

La întoarcere, Crompton a transmis solicitarea Congresului British Engineering Standards

Committee, care reunea ingineri din toate domeniile, printre care Institution of Mechanical Engineers, Institution of Electrical Engineers (IEE) și Institution of Civil Engineers (ICE), de examinare a problemelor privind standardizarea. Acest Comitet s-a reunit la inițiativa ICE și aceasta a fost prima organizație care l-a sprijinit pe Crompton.

Inițial Consiliul ICE a reacționat pozitiv la propunerea internațională, dar a menționat că ideea este mult prea precoce. Consiliul a făcut, la acea dată, următorul comentariu: *“Constituirea unei astfel de Comisii, deși este dorită, este pentru moment prematură; dar credem că acțiuni preliminare pot fi întreprinse, cu scopul de a croi un drum care să ducă în final la crearea unei astfel de Comisii, dacă Consiliul aprobă obiectivul general”*.

În februarie 1905, președintele ICE, Sir John Wolfe-Barry, inginerul care a construit la Londra Tower Bridge, a discutat cu președintele de atunci al IEE, Alexander Siemens, propunerea lui Crompton și a sugerat ca IEE să continue și să nominalizeze un Comitet executiv.

Pentru cei doi președinți, comunicarea era relativ ușoară deoarece cele două instituții împărțeau aceeași clădire situată pe One Great George Street în cartierul londonez West End. Astfel că în 1907 Institution of Electrical Engineers, aflat într-o ascensiune rapidă, s-a instalat în localurile sale din Savoy Place, unde CEI a ținut prima sa adunare generală.

### Oui, Si, Yes, Ja și Hai

La sfârșitul anului 1905, Colonelul Crompton a anunțat Consiliul IEE că el a efectuat un prim sondaj în ceea ce privește Comisia și a primit răspunsuri favorabile din partea societăților electrice din nouă țări. Era vorba despre American Institute of Electrical Engineers, La Société Internationale des Électriciens (Franța), Associazione Electrotecnica Italiana (Italia), Association Canadienne de l'Électricité, Verband Deutscher Elektrotechniker (Germania) și de Elektrotechnischer Verein (Austro-Ungaria). Societățile electrice din Danemarca, Suedia, Norvegia și-au exprimat, de asemenea, interesul pentru propunere.

Șase luni mai târziu, Consiliul IEE a anunțat că a nominalizat un Comitet Executiv cu scopul „de a studia și a propune un proiect de constituire a unei astfel de comisii internaționale”. Dintre membrii

comitetului făceau parte John Gavey - noul președinte IEE, Alexander Siemens - fostul președinte, Sir William Preece - șeful Poștei, Lordul Kelvin și colonelul Crompton.

Momentul ideal pentru întrunirea Comisiei părea să fie iunie 1906. Consiliul IEE contactase deja un mare număr de societăți din domeniul electrotehnicii din întreaga lume și le invitasă la Londra.

Sub conducerea lui Alexander Siemens, președintele Comitetului Executiv, au fost stabilite reuniuni pentru zilele de 26 și 27 iunie 1906. Așa cum se procedează de multe ori cu ocazia reuniunilor internaționale, au fost organizate activități conexe, printre care o călătorie de 10 zile în Anglia și Scoția, cu un tren special destinat. Cu această ocazie, inginerii au vizitat diferite întreprinderi electrice, sucursale ale IEE sau locuri pitorești, cum ar fi Lake District și Stratford-upon-Avon, fieful lui Shakespeare.

Dintre cele nouă țări care au acceptat invitația lui Crompton, Danemarca, Suedia și Norvegia nu au putut nominaliza în termenul stabilit delegați pentru reuniunea de la Londra. Au participat însă delegați din Belgia, Olanda, Japonia, Elveția și Spania care nu figurau pe lista inițială.

În privința locului care trebuia să găzduiască această prestigioasă reuniune, nu era cu adevărat decât o singură alegere.

### Cel mai mare hotel din Europa

La începutul anilor 1900 cel mai somptuos hotel din Londra cu intrarea dinspre Tamisa, era hotelul Cecil. La acea dată era cel mai mare hotel din Europa, având peste 800 de camere, decorat luxos de către cele mai prestigioase firme ale epocii: Maples, Waring and Gillow și James Shoolbred and Co. Hotelul Cecil era în culmea gloriei sale și era locul privilegiat de întâlnire al americanilor aflați în trecere prin Londra. Aici își ținea de obicei IEE dineul anual. Cu toată renumele sa, hotelul a fost practic demolat în anul 1930, pentru a face loc sediului firmei petroliere Shell International.

Luni 26 iunie 1906, în deschiderea primei reuniuni, Siemens a explicat că „prima sarcină a participanților era aceea de a stabili o serie de reguli pentru Comisie. Un proiect fusese transmis în prealabil delegaților și urma să fie încredințat pentru

o examinare detaliată unui subcomitet”. Subcomitetul urma să dea verdictul a doua zi.

În aceeași seară, IEE a organizat la hotelul Cecil un banchet pentru 450 invitați și delegați, în onoarea vizitatorilor străini. Conform relatării din Times, președintele IEE, John Gavey, a propus un toast. Exprimându-se în limba franceză, el s-a declarat extrem de încântat de soliditatea legăturilor existente în cadrul principalelor profesii, indiferent de convingerile politice, religie sau naționalitate. El a constatat în mod special această solidaritate în cadrul profesiei de inginer.

În următoarea zi au avut loc alte reuniuni printre care raportul comitetului însărcinat cu examinarea regulamentului de funcționarea eventualei Comisii.

Principalele reguli acceptate la această reuniune au fost următoarele:

- Comisia urmează a se numi Comisia Electrotehnică Internațională și are drept obiectiv unificarea denumirii și clasificării aparatelor și mașinilor electrice;

- Orice țară suverană care dorește să facă parte din Comisie poate forma un comitet local. Aceste comitete trebuie constituite, unul singur în fiecare țară, de către societățile tehnice din fiecare țară. Pentru țările care nu au o societate tehnică, comitetul poate fi numit de către guvern;

- Fiecare comitet își trimite delegați la Comisie. Fiecare țară are dreptul la un singur vot, indiferent de numărul delegaților. Pot fi publicate numai deciziile Comisiei Electrotehnice Internaționale care au fost luate în unanimitate. Deciziile care nu au întrunit unanimitatea pot fi publicate numai dacă sunt indicate numele țărilor care au votat împotriva;

- Sediul Comisiei este în prezent la Londra, în spațiile puse la dispoziție de către Institution of Electrical Engineers. Conducerea va fi asigurată de un Consiliu care va cuprinde:

- a) Președintele Comisiei;
- b) Președinții comitetelor locale;
- c) Un delegat al fiecărui comitet local;
- d) Secretarul onorific;

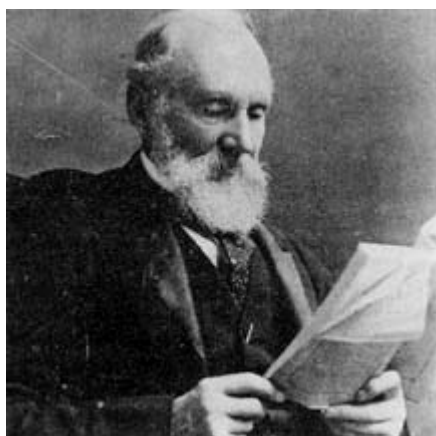
- În general, activitatea Comisiei se va desfășura prin corespondență, dar președintele poate convoca, atunci când consideră necesar, o reuniune a Consiliului sau Comisiei. Aceste reuniuni trebuie să

## Standardizarea internațională

aibă loc la Londra sau, dacă sunt aprobate de Comisie, în altă localitate. Fiecare comitet local trebuie să găsească fondurile necesare pentru propriile cheltuieli și să contribuie în mod egal la cheltuielile Biroului Central.

Modul de funcționare al CEI fiind stabilit, nu rămânea decât numirea titularilor celor două posturi vacante în primul Consiliu al CEI.

