

УДК 006.1(476)

СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Кабишева С.А., студ., Козловская Л.Г., ст.преп.

*Витебский государственный технологический университет,
г. Витебск, Республика Беларусь*

В Республике Беларусь в настоящее время большинство услуг не подлежат обязательной сертификации. В связи с этим сокращается количество сертификатов в сфере бытовых услуг (парикмахерские, химическая чистка, крашение и прачечные, ремонт бытовой техники, мобильных телефонов), а также ремонта средств измерений.

В мировой практике эффективным средством содействия потребителю в выборе качественных услуг является добровольная сертификация. Сегодня соотношение обязательной и добровольной сертификации в мире выглядит так: в развивающихся странах поле добровольной сертификации достаточно узкое, а в развитых странах, напротив, область обязательной сертификации мала, а добровольная распространена почти повсеместно.

На основе информации из реестра Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь можно предположить, что интерес к добровольной сертификации в сфере услуг начинает восстанавливаться.

В последние годы в Республике Беларусь активно развивается такое направление деятельности, как логистические услуги. Важным в вопросе активизации добровольной сертификации логистических услуг является создание системы льгот и преференций сертифицированным логистическим компаниям, что требует государственной поддержки и закрепления этих инициатив на законодательном уровне. При положительных результатах сертификации заявителю выдается сертификат соответствия Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь с присвоением категории «Логистический центр» или «Логистический оператор». Но, несмотря на вышесказанное, по-прежнему при выборе поставщика логистических услуг такое требование, как наличие сертификата соответствия, потребителем не рассматривается. Так, например, было бы вполне уместно на онлайн-биржах для грузов и транспорта (транспортные биржи) размещать информацию о наличии сертификата соответствия на оказываемые услуги в области транспортной логистики, что позволит удостовериться в надежности потенциального партнера.

В качестве показательного примера выгод от добровольной сертификации можно привести сертификацию гостиниц с подтверждением категории по «звездам».

Классификация гостиниц определяет место той или иной гостиницы на рынке гостиничных услуг, предоставляет клиентам и специалистам-профессионалам возможность получить представление о гарантированном наборе услуг, которые могут быть оказаны гостиницей определенного класса. Это своеобразный ориентир в мире гостеприимства. Для самих отелей наличие категории является еще и средством поддержания высокого статуса, повышения доверия потребителей.

Что касается сферы парикмахерских услуг, то тут мнения владельцев парикмахерских и салонов красоты разделились. Одни считают, что сертификация необходима, так как дает возможность подтвердить безопасность и качество оказываемых услуг, что яв-

ляется большим плюсом для их имиджа и развития. Другие полагают, что можно обойтись без сертификата. Однако, получая сертификат, компания доказывает потребителям качество и безопасность оказываемых услуг.

УДК 658

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА ПРОИЗВОДСТВА МЕДИЦИНСКИХ ИЗДЕЛИЙ

Федорцова А.В., студ., Махонь А.Н., к.т.н., доц.
*Витебский государственный технологический университет,
г. Витебск, Республика Беларусь*

Медицинские изделия – любые инструменты, аппараты, приборы, оборудование, материалы, реагенты и прочие изделия, применяемые в медицинских целях и предназначенные производителем для применения образцов биологических материалов человека для получения информации относительно физиологического или патологического состояния, врожденной патологии, предрасположенности к определенному клиническому состоянию или болезни, прогнозирования реакций на терапевтические воздействия, выбора терапевтических средств и (или) контроля лечения.

ISO 13485:2016 «Изделия медицинские. Системы менеджмента качества. Требования для целей регулирования» [2] является международно согласованным стандартом, который устанавливает требования к системе управления качеством, характерным для индустрии медицинских изделий. ISO 13485 предназначен для применения организациями, занимающимися проектированием, производством, установкой и обслуживанием медицинских изделий, а также оказанием сопутствующих услуг. Стандарт ISO 13485 регламентирует 30 обязательных документированных процедур и 41 обязательную документированную запись.

В новой версии основное внимание уделяется менеджменту рисков, а также процессу принятия решений с учетом возможных рисков и изменений, касающихся повышения нормативных требований для организаций, занимающихся системами поставок.

Стандарт ISO 13485 обращается для оценки риска к ISO 14971:2019 «Изделия медицинские. Применение менеджмента риска к медицинским изделиям» (хотя применение ISO 14971 не является обязательным требованием, но организациям рекомендуется рассмотреть его до начала разработки любого из своих инструментов оценки рисков).

Менеджмент риска по стандарту ISO 14971 охватывает анализ, оценивание и управление риском путем менеджмента действий (мер) по его устранению, повторной оценки после осуществления действий (мер). Риски сопровождают медицинские изделия на всех этапах жизненного цикла. Процесс риск-менеджмента строится по циклу PDCA и охватывает все процессы жизненного цикла медицинского изделия от идеи до утилизации.

В Республике Беларусь для регулирования обращения на рынке медицинских изделий, на изготовителей этих изделий в той или иной степени распространяются требования стандарта ГОСТ ISO 13485-2017 «Изделия медицинские. Системы менеджмента