

Обеспечение качества

Обеспечение качества (QA) — это процедура обеспечения качества продукции или услуг путем предотвращения ошибок и дефектов в производимой продукции и избежания проблем при поставке продукции или услуг бенефициарам. В его основе лежат два принципа:

- **Соответствие назначению** – изделие должно соответствовать своему целевому назначению.
- **«Готово с первого раза»** – ошибки должны быть устранены до того, как они произойдут.

QA (от англ. Quality Assurance) фокусируется на улучшении процесса и его эффективности и результативности в соответствии с заранее определенными стандартами качества. QA играет роль в способности организации проводить самооценку и обеспечивать эффективность и результативность внутренних процессов. Кроме того, в рамках QA предоставляются механизмы и инструменты для обеспечения того, чтобы поставщики и продукция отвечали потребностям учреждений.

Для внутренней и внешней оценки полный процесс QA имеет определенный цикл, называемый P.D.C.A. Этапы этого цикла:

- **Plan (План)** – организация должна планировать и определять процессы, необходимые для обеспечения высокого качества конечного продукта.
- **Do (Выполнение)** – разработка и тестирование процессов, а также выполнение изменений в процессах.
- **Check (Проверка)** – мониторинг процессов, изменение процессов и проверка их соответствия заданным целям.
- **Акт (Действие)** – выполнение действий, необходимых для улучшения процессов.

Иногда у организаций нет возможности проводить оценку в таком формате для каждого поставщика, однако существуют аудиторские компании и организации по сертификации стандартов, которые могут это сделать. Организациям следует искать такие сторонние агентства и/или включать эти сертификаты в качестве критериев при выборе поставщика.

Стандартные сертификаты

Существует широкий спектр сертификатов качества, начиная от печатей, применимых к целому сектору или конкретному продукту, и заканчивая теми, которые удостоверяют качество процесса, или теми, которые сосредоточены на соблюдении этических и экологических стандартов. Некоторые из них имеют отличную добавленную стоимость, другие больше связаны с маркетингом. Они могут иметь национальную ценность или быть международно признанными. Хотя каждая марка может быть полезна, стандарты Международной организации по стандартизации (ISO) считаются признанной международной передовой практикой.

ISO является независимой неправительственной организацией, созданной в 1946 году, и разрабатывает стандарты, касающиеся производства, управления процессами, предоставления услуг или поставок материалов.

К числу наиболее полезных стандартов в гуманитарном секторе относятся следующие «семейства» стандартов:

- Стандарты **управления качеством** помогают работать более эффективно и уменьшают количество отказов продукции. (Семейство ISO 9000)
- Стандарты **экологического менеджмента** помогают уменьшить воздействие на окружающую среду, сократить отходы и обеспечить более высокую устойчивость. (Семейство ISO 14000)
- Стандарты **безопасности и гигиены** труда помогают снизить количество несчастных случаев на рабочем месте. (Семейство ISO 45001)
- Стандарты **управления энергопотреблением** помогают сократить энергопотребление. (Семейство ISO 50001)
- Стандарты **безопасности пищевых** продуктов помогают предотвратить загрязнение пищевых продуктов. (Семейство ISO 22000)
- Стандарты **ИТ-безопасности** помогают обеспечить безопасность конфиденциальной информации. (Семейство ISO 27001)

Приобретение продукта с сертификатом ISO и/или компании, которая была сертифицирована ISO, является гарантией того, что продукт или компания следовали процессу качества. Не все поставщики имеют сертификаты ISO или другие виды сертификации, особенно в условиях низкого дохода, стихийных бедствий или конфликтов. В отсутствие этих стандартов учреждениям, возможно, придется искать другие источники информации для обеспечения качества до или во время установления отношений с поставщиком.

Социальный/финансовый аудит поставщика

Социальный/финансовый аудит соответствия, также известный как этический аудит, представляет собой проверку внешней организации, которая проверяет, соответствует ли деятельность поставщика социальным и этическим обязательствам, правилам охраны здоровья и безопасности, а также трудовому законодательству. Эти аудиты помогают определить, соответствует ли поставщик кодексу поведения организации, гарантируя соблюдение этических политик.

Финансовый аудит может быть дополнен декларацией за финансовый год страны и/или банковскими выписками, которые помогут оценить их платежеспособность..

Из-за «моментального» характера аудитов и того факта, что они не предназначены для выявления причин или решений проблем, они ограничены только сведениями о практике работы поставщиков. По этой причине получение максимальной выгоды от аудитов включает в себя осознание этих ограничений и добавление правильных вопросов в дополнение к ним.

Инспекция и контроль качества

Организации должны планировать время и ресурсы для проведения инспекции во время оценки продукта, до заказа или во время получения. Контроль качества (QC — от англ. Quality Control) является непрерывным, стандартным и постоянным процессом до распределения/доставки бенефициарам, поэтому должен выполняться периодически, пока продукт находится на складе или под ответственностью организации. Иногда QC путают с QA. Контроль качества используется для изучения самого продукта или услуги. Обеспечение качества заключается в изучении процессов и внесении изменений в процессы, которые привели к получению конечного продукта.

- **Визуальный осмотр** – если поставщик предоставляет прототип образца перед окончательной поставкой, организации или специалисты могут пожелать

визуально осмотреть и протестировать продукт либо в помещении поставщика, либо в другом месте за пределами площадки.

- **Лабораторные испытания** – в дополнение к визуальному осмотру организации могут пожелать использовать сторонние лабораторные испытания. Лабораторные испытания могут включать проверку химического состава (для прочных строительных материалов или фармацевтических препаратов), также могут производиться проверки на соответствие заранее определенным стандартам ISO (таким как огнестойкость непродовольственных товаров) или даже на качество продуктов питания.
- **Инспекционная проверка третьей стороной** – многие учреждения желают нанять сторонние инспекционные компании для обеспечения качества. Сторонние инспекционные компании, как правило, проводят лабораторные и визуальные испытания продукции, но могут также посещать склады и производственные объекты поставщиков на протяжении всего производственного процесса для обеспечения полного соответствия. Организации, использующие услуги сторонних инспекторов, возможно, пожелают включить обязательство поставщиков разрешать сторонним инспекционным компаниям посещать производственные площадки без предварительного уведомления, чтобы усилить случайность процесса.
- Предоставление сертификации – этот вариант проще, чем проведение независимых лабораторных испытаний: поставщикам может быть предложено представить сертификаты, подтверждающие соответствие или качество. Как правило, это повышает стоимость и сложность лабораторных испытаний для поставщика, но может также привести к подделке или мошенничеству, поскольку процесс инспекционной проверки не входит в компетенцию закупающего учреждения.

Настоятельно рекомендуется проводить инспекционную проверку продукции и после того, как закупающая организация получит ее во владение. Продукция должна не только проходить проверку при первой поставке, но и проверяться на протяжении всего процесса поставки. Для крупных заказов, в рамках которых имеют место несколько поставок или текущие поставки, замена продукта может и фактически является реальной проблемой. Некоторые продавцы могут недобросовестно заменять законные продукты на фальшивые, ненадлежащие или несоответствующие продукты в дальнейшем. Без постоянной бдительности даже полностью протестированные и сертифицированные продукты могут фактически не быть доступными.