### Lord Kelvin, primul președinte



#### Lord Kelvin (William Thomson) (1824-1907)

Prin rolul său major avut la crearea Comisiei, colonelul Crompton era candidatul evident pentru unul din posturi și a fost ales ca primul secretar onorific al CEI.

Postul de președinte al CEI a fost atribuit Lordului Kelvin. Moștenirea cea mai cunoscută lăsată de Kelvin este activitatea sa în domeniul termodinamicii și, în particular, conceptul privind zero absolut, temperatura la care încetează orice mișcare moleculară. El era în același timp un prestigios om de știință și inginer electrician.

Publicarea, în anul 1856, a articolului "Dynamical illustrations of the magnetic and helicoidal rotary effects of transparent bodies on polarised light", a pregătit terenul pentru teoriile ulterioare ale lui James Clerk Maxwell privind electromagnetismul, astfel încât galvanometrul cu oglindă, pe care l-a conceput, a avut un succes crucial la pozarea primului cablu submarin în anul 1865. Pentru această ultimă realizare el a fost numit ca membru al Camerei Lorzilor.

Pentru a sărbători aceste remarcabile nominalizări, Lordul Kelvin și colonelul Crompton au participat, împreună cu 1 700 de alți invitați la o serată "conversazione" la muzeul de istorie naturală, seară animată de către orchestra de coarde Royal Engineers. A doua zi inginerii au plecat într-un tur al țării, încântați de a se fi imbarcat pentru o nouă "călătorie", aceea a cooperării internaționale.

Deși Kelvin și Crompton au fost primele persoane publice ale CEI, nu trebuie uitată contribuția unei a treia.

În autobiografia sa *Reminiscences*, Crompton afirma că profesorul Elihu Thomson a fost "adevăratul inițiator al organizației internaționale, în cadrul conferinței de la St. Louis".

### Influența americană

Profesorul Thomson s-a născut în Marea Britanie, la Manchester, în anul 1853, dar familia sa s-a instalat la Philadelphia atunci când el avea cinci ani. Inițial el era interesat mai ales de chimie și a profesat în acest domeniu. Prin anii 1880, Thomson era complet absorbit de domeniul ingineriei electrice, care se dezvoltă rapid. El a obținut un mare număr de brevete, printre care cel pentru mașina electrică de sudat, iar firma pe care a fondat-o împreună cu E J Houston a fuzionat apoi cu firma Edison formând împreună General Electric Company.

La Congresul din 1904 de la St. Louis, profesorul Thomson părea a fi alegerea cea mai evidentă. La câțiva ani după crearea CEI, referindu-se la acești primi ani de cooperare internațională, profesorul Thomson i-a declarat colonelului Crompton: "*Nici un eveniment de o asemenea importanță pentru industria electrică nu a depășit activitatea începută în acești ultimi ani în schimbul de idei privind electricitatea. Ducerea la bun sfârșit a acestor probleme în plan internațional este anevoioasă; trebuie depășite geloziile și trebuie menajate susceptibilitățile; trebuie să fim mândri că până acum nu s-a manifestat nici o dispută sau alte tulburări*".

Acest spirit de cooperare persistă și acum când Comisia Electrotehnică Internațională sărbătorește o sută de ani de existență.

Traducere: Teodor Stătescu  
Articolul este reprodus cu acordul Comisiei  
Electrotehnice Internaționale.

# Grupul de lucru privind prioritățile Standardele și consumatorul

Steve WILLIAMS, copreședinte al grupului de lucru privind prioritățile – COPOLCO

Toți consumatorii au necesități și, în numeroase cazuri, probleme legate de securitatea și calitatea bunurilor care le sunt destinate. Aceste probleme se extind la serviciile de care beneficiază când desfășoară afaceri sau alte activități.

Standardele internaționale, elaborate pe bază de consens, precizează criteriile care pot fi identificate și măsurate în domeniul siguranței, calității și service-ului. Ele s-au dovedit a fi ghiduri utile pe care producătorii și furnizorii de servicii le respectă dacă doresc să se bucure de succes. Afacerile de succes necesită clienți mulțumiți.

ISO a inclus, ca o componentă a *Planului Strategic pentru Perioada 2005-2010*, necesitatea de a încuraja și spori rolul jucat de reprezentanții consumatorilor, inclusiv al celor din țările în curs de dezvoltare, în procesul de standardizare la nivel internațional.

În 2002, Canada a preluat conducerea grupului de lucru „Prioritățile din punct de vedere al consumatorului” (prioritățile grupului de lucru), însă postul de președinte este împărțit cu un candidat provenit dintr-o țară în curs de dezvoltare. Este un mijloc de a încuraja o participare mai intensă a acestor state. Președinția grupului este asigurată de Jeanne Bank, din Canada, și Steve Williams, din Trinidad și Tobago.

Principalele priorități ale grupului de lucru sunt:

- Identificarea și supravegherea activității care face obiectul standardelor-cheie, de mare importanță pentru consumatori;
- Sporirea conștientizării cu privire la programul de priorități al COPOLCO, al

comitetelor tehnice ale ISO și al comunității consumatorilor;

- Asigurarea că procesul, criteriile și instrumentele utilizate pentru stabilirea priorităților sunt clare și ușor de utilizat, astfel încât să poată fi aplicate eficient și să sprijine mandatul general și conducerea strategică a COPOLCO;

- Încurajarea unei participări sporite din partea membrilor COPOLCO și a reprezentanților consumatorilor în domenii de priorități și pentru activități ale grupului de lucru privind prioritățile.

Instrumentele utilizate de obicei de către grupul de lucru pentru îndeplinirea acestor obiective sunt: raportul anual, manualul, întrunirile și comunicatul.

### Raportul anual

Grupul de lucru privind prioritățile pregătește un raport anual care circulă în rândul membrilor COPOLCO. El conține informații concise și actualizate referitoare la programul de priorități, inclusiv o listă a persoanelor-cheie și detalii pentru contactarea acestora, rapoarte din partea acestor persoane, aspecte ale noilor domenii prioritare și modele care vor fi utilizate la prezentări ale domeniilor de priorități.

Programul de priorități al COPOLCO identifică domeniile de lucru selectate din cadrul ISO și CEI pentru care consumatorii manifestă un interes maxim. Necesitatea de a coordona participarea reprezentanților consumatorilor și de a promova problemele similare ale consumatorilor este crucială.

Domeniile de priorități sunt divizate în două categorii. Prioritățile-cheie apărute sunt noi domenii

de activitate tehnică sau zone cu implicații noi pentru consumatori. Urmărirea priorităților de bază constituie activități cu reprezentare activă și de succes a consumatorilor, necesitând un efort mai mic.

### Manualul

Manualul este un document-ghid destinat membrilor COPOLCO, reprezentanților consumatorilor, grupurilor de consumatori și publicului, în general. El furnizează informații generice despre procesul prin care COPOLCO își stabilește prioritățile, despre procedurile de funcționare ale grupului de lucru și despre rolurile și responsabilitățile grupului de lucru și ale secretariatului.

„Necesitatea intensificării participării statelor în curs de dezvoltare la procesul de standardizare internațională nu trebuie exagerată”

Manualul furnizează, de asemenea, informații despre modul în care grupul de lucru identifică domeniile de prioritate care prezintă interes pentru consumatori și care sunt potrivite pentru standardizarea internațională. El identifică, de asemenea, domeniile actuale de prioritate și statutul comitetelor tehnice corespunzătoare acestora, incluzând o listă a persoanelor-cheie care răspund de raportarea progreselor realizate. Sunt furnizate, de asemenea, modele pentru sprijinirea procesului de raportarea a problemelor, în vederea analizării lor de către grupul de lucru.

### Întrunirile

Membrii grupului de lucru se întrunesc de două ori pe an. Prima întrunire are loc, de obicei, în noiembrie, la sediul ISO, înainte de întrunirea grupului președintelui. Sunt discutate rapoartele primite și toate elementele noi care includ noi teme de lucru sau propuneri intervenite după seminarul anual al COPOLCO și întrunirea plenară - care are loc, de obicei, în mai. Rezultatul acestei întruniri este raportat membrilor COPOLCO la întrunirea plenară - unde sunt discutate propunerile și sunt luate deciziile finale.

Instruirile au constituit principala modalitate de comunicare a activităților grupului de lucru.

### Comunicatul

Grupul de lucru - și, prin extensie COPOLCO - a recunoscut de un timp necesitatea de a își evidenția activitatea și deciziile. Aceste decizii și discuții sunt

pușe la dispoziție sub forma unui „comunicat” care își propune să sporească conștientizarea privind activitățile grupului de lucru. El este disponibil pentru membrii COPOLCO și consumatori, în general, și este utilizat pentru informarea Consiliului de Management Tehnic (TMB) al ISO și al comitetelor tehnice (TC) cu privire la activitatea curentă a COPOLCO. Acest document se află pe Web site-ul ISO, sub secțiunea dedicată consumatorilor, precum și pe portalul ISO/TC. Comunicatul este elaborat după ce programul de prioritate a fost aprobat și revizuit periodic.

### Noi domenii de prioritate sunt avute în vedere

#### Interfețele pentru încărcătoare de baterii și baterii reincărcabile

Sporirea utilizării dispozitivelor electronice care funcționează pe bază de baterii a avut drept consecință proliferarea dispozitivelor de încărcare a bateriilor care pun probleme importante consumatorilor din punct de vedere al compatibilității și interoperabilității. Procurarea bateriilor de schimb poate deveni dificilă și costisitoare. Proliferarea dispozitivelor poate avea, de asemenea, un impact asupra mediului. Aceste preocupări au fost formulate inițial de Consiliul Consumatorilor de la DIN, în mai 2004. Grupul de lucru are în vedere să facă din această temă un nou domeniu de prioritate.

#### Fotosensibilitatea și securitatea imaginii

S-au raportat cazuri - în Marea Britanie și Japonia - în care spectatorii, în special copii, au suferit crize declanșate de imagini în mișcare. În noiembrie 2003, JIS a făcut cunoscute aceste probleme grupului de lucru, precum și intenția de a găzdui o manifestare pentru realizarea unui Acord de Lucru Internațional (IWA) în 2004, cu scopul de a stabili scopul securității imaginii și a elabora modalități de evaluare a riscurilor asociate (epilepsie fotosensibilă, rău de imagine și oboseală vizuală). IWA s-a ținut în decembrie 2004, iar securitatea imaginii a fost inclusă ca prioritate-cheie în programul de lucru.

#### Alimentarea cu apă și eliminarea apei uzate

Asociația Internațională a Consumatorilor (CI) joacă un rol decisiv în acest domeniu de elaborare a standardelor. Afirmația: „guvernele vor face toate

demersurile pentru a asigura că toți oamenii au acces la serviciile de apă potabilă și de eliminare a apelor reziduale” este inerentă activității desfășurate până în prezent. În plus, trebuie recunoscut faptul că diversele economii au probleme diferite. De exemplu, necesitățile consumatorilor din Africa, America Latină, Europa Centrală, de Est și de Nord pot fi similare, dar, totuși, diferite, din motive de infrastructură culturale, precum și ale resurselor disponibile, pentru a nu menționa decât câteva. Una dintre preocupările CI privind elaborare standardelor în acest domeniu delicat constă în faptul că acestea nu trebuie să fie destinate numai statelor bogate, ci și „rețelelor neintegrate”, caracteristice statelor sărace.

Grupul de lucru privind prioritățile, care a identificat noi domenii de priorități, de interes pentru consumatori, și care pot beneficia de avantajele standardizării internaționale, face propuneri, recomandând ca standardele internaționale să fie elaborate în domeniile selectate și încearcă să obțină aprobarea membrilor COPOLCO. Persoane-cheie sunt numite în fiecare zonă de priorități. Ele răspund de rapoartele privitoare la noile realizări, problemele și preocupările curente, precum și de reprezentarea adecvată a consumatorilor în acest domeniu. Aceste rapoarte sunt elaborate din punct de vedere al consumatorilor și au scopul de a furniza informații valoroase comitetelor COPOLCO, ISO și CEI, precum și reprezentanților consumatorilor care funcționează la nivel național, regional și internațional. Necesitatea intensificării participării statelor în curs de dezvoltare în procesul de standardizare internațională nu trebuie exagerată. Aceste state sunt în principal consumatoare, nu producătoare de bunuri. Ele sunt primele care sunt expuse produselor precare. Bunurile care nu satisfac cerințele minime de securitate, impuse riguros în statele dezvoltate, apar, de obicei, la granițele unor state în curs de dezvoltare.

„Alimentarea cu apă și eliminarea apei uzate nu trebuie să se realizeze numai în statele bogate, ci și în „rețele neintegrate”, caracteristice statelor mai sărace”

Comerțul sporit cu bunuri de second-hand este un prim exemplu de vulnerabilitate a statelor în curs

de dezvoltare. Mi-aș permite să adaug o însemnare personală. Asigurarea de către Canada a unui post de președinte împărțit cu un reprezentant al unui stat în curs de dezvoltare, precum și a sprijinului financiar a permis participarea mea la acest nivel. Acest lucru a contribuit la aducerea în atenția comunității internaționale a necesității de a se elabora standarde pentru produse de second-hand. Exemplul acesta ar trebui urmat și de către alte state dezvoltate.

### „Povești de succes”

Activitatea grupului de lucru privind prioritățile s-a manifestat în numeroase domenii care au fost deosebit de importante pentru consumatori la nivel internațional. Aceste domenii au fost recomandate de COPOLCO la ISO ca zone în care elaborarea de standardele internaționale constituia o prioritate. Menționăm câteva exemple:

- Persoane în vârstă și cu handicap – zonă în care s-a elaborat Ghidului 71;
- Grupul pentru piețe globale - de la care a emanat ghidul referitor la responsabilitatea socială;
- Grupul pentru servicii – prin intermediul căruia se realizează activitatea în domeniul turismului, cel financiar și tratarea reclamațiilor.

Grupul de lucru privind prioritățile capătă o importanță tot mai mare prin intermediul abordării practice și originale a stabilirii priorităților și a sprijinului deosebit pe care îl primește de la membrii COPOLCO, de la Secretariatul COPOLCO și de la membrii săi. Prin intermediul rețelelor sale variate, precum și a legăturilor pe care le întreține, acest grup își va continua eforturile, asigurându-se că punctele de vedere ale consumatorilor se vor bucura de atenția pe care o merită pe plan internațional, la toate nivelurile procesului de standardizare.

Traducere: Maria **Bratu**, din: *ISO FOCUS*, vol.2, nr. 7, luna iulie 2005, revista Organizației Internaționale de Standardizare, fiind reprodus cu permisiunea Secretariatului Central al ISO ([www.iso.org](http://www.iso.org)). Editor: [gasirowski@iso.org](mailto:gasirowski@iso.org). Un abonament anual costă 158 de franci elvețieni. Abonamente: [sales@iso.org](mailto:sales@iso.org).

# ISO 9000:2005 – Managementul calității de la „A la Z” este actualizat

---

ISO a publicat o nouă ediție a standardului care, în cadrul seriei de standarde ISO 9000, definește vocabularul și descrie principiile fundamentale ale sistemelor de management al calității.

Standardul ISO 9000:2005, *Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular*, nu introduce nici o schimbare în descrierea principiilor esențiale ale sistemelor de management al calității (SMQ), așa cum au fost ele prezentate în ediția precedentă, publicată în 2000. Totuși, unele definiții au fost adăugate. De asemenea, au fost îmbogățite și adăugate note explicative pentru a ține seama de documentele cele mai recente ale seriei ISO 9000 și a alinia standardul ISO 9000 la aceste documente. Exemple: expert tehnic, cerință, contract, auditor, echipă de audit, plan de audit și domeniu de audit.

Youssef El Gamal, președinte al subcomitetului 1, *Concepte și terminologie*, al Comitetului Tehnic ISO/TC 176, *Managementul și asigurarea calității*, care răspunde de ISO 9000, explică: „Motivul pentru care a fost elaborată noua ediție este de a da un sens univoc, lipsit de orice ambiguitate, unor termeni esențiali, utilizați în diverse standarde pentru sisteme de management, în mod deosebit ISO 9001:2000, *Sisteme de management al calității. Cerințe și ISO 19001:2002, Linii directoare pentru auditul sistemelor de management al calității și/sau management de mediu.*

Standardul ISO 9000 revizuit ține seama, de asemenea, de lucrările comune ale ISO și CEI cu privire la siguranța funcționării.

Pentru a reflecta aceste schimbări, mai multe diagrame ale standardului ISO 9000 au fost îmbunătățite în versiunea 2005.

ISO 9000:2005 va fi util tuturor utilizatorilor standardului din seria ISO 9000, în mod deosebit:

- Furnizorilor, clienților și autorităților de reglementare, facilitând înțelegerea de către aceștia a terminologiei managementului calității;
- Persoanelor care evaluează SMQ sau auditorilor pentru a stabili conformitatea lor cu ISO 9001:2000 – de exemplu, auditori interni, auditori externi ai organismelor de certificare și autorități de reglementare;
- Consultanți și formatori în domeniul SMQ;

Standardul ISO 9000:2005\*, *Sisteme de management al calității – Principii fundamentale și vocabular* poate fi procurat de la ASRO, Serviciul Vânzări-Abonamente, str. Mendeleev, nr. 21-25, sector 1, București, telefon: 316 77 25, 316 77 23, fax: 317 25 14, 312 94 88.

Traducere: Maria **Bratu**  
Comunicat de presă ISO 975/2005

\*Standardul ISO 9000:2005 va fi adoptat în limba română de către ASRO, după preluarea sa de către CEN.

# Standardul ISO 14064, referitor la gazele cu efect de seră, a fost prezentat în cadrul conferinței Națiunilor Unite cu privire la schimbarea climei

Viitorul standard ISO 14064, cu privire la cuantificarea și declararea emisiilor de gaze cu efect de seră (GES), a fost prezentat în cadrul programului evenimentelor asociate cu Conferința Națiunilor Unite referitoare la schimbarea climei. Această conferință a avut loc la Montreal între 28 noiembrie și 9 decembrie 2005.

ISO 14064, format din trei părți, a cărui publicare este prevăzută pentru jumătatea lunii martie 2006, este proiectat ca un instrument practic care permite statelor și întreprinderilor să măsoare și să gestioneze emisiile de GES. De asemenea, el își propune stabilirea activităților de reducere a acestora. Standardul va fi utilizat pentru a sprijini implementarea de programe de reducere a gazelor cu efect de seră și a piețelor pentru schimbul de drepturi de emisie, furnizând un proces standardizat și controlabil, pentru cuantificarea și verificarea emisiilor de GES. Proiectul de standard este deja pe cale de a fi încorporat, în Australia și Canada, în mecanismele guvernamentale de GES.

Secretarul general al ISO, Alan Bryden, a afirmat: „declarațiile referitoare la reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră, care provoacă schimbarea climei, pot avea, în afară de implicațiile de mediu și cele tehnice, consecințe politice și financiare. ISO îmbină competențele în domeniul mediului cu cele de evaluare a conformității, elaborând instrumente

care permit măsurarea, verificarea și validarea acestui tip de declarație. Este un exemplu edificator al modului în care lucrările ISO sprijină furnizarea de instrumente practice care răspund provocărilor mondiale cu care se confruntă comunitatea internațională”.

Conferința Națiunilor Unite de la Montreal este cea mai mare conferință interguvernamentală cu privire la modificarea climei care a fost organizată de la adoptarea Protocolului de la Kyoto, în 1997. Un număr de 10 000 de persoane au participat la această manifestare care a suscitât un interes fără precedent în domeniul afacerilor.

ISO 14064 va fi elaborat de un grup de lucru al comitetului tehnic ISO/TC 207, care răspunde de **standardele din seria ISO 14000 cu privire la managementul de mediu**. ISO 14001, referitor la sistemele de management de mediu, este implementat la ora actuală de 90 000 de organisme din 127 de state. Grupul de lucru cu privire la modificarea climei a fost creat ca urmare a unei propuneri formulate în 2002 de comitetele membre ISO ale Malaieziei și Canadei. Un număr de 175 de specialiști internaționali care activează în cadrul organismelor de standardizare, al guvernelor și al întreprinderilor din 44 de state și 13 organizații internaționale au participat la lucrări.

## Standardizarea internațională

Standardul a fost prezentat la Montreal pe 5 decembrie 2005 de către un grup reunind reprezentanți ai ISO/TC 207, ai programului Națiunilor Unite pentru Dezvoltare (PNUD) și ai organismelor guvernamentale din Austria, Canada și Indonezia, precum și ai Consiliului Mondial al Afacerilor pentru Dezvoltarea Durabilă (WBCSD) și ai Institutului de Resurse Mondiale (WRI). Printre documentele furnizate figurează o analiză tehnică întocmită de PNUD, care demonstrează compatibilitatea dintre ISO 14064 și Protocolul cu privire la gazele cu efect de seră, elaborat de WBCSD/WRI pentru informarea financiară și de mediu a întreprinderilor.

În 2007 va apărea și standardul ISO 14065, care va cuprinde cerințele privind acreditarea și recunoașterea organismelor care vor întreprinde validarea sau verificarea GES, în raport cu ISO 14064 sau cu alte standarde pertinente de specificații.

Traducere: Maria **Bratu**,  
*Comunicatul ISO 983/2005*

# Organizația Internațională de Standardizare publică un compact disc care reunește standardele referitoare la managementul de mediu

Standardele ISO 14000, referitoare la managementul de mediu, sunt reunite pe un CD-ROM care constituie un instrument practic proiectat de ISO pentru a răspunde necesităților întreprinderilor de a dispune de o abordare strategică a tuturor provocărilor cu care se confruntă în domeniul mediului.

Compact discul conține 20 de standarde ale seriei ISO 14000, proiecte de standarde și Ghidul 64:1997, care se referă la introducerea aspectelor de mediu în standardele de produs.

Compact discul conține:

- Standardul ISO 14001:2004 și standardul ISO 14004:2004, care cuprind cerințele referitoare la sistemul de management de mediu, liniile directe, precum și principiile și tehnicile de implementare a sistemului;
- ISO 14050:2002, care cuprinde vocabularul pentru managementul de mediu;
- ISO 14015:2001, referitor la evaluarea de mediu a locațiilor și a organismelor.

Noile proiecte includ ISO 14064 (Părțile 1, 2 și 3) cu privire la gazele cu efect de seră (GES). Obiectivul și principiile de elaborare ale acestor standarde sunt de a sprijini crearea pieței prin furnizarea unui proces care poate fi auditat, care să fie credibil și standardizat, pentru o cuantificare și o

verificare mai rapide, mai bune și mai economice, menționând:

- Neutralitatea față de politicile și programele specifice;
- Compatibilitatea cu regulile și prevederile Protocolului de la Kyoto al Convenției-cadru a Națiunilor Unite cu privire la schimbarea climei (CNUCC);
- Compatibilitatea cu Protocolul WRI/WBCSD cu privire la GES (pentru întreprinderi și proiecte).

Alan Bryden, secretar general al ISO, consideră că: „standardele din seria ISO 14000 constituie un set complet de instrumente pentru tratarea diverselor aspecte ale managementului de mediu. Noul compact disc conține, într-o prezentare atractivă, ultimele realizări din acest domeniu, inclusiv cele care se referă la cuantificarea și verificarea emisiilor de gaze cu efect de seră. Această contribuție este deosebit de oportună pentru tratarea provocărilor care țin de domeniul dezvoltării durabile”.

Alte proiecte care figurează pe CD-ROM sunt:

- ISO 14025, cu privire la declarațiile și etichetele de mediu;
- ISO 14040, care tratează principiile și cerințele referitoare la realizarea și raportarea studiilor care se referă la analiza ciclului de viață;

## Standardizarea internațională

- ISO 14044, care menționează cerințele și liniile directoare cu privire la evaluarea ciclului de viață din punct de vedere al aspectelor de mediu și al impacturilor lor potențiale de-a lungul ciclului de viață al unui produs;

- ISO 14063, care furnizează organismelor linii directoare cu privire la politicile și strategiile generale, însoțite de exemple, în vederea comunicării interne și externe de mediu.

Managementul aspectelor și al impacturilor de mediu este la ora actuală o prioritate care constituie, împreună cu managementul problemelor calității, securității, sănătății și securității, baza unei practici organizaționale eficiente. ISO/TC 207, înființat în

1993, este comitetul care se ocupă de seria de standarde ISO 14000, referitoare la managementul de mediu.

Compact discul realizat de Organizația Internațională de Standardizare este disponibil în limba engleză și poate fi procurat de la Asociația de Standardizare din România, Serviciul Vânzări-Abonamente, str. Mendeleev, nr. 21-25, sector 1, București, telefon: 316 77 25, 316 77 23, 317 76 20, 316 79 20, 316 99 75, fax: 317 25 14, 312 94 88.

Traducere: Maria **Bratu**,  
Comunicat ISO 982/2005



## Marilena Lazzarini și Organizația Internațională a Consumatorilor

### Interviu cu Marilena Lazzarini, președintă a Organizației Internaționale a Consumatorilor (Consumers International)

*Marilena Lazzarini este președintă a Organizației Internaționale a Consumatorilor (Consumers International-CI) și a fost membru al Consiliului de Conducere începând de la mijlocul anilor '90. Ea este coordonator instituțional și membru fondator al Institutului Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC – Institutul Brazilian pentru Protecția Consumatorului), creat în 1987.*

*Dna Lazzarini conduce, de asemenea, Fórum Nacional das Entidades Civas de Defesa do Consumidor (Forumul Național al Grupurilor de Protecție a Consumatorilor), o rețea națională de organizații neguvernamentale ale consumatorilor (NGOs), creată în 1998, cuprinzând 24 de grupuri membre din 13 state.*

*Între 1983 și 1987, dna Lazzarini a fost director executiv al PROCON, agenția guvernamentală pentru protecția consumatorilor, din statul Sao Paulo. Anterior, ea a coordonat proiectele de distribuție a alimentelor din cadrul Secretariatului pentru Agricultură al statului Sao Paulo.*

*Marilena Lazzarini posedă o diplomă de inginer agronom și una postuniversitară, din partea Universității statului Sao Paulo.*

Vă rugăm să spuneți câteva cuvinte despre rolul și atribuțiile Consumers International.

**Marilena Lazzarini:** Consumers International este o federație globală a organizațiilor de consumatori care are scopul de a promova o societate mai echitabilă prin apărarea drepturilor tuturor consumatorilor, în special ale celor săraci, marginalizați și defavorizați, prin sprijinirea și întărirea organizațiilor membre și a mișcării consumatorilor, în general, precum și prin organizarea de campanii internaționale în favoarea politicilor care respectă problemele consumatorilor. Este o organizație independentă, nonprofit, cu aproximativ 250 de organizații membre din 115 state. Ea reprezintă mișcarea consumatorilor la nivel internațional, pe probleme precum: standardele pentru produse și alimente, sănătate, consum durabil, reglementarea comerțului internațional și utilități publice.

De la crearea, în 1978, a Comitetului ISO pentru Politica Consumatorului, ISO a publicat mii de standarde în domenii de interes pentru consumatori, de exemplu, în domeniul sănătății, al securității, al protecției mediului și al serviciilor, pentru a nu menționa decât câteva. Cum sprijină Consumers International organizațiile de consumatori în înțelegerea importanței standardizării internaționale?

**M.L.:** Organizațiile de consumatori din statele dezvoltate posedă, în general, programe de încercări comparative, fiind conștiente de rolul standardizării. Totuși, majoritatea organizațiilor din țările în curs de dezvoltare necesită sprijinul CI, care este furnizat prin intermediul unei liste, pe server-ul CI sau pe web site-ul acesteia, al publicațiilor, precum și al instruirilor. CI, împreună cu Comitetul ISO pentru Politica Consumatorului (COPOLCO) și Comitetul ISO pentru Problemele Statelor în Curs de Dezvoltare (DEVCO) furnizează instruire organizațiilor de consumatori și organismelor naționale de standardizare (NSBs) din statele în curs de dezvoltare. Sadie Homer, specialist în domeniul standardizării la CI, face parte dintr-o echipă internațională de specialiști care au luat parte la diverse activități ale COPOLCO, în Japonia, Thailanda și la Praga. CI posedă, de asemenea, proiecte regionale de îmbunătățire a capacității de participare a membrilor din statele în curs de dezvoltare la standardizarea internațională, precum proiectul pentru America Latină și zona Caraibilor ([consunorma.consumidoresint.cl](http://consunorma.consumidoresint.cl)), care a făcut posibilă prezența personalului biroului regional la instruirea COPOLCO. Membrii CI din statele în curs de dezvoltare, precum Uniunea Consumatorilor din SUA și Euroconsumers, au împărtășit din experiența lor membrilor care se ocupă de proiecte în cadrul Biroului Regional pentru America Latină și Zona Caraibilor (ROLAC), cât și celor care încearcă să convingă cu privire la importanța primirii datelor din toate regiunile lumii în elaborarea de standarde internaționale care îi vor proteja, indiferent de economie, cultură sau climă. CI colaborează, de asemenea, cu organizații internaționale, furnizând specialiști pentru programe ale Organizațiilor Națiunilor Unite pentru Dezvoltare Industrială (UNIDO), precum și cu organizații ale consumatorilor și cu organisme de standardizare din țări precum Pakistan și Ghana.

**Ce exemple specifice, rezultate din cercetarea și experiența Consumers International, arată motivul pentru care reprezentanții consumatorilor trebuie să participe la standardizarea internațională?**

**M.L.:** CI trebuie să identifice prioritățile pentru noi proiecte de standarde din punct de vedere al consumatorului, mai ales acolo unde acestea reflectă alte necesități decât cele aflate la ordinea zilei în Europa și America de Nord. În acest scop, CI apreciază datele de intrare permanente din partea

organizațiilor membre cu privire la stabilirea priorităților.

Domeniile-cheie identificate pentru implicarea CI ilustrează clar importanța participării: securitatea bunurilor destinate consumatorilor – inclusiv a celor de second-hand, tratarea reclamațiilor și rezolvarea contestațiilor, produsele de contracepție, informarea (etichetarea) și serviciile, în principal, alimentarea cu apă și canalizarea. Ca răspuns la documentul COPOLCO, India, Kenia, Mexic, Fidji și numeroase alte state în curs de dezvoltare au identificat utilitatea facturării și au sprijinit necesitatea de standarde internaționale în acest domeniu. Contracepția constituie un alt exemplu în acest sens. Institutul Brazilian pentru Protecția Consumatorilor, organizația la care lucrez, a contribuit în mare măsură la sporirea securității prezervativelor atât la nivel național, cât și internațional.

**„Consumers International trebuie să identifice prioritățile pentru noi proiecte de standarde din punct de vedere al consumatorilor”**

După prima încercare comparativă efectuată de IDEC în 1992 – în cursul căreia s-a constatat că majoritatea prezervativelor nu îndeplineau cerințele standardului internațional, standardele braziliene au fost îmbunătățite, pentru a deveni compatibile cu standardele internaționale. Alte două încercări efectuate în 1996 și 2000 au indicat faptul că mărcile braziliene au evoluat din punct de vedere al securității; s-a identificat, de asemenea, o problemă tehnologică a unor mărci importate, referitoare la cerințele climei tropicale. Acest aspect a fost anunțat de CI la ISO și, la ora actuală, este inclus în procedurile de încercare ale ISO.

**ISO a publicat o broșură care explică motivul pentru care părerea consumatorilor este importantă în activitatea de standardizare, precum și cel pentru care consumatorii trebuie să participe la elaborarea standardelor. Din ce alt motiv credeți că ISO trebuie să îmbunătățească reprezentarea consumatorilor în activitatea de standardizare?**

**M.L.:** ISO trebuie să stimuleze organismele naționale de standardizare să întreprindă acțiuni care să facă fezabilă participarea reprezentanților consumatorilor la procesul de elaborare a standardelor, mai ales în statele în curs de dezvoltare. Primul element-cheie pentru realizarea acestui obiectiv este crearea unui fond pentru reprezentarea

consumatorilor la nivel național și internațional. Trebuie discutate inițiativele comune finanțare pentru sprijinirea participării susținute a consumatorilor (proiecte comune, surse de la guvern, agenții internaționale). CI necesită resurse pentru a coordona și a furniza instruirea și colaborarea dintre membrii săi.

Al doilea motiv pentru care ISO trebuie să îmbunătățească reprezentarea consumatorilor la activitatea de standardizare este construirea capacității. ISO trebuie să facă fezabilă participarea reprezentanților consumatorilor la cursurile de instruire care explică procesele de bază ale standardizării, precum și subiectele care sunt deosebit de importante pentru consumatori (de exemplu, standardele de mediu, cele referitoare la accesibilitate, calitate și certificare). Sesiunile de instruire dau posibilitatea organismelor de standardizare să cunoască rolul organizațiilor de consumatori și principiile de lucru ale acestora.

Cel de-al treilea aspect important este disponibilitatea informării și documentării. Organismele naționale de standardizare, de exemplu, ar putea furniza organizațiilor de consumatori planul lor anual de activități, oferind consumatorilor posibilitatea de a cunoaște domeniile care constituie niște priorități pentru ei.

**Consumers International a participat la prima întrunire a grupului de lucru al ISO care elaborează ghidul referitor la responsabilitatea socială. La ce valoare adăugată vă așteptați de la standardul internațional care va fi elaborat de ISO pe acest subiect?**

**M.L.:** CI a sprijinit puternic inițiativa standardizării domeniului responsabilității sociale (RS) de către ISO. Standardele sau ghidurile elaborate la nivel internațional pot oferi o viziune mai transparentă a activităților și politicilor RS ale unei firme decât diversele coduri de conduită pe care le utilizează la ora actuală numeroase firme. Un standard-ghid ISO în domeniul responsabilității sociale se va bucura de o audiență mai largă decât standardele și instrumentele RS elaborate la nivel internațional de firme și grupuri de firme, de organizații neguvernamentale etc. Aceasta înseamnă că la activitățile ISO ar putea participa un număr mai mare de firme care se ocupă în mod serios de domeniul responsabilității sociale.

Consumers International salută inițiativa de colaborare a ISO cu statele dezvoltate, cu cele în curs de dezvoltare, cu firmele, acționarii și alte organizații. Totuși, dacă ISO nu identifică mijloacele de a asigura

participarea efectivă a unor grupuri slab reprezentate, precum consumatorii, organizațiile neguvernamentale și statele în curs de dezvoltare, ghidul nu va reflecta necesitățile lor, iar CI și membrii săi, care alcătuiesc 80% din părțile interesate nu vor putea recomanda utilizarea ghidului și a instrumentelor elaborate de ISO.

**Datorită lipsei de reglementare a serviciilor publice, precum și a globalizării comerțului, serviciile sunt tot mai expuse competiției internaționale. Așteptările consumatorilor cu privire la securitatea serviciilor cresc și ele. Cum vedeți (și, poate, sprijiniți) elaborarea standardelor internaționale în domeniul serviciilor?**

**M.L.:** Participând la ultima întrunire a COPOLCO, care a avut loc luna trecută, am constatat în ce măsură statele în curs de dezvoltare necesită standarde în domeniul protecției consumatorilor, mai ales atunci când nu se oferă protecție prin mijloace legislative – de exemplu, pentru utilități publice. Aceste standarde trebuie să posedă însă date din partea consumatorilor și să țină seama de necesitățile tuturor economiilor. Din septembrie 2002, CI a participat la elaborarea standardului pentru servicii în domeniul alimentării cu apă și al canalizării (ISO/TC 224), care nu deservește numai necesitățile consumatorilor din statele care posedă rețele integrate, ci și pe cele ale celor care nu au acces la o rețea și cărora apa le este furnizată prin alte mijloace.

Alte inițiative ale COPOLCO, care au fost de curând acceptate de ISO, sunt turismul și serviciile financiare – domenii în care așteptările în domeniul calității sunt tot mai mari. Este vital ca, prin elaborarea acestor standarde să se răspundă preocupărilor și necesităților consumatorilor. Când mijloacele materiale pentru participarea directă a consumatorilor sunt limitate, este esențial ca elaboratorii de standarde să aplice ghidurile COPOLCO, de exemplu, viitorul Ghid 76 ISO/CEI, *Elaborarea standardelor în domeniul serviciilor. Recomandări pentru tratarea problemelor consumatorilor*, astfel încât standardele să asigure protecția intereselor acestora.

Traducere: Maria **Bratu**, din: *ISO FOCUS*, vol.2, nr. 7, luna iulie 2005, revista Organizației Internaționale de Standardizare, fiind reprodus cu permisiunea Secretariatului Central al ISO ([www.iso.org](http://www.iso.org)). Editor: [gasirowski@iso.org](mailto:gasirowski@iso.org). Un abonament anual costă 158 de franci elvețieni. Abonamente: [sales@iso.org](mailto:sales@iso.org).

# Importanța infrastructurii metrologice în economie

Dr. ing. Dragoș **BOICIUC**, director  
al Institutului Național de Metrologie

Creșterea economică durabilă se realizează prin restructurarea și modernizarea industriei, agriculturii, infrastructurii și serviciilor. Acțiunile de ajustare sectorială urmăresc, în mod prioritar, sporirea productivității, eficienței și calității produselor și serviciilor, asigurarea unei structuri de producție compatibile cu cele din țările Uniunii Europene.

Un obiectiv important al politicii industriale se referă la adoptarea măsurilor capabile să asigure libera circulație a mărfurilor, în contextul satisfacerii acquis-ului comunitar în care scop se are în vedere armonizarea integrală cu legislația comunitară în vigoare pentru o serie de produse precum: aparatura cu gaz, vase sub presiune, aparatura de joasă presiune, metrologie și altele. În acest context, în vederea asigurării liberei circulații a mărfurilor, se creează condițiile pentru evaluarea conformității calității produselor, unde un rol important îl are infrastructura metrologică.

**O infrastructură metrologică dezvoltată și funcțională formează un fundament solid, pe care se poate dezvolta o economie națională competitivă din punct de vedere economic și tehnologic. Pe plan științific și tehnic, infrastructura metrologică trebuie să țină pasul cu progresul tehnologiei și chiar să îl devanseze, spre a crea o "rezervă" de exactitate acoperitoare pentru o perioadă de până la un deceniu. Evoluția tehnologică pe plan mondial este caracterizată prin creșterea continuă a performanțelor aparaturii de măsurat - în primul rând a exactității de măsurare - determinată de cerințele tot mai înalte ale industriei.**

Obiectivul fundamental al infrastructurii metrologice este asigurarea uniformității și corectitudinii măsurărilor într-o țară. Metrologia, în cadrul acestui obiectiv fundamental, oferă servicii și propune sau impune reglementări. Serviciile asigurate de metrologie constau, în principal, în etalonări, verificări și încercări ale aparatelor de măsurat, "transmițând" astfel unitățile de măsură de la etaloanele naționale - corelate cu cele internaționale prin comparații sistematice - la etaloanele secundare și, mai departe, la mijloacele de măsurare de lucru. Reglementările metrologice sunt: (a) facultative, destinate în special industriei, prin standarde, manuale, ghiduri, proceduri și (b) obligatorii, pentru domeniile de interes public, prin legi, hotărâri de guvern, instrucțiuni și norme de metrologie legală, însoțite de controlul aplicării lor.

Institutul Național de Metrologie desfășoară o activitate sistematică, pe de o parte pentru a asigura susținerea nivelului exactității etaloanelor naționale în raport cu etaloanele internaționale sau ale etaloanelor unor țări din UE, iar pe de altă parte realizează diseminarea unităților de măsură de la etaloanele naționale, trecând prin niveluri succesive de exactitate, până la etaloanele și, respectiv, la mijloacele de măsurare de lucru.

În acest scop, Institutul Național de Metrologie are preocupări susținute pentru declararea capabilităților de etalonare și măsurare (CMC - *calibration and measurement capabilities*) în cadrul „Acordului de Recunoaștere Mutuală (MRA) a etaloanelor naționale și a certificatelor de etalonare și de măsurare emise

de institutele naționale de metrologie" și participă activ, ca membru cu drepturi depline, la activitățile organizației europene de metrologie EUROMET.

Institutul Național de Metrologie a declarat un număr de 345 de capabilități de măsurare și etalonare la Comitetele Tehnice EUROMET, din care 212 au fost analizate și acceptate de acestea, iar un număr de 45 de CMC sunt validate de [JCRB](#) (*Joint Committee of the Regional Metrology Organizations and the BIPM*) și afișate pe site-ul BIPM (*Bureau International de Poids et Mesures*) ([www.bipm.org](http://www.bipm.org)).

Eforturile depuse de Institutul Național de Metrologie în ultimii ani, cu sprijinul direct al Biroului Român de Metrologie Legală, fac posibilă rezolvarea solicitărilor de etalonări, încercări și verificări cerute de economia națională la un nivel corespunzător.

### Bibliografie:

[1] M. Kochsick, R. Brust, *Programm für das Seminar "Metrologische Infrastruktur in Modernen Industriestaaten"*, PTB Braunschweig, 1999,

[2] Wolfgang Kessel, *Traceability and Uncertainty of Measurement*, Workshop – PTB Braunschweig, Sept. 2000,

[3] D. Boiciuc, C. Toader, *Rolul Institutului Național de Metrologie în asigurarea unor măsurări cu rezultate trasabile la unitățile SI*, în *Metrologie*, nr. 1/2004.

# Auditul

Mathilde LEJAY

**Fie că se aplică unor întreprinderi, unor organisme publice sau unor colectivități, auditul acoperă domenii variate și îndeplinește mai multe obiective: identificarea problemelor, analiză și „diagnostic” și sprijin pentru implementarea planurilor de acțiune. Aplicat în condițiile cerute, el se dovedește un adevărat instrument de management pentru echipele managementului de la cel mai înalt nivel.**

Larg practicat în țările de limbă engleză, auditul s-a generalizat în Franța începând din anii '80 și este practicat de firmele mari și de întreprinderile mici în scopuri de verificare, de analiză a unei situații sau a unei probleme sau certificare. Deciziile managementului se vor baza de acum înainte pe audit. Care este realitatea pe care o exprimă auditul și care sunt motivele pentru care se acordă atâta încredere concluziilor sale?

În conformitate cu standardul EN ISO 19011, *Linii directoare pentru auditul sistemelor de management al calității și/sau de mediu*, auditul este un „proces sistematic, independent și documentat, în vederea obținerii de dovezi de audit și evaluarea acestora cu obiectivitate, pentru a determina în ce măsură sunt îndeplinite criteriile de audit”. Mai concret, explică Pascal Prévost, director general-delegat al CAP-AFNOR, auditul constă „inițial în măsurarea abaterilor în raport cu un referențial. Este vorba, mai ales de conformitatea unei organizații, a unui serviciu sau proces: evoluția sa trebuie să permită degajarea unor axe de îmbunătățire în raport cu acest referențial”. Conform standardului ISO, „auditul se bazează pe niște principii (definite în standard) care fac din acest demers un instrument eficace și fiabil pe care managementul de la cel mai înalt nivel se poate sprijini în definirea și implementarea politicii sale. Auditul furnizează, de asemenea, informații pe baza cărora organismul poate acționa în vederea îmbunătățirii performanțelor sale”.

Căci, în principiu, managementul de la cel mai înalt nivel este cel care inițiază auditul sau programul de audit, în funcție de dificultatea care trebuie rezolvată, din necesități de măsurare și ierarhizare, pentru o analiză efectuată de managementul de la cel mai înalt nivel. Cu excepția auditurilor de reglementare (auditul financiar, certificarea conturilor), realizate de serviciul respectiv, managementul de la cel mai înalt nivel se bazează aproape tot timpul pe o echipă internă sau pe una alcătuită din specialiști externi, căreia el îi delegă această funcție de a gestiona, fără a pierde niciodată din vedere noțiunea de independență, întrucât un audit se soldează întotdeauna cu un raport care poate fi efectuat de un organism terț, în unele cazuri.

Domeniul auditului se poate aplica la toate funcțiile unei întreprinderi: serviciul financiar, de marketing, producție, comunicare, resurse umane etc. „Primul lucru pe care trebuie să îl facă o echipă de auditori, înainte de a-și începe misiunea este să se pună de acord cu mandatul său privitor la produsul final și mijloacele puse la dispoziție pentru a ajunge la acest produs”, confirmă Pierre Coll, *senior partner* la cabinetul internațional PricewaterhouseCoopers. „Fie că legea definește domeniul, mijloacele și procedurile, ca în cazul unui audit financiar legal, fie noi suntem cei care o facem în funcție de situație. De asemenea, trebuie stabilit la începutul misiunii cui îi sunt destinate informațiile și cine va avea dreptul de a le utiliza”.

Întreprinderea poate fi auditorul (sau poate solicita auditul) pe propriile sale locații sau la furnizori sau poate fi auditată, pentru verificarea unei obligații legale sau a unui referențial. Auditurile sunt de trei tipuri: audit intern, audit de secundă parte și audit de terță parte.

Auditul intern permite unei întreprinderi să își verifice funcționarea. Institutul de Audit Intern din Franța (IFACI) furnizează următoarea definiție a auditului: „o activitate independentă și obiectivă care dă unei organizații o asigurare cu privire la gradul de control al operațiilor sale, îi oferă soluții de îmbunătățire a acestora și contribuie la crearea de valoare adăugată. El ajută organizația să își atingă obiectivele, evaluând prin intermediul unei abordări sistematice și metodice, procesele sale de management al riscurilor, de inspecție și de administrare a întreprinderii, făcând propuneri pentru sporirea capacității sale”. Denumit adesea „audit al calității”, auditul intern trebuie diferențiat de acesta din urmă, parte a sistemului ISO care se referă la domeniul sistemului de management al calității și nu reprezintă decât o parte a funcției calității în întreprindere.

Auditul de secundă parte este examinarea unei întreprinderi de către o alta. Ca și în cazul auditului de terță parte, el se referă la aspectele organizaționale și la mijloacele utilizate pentru producerea bunurilor și serviciilor și, ca și în cazul auditului intern, auditatul rămâne parte implicată în audit. Auditul client-furnizor (evaluarea unui nou furnizor) intră în această categorie. Întreprinderile care doresc să investească pe piața construcției de automobile, a energiei și telecomunicațiilor trebuie să parcurgă în mod obligatoriu acest demers.

În sfârșit, în auditul de terță parte, o terță parte de încredere, independentă atât de întreprinderea auditată, cât și de organizația care solicită auditul, atestă conformitatea întreprinderii auditate cu un referențial. Auditul este realizat în vederea obținerii unei certificări, de exemplu, în conformitate cu ISO 9001. Auditul respectă niște reguli foarte precise și larg recunoscute. De câțiva ani, în domeniul sistemelor de management (al calității, mediului, securității, sănătății și riscurilor industriale), asistăm la integrarea demersurilor și la audituri combinate în scopuri de certificare. Avantajele sunt: o mai bună organizare, facilitarea sistemului de documentare, a comunicării, o mai bună implicare a personalului și optimizarea costurilor.

Aceste audituri diferite pot fi efectuate simultan. Agenția Națională pentru Forțele de Muncă (ANPE), instituție publică care se află sub tutela Ministerului

Muncii, a fost unul din primele organisme publice care s-au angajat într-un demers al calității și al certificării serviciilor. Fiecare din cele 800 de agenții locale veghează la respectarea celor nouăsprezece angajamente ale calității. „La ANPE, calificarea agențiilor, care precedă certificarea serviciului de către AFAQ-AFNOR Certification, face obiectul a patru examinări”, explică Lionel David, director pentru modernizare și calitate. „Se apelează la un observator intern format în domeniul auditului calității, apoi are loc o examinare a clientului prin intermediul a trei anchete anuale desfășurate la cei care solicită angajare și o alta la întreprinderi. O a treia examinare este constituită prin implementarea indicatorilor de monitorizare și, în sfârșit, o a patra, la care se folosește un chestionar de autoevaluare, completat de către agenții din toate agențiile, cu ocazia calificării. Aceste patru examinări concură la eliberarea unei etichete interne pentru fiecare agenție, completată de către auditorul extern al AFAQ-AFNOR Certification în momentul certificării serviciilor de terță parte”. În fiecare an, toate agențiile sunt astfel evaluate și auditate pe plan intern, în cadrul analizei sistemului de management al calității. Pentru certificarea serviciilor, auditurile de urmărire ale AFAQ-AFNOR Certification sunt organizate la fiecare trei ani prin eșantionare.

Alt exemplu: grupul *Peugeot – Citroën Automobiles* desfășoară un studiu complet al organizației, pentru „clarificarea demersului de audit pe toate direcțiile și serviciile grupului. Studiul va conduce la realizarea unei tipologii de audit”, declară Yves Fallouey, director pentru audit și control intern. „Desfășurăm audituri foarte diferite, cu două echipe de auditori: interni și auditori ai calității. Auditul calității are mai degrabă un caracter tehnic. Auditul intern tratează toate tipurile de subiecte, dar nu are competența de a interveni în domeniul construcției de automobile. Unele audituri pot dura trei zile când au subiecte foarte precise, altele două luni, dintre care cinci-șase săptămâni pe teren”.

### O multitudine de referențiale

Auditul se desfășoară pe baza unui referențial care îi determină orientările. Sursele sunt diverse, însă recunoscute: reglementări, soluții ingineresti, specificații, regulamente, plan contabil, standarde ISO pentru sisteme de management, caiete de sarcini, metode (HACCP – Analizele în Punctele Critice de Control), BRC (British Retail Consortium) și coduri de bună practică. Cu excepția domeniilor reglementate sau de certificare, auditul poate fi constituit în mod specific sau

poate fi adaptat unor necesități. Yves Fallouey precizează: „Dintre auditurile interne, le menționăm pe cele de conformitate cu un referențial scris, verificarea conformității de funcționare făcându-se în raport cu acest referențial. Acesta este cazul procedurilor contabile – audituri de proces. Acestea din urmă necesită realizarea unui referențial specific. Este aproape un audit al organizației. Pe de altă parte, când auditorii noștri merg într-o filială, referențialul de bază este utilizat în proporție de 80%. Restul de 20%, este specific. Metodologia rămâne, însă, aceeași”.

FAURECIA, primul producător de echipamente pentru automobile pe piața franceză, și-a elaborat propriul sistem de management - *FAURECIA Excellence System* (FES). Acesta acoperă toate modurile de funcționare și are ca obiectiv desfășurarea de bune practici la nivel mondial. Sistemul de management al calității este integrat în acest referențial „armonizat”. Prezent în 28 de state, cu 160 de locații de producție, grupul își propune ca, grație acestui sistem, să își uniformizeze practicile. „La ora actuală, ne aflăm în etapa de tranziție, cu audituri interne clasice ale calității și cu audituri care se bazează pe sistemul de management propriu FAURECIA. Pentru domeniile: mediu, securitate și sănătate la locul de muncă, auditurile sunt interne și externe. Pentru certificare, auditurile calității se realizează apelându-se la un organism extern. În paralel, ne îmbogățim domeniul metodologic FES pentru a ajunge la o abordare globală a sistemului de management, integrând cerințele calității. Obiectivul nostru este îmbunătățirea continuă”, afirmă Benoît Lebrun, director pentru sistemul calității.

Thierry Raes, asociat la PricewaterhouseCoopers, afirmă: „La PricewaterhouseCoopers, primează experiența și analiza. Metodologiile pot varia foarte mult, fie că este vorba de un audit financiar sau de auditul social referitor la munca copiilor într-o filială asiatică. Importantă este cercetarea mijloacelor care permit să se știe dacă realitatea observată, pentru care există un referențial, concordă cu respectivul referențial”.

Însă, oricare ar fi referențialul, „abordarea este universală”, constată François Dupperiez, auditor la AFAQ-AFNOR Certification. Ea răspunde aceleiași logici: auditorul se asigură de existența reală a unui demers de analiză (cererea pieței, aspecte de mediu, pericole), de definirea unei politici și a unor obiective bazate pe această analiză, de planificarea și realizarea de acțiuni pentru atingerea acestor obiective, de măsurarea rezultatelor și realizarea de îmbunătățiri în funcție de acestea din urmă”. Departamentul de a fi un proces verbal, raportul de audit degajă niște căi de

îmbunătățire, însoțite de elemente concrete. Auditul nu se încheie după ședința de închidere. „În planul meu de audit anual, urmărirea tuturor recomandărilor reprezintă 20% din sarcina de muncă”, afirmă Yves Fallouey. Recomandările trebuie să fie realizabile într-un timp relativ scurt”. Ele trebuie urmate de acțiuni menite să conducă la îmbunătățirea performanțelor.

### Ce spun despre audit specialiștii

„Este important să se evalueze calitatea propusă sau constatată în raport cu calitatea stabilită prin intermediul auditului. Iată de ce auditul intern nu este suficient. Avem nevoie de feedback-ul din partea clienților” – Lionel David, ANPE.

„Grupul Prugeot-Citroën Automobiles consideră că auditul este un demers de progres. În urma constatărilor auditorilor, sunt formulate recomandări care pot fi foarte simple sau foarte complexe și care conduc la îmbunătățirea funcționării” – Yves Fallouey.

„Sistemul de management global FAURECIA Excellence propune un mod de funcționare unic pentru toate locațiile grupului, cu audituri bazate pe cele mai bune practici. El contribuie la îmbunătățirea performanțelor tehnice și economice ale întreprinderii” – Benoît Lebrun.

„În momentul în care întreprinderea revendică anumite tipuri de comportamente, mai ales de ordin etic, și sunt publicate rapoarte care pot constitui un criteriu mai ales în domeniul investițiilor, este neapărat necesară efectuarea demersului de audit” – Thierry Raes, PricewaterhouseCoopers.

„Încrederea este cuvântul-cheie. Este foarte subiectiv, dar corespunde unei necesități a societății: aceea de a fi asigurată în legătură cu ceva. Auditul este o tehnică care permite sporirea acestei încrederi. Auditorul este specialistul care conchide, pe propria sa răspundere, că riscul este controlat” – Pierre Coll, PricewaterhouseCoopers.

Traducere: Maria Bratu, din:  
*Enjeux*, nr. 254, mai 2005

Consultanță pe probleme de specialitate:  
Alexandra Fundulea, specialist pe probleme de calitate în cadrul Organismului de Certificare Sisteme de Management al Calității (ASRO OC-SMC)