

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

Государственное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

«Томский политехнический университет»

Е. В. Арляпова

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ
СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫХ И ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**

Учебное пособие

**Издательство ТПУ
Томск 2008**

УДК 338.46+338.48(075.8)
ББК У9(2)433я73
А 82

Арляпова Е. В.
А 82 Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: учебное пособие. – Томск: Изд-во ТПУ, 2007. – 140 с.

В пособии в доступной форме изложены основы стандартизации и сертификации, представлена специфика деятельности по стандартизации в России и в зарубежных странах. Отдельные разделы посвящены особенностям стандартизации и сертификации услуг. По каждой теме представлены вопросы для контроля знаний, а также практические задания. При составлении пособия использован широкий круг современной литературы.

Учебное пособие подготовлено на кафедре культурологии и социальной коммуникации Томского политехнического университета, соответствует программе дисциплины и предназначено для студентов, обучающихся по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» Института дистанционного образования.

УДК 338.46+338.48(075.8)
ББК У9(2)433я73

Рекомендовано к печати Редакционно-издательским советом Томского политехнического университета.

Рецензенты:

О. Т. Лойко – д.ф.н., профессор кафедры культурологии и социальной коммуникации Томского политехнического университета;

Л. Е. Серебренникова – руководитель органа по сертификации ООО «ЭкспертСервис».

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	6
Раздел I. ОСНОВЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ.....	7
Тема 1. Основы организации стандартизации.....	7
1.1. История развития стандартизации.....	7
1.2. Сущность и содержание стандартизации	9
1.3. Нормативные документы по стандартизации	11
1.4. Методы стандартизации.....	14
Контрольные вопросы и задания.....	16
Практикум.....	16
Тест № 1	17
Тема 2. Система стандартизации в Российской Федерации.....	18
2.1. Органы и службы по стандартизации.....	18
2.2. Порядок разработки, изменения и обновления стандартов.....	20
2.3. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов.....	22
2.4. Информационное обеспечение стандартизации	25
Контрольные вопросы и задания.....	27
Практикум.....	27
Тест № 2	28
Тема 3. Стандартизация услуг.....	29
3.1. Понятие и социальное значение услуг	29
3.2. Нормативные документы в области стандартизации услуг.....	31
3.3. Особенности стандартизации услуг.....	34
Контрольные вопросы и задания.....	42
Практикум.....	43
Тест № 3	43

Раздел II. ОСНОВЫ СЕРТИФИКАЦИИ	44
Тема 4. Сущность сертификации	44
4.1. Из истории сертификации	44
4.2. Основные понятия в области сертификации	46
4.3. Обязательная и добровольная сертификация	51
4.4. Правила и документы по проведению работ в области сертификации.....	53
Контрольные вопросы и задания.....	54
Практикум.....	55
Тест № 4	55
Тема 5. Сертификация в сфере услуг.....	56
5.1. Цели и объекты сертификации в сфере услуг	56
5.2. Этапы проведения сертификации услуг	57
5.3. Схемы сертификации услуг.....	59
5.4. Оценка качества услуг	60
Контрольные вопросы и задания.....	62
Практикум.....	63
Тест № 5	63
Тема 6. Практика управления качеством.....	64
6.1. Премия Правительства РФ в области качества	64
6.2. Программа «100 лучших товаров России»	67
6.3. Система сертификации качества Б. А. Минина	69
6.4. Национальная премия США имени Малкома Болдриджа	70
Контрольные вопросы и задания.....	72
Практикум.....	72
 ЛИТЕРАТУРА	 73
 Приложение 1. ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН О ТЕХНИЧЕСКОМ РЕГУЛИРОВАНИИ № 184–ФЗ	 75
 Приложение 2. ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ. ГОСТ Р 50690-2000 (утв. постановлением Госстандарта РФ от 16.11.2000 № 295-СТ)	 97

Приложение 3. ВЫДЕРЖКИ ИЗ ОКУН	107
Приложение 4. МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ ГОСТ 30335–95 / ГОСТ Р 50646–94 УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	113
Приложение 5. ФОРМА СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ ПРИ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ...	117
Приложение 6. ПРАВИЛА ЗАПОЛНЕНИЯ БЛАНКА СЕРТИФИКАТА.....	118
Приложение 7. ГОСТ Р 52113–2003 УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ. НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА.....	120
Приложение А (справочное). Классификация показателей качества услуг.....	132
Приложение Б (справочное). Возможные цели применения номенклатуры показателей качества услуг	134
Приложение В (справочное). Применяемость показателей качества услуг.....	135
Приложение Г (справочное). Применяемость методов контроля и оценки показателей качества услуг ..	137
Приложение 8. ТЕСТЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ	138

ВВЕДЕНИЕ

Сегодня, в период жесткой конкуренции на рынке, главной составляющей успеха будет выступать качество товаров и услуг. Именно качество является основным фактором реализации товара по выгодной цене. Поэтому очень остро стоит вопрос освоения методов обеспечения качества, которые, в свою очередь, базируются на стандартизации и сертификации.

В настоящем учебном пособии излагаются основы стандартизации и сертификации в социально-культурном сервисе и туризме. Пособие сопровождается историческими справками, практическими заданиями по каждой теме, образцами нормативных документов в области стандартизации.

В первом разделе – «Основы стандартизации» – представлена история развития деятельности по стандартизации, методы и нормативные документы, используемые в данном направлении. Также описаны основные органы и службы по стандартизации, действующие в России на современном этапе. Помимо этого освещены вопросы стандартизации в сфере услуг.

Второй раздел – «Основы сертификации» – раскрывает терминологический аппарат сертификации, правила по проведению работ в данной области, а также вопросы сертификации в сфере услуг.

При написании учебного пособия был использован широкий круг современной литературы, представлен материал специалистов-практиков в данной области, в частности, использованы труды Лифиц В. М., Исаева Л. К., Кузнецова В. А., Малькова Г. В. На основе данного материала показана специфика стандартизации и сертификации в области социально-культурной сферы и туризма.

Раздел I

ОСНОВЫ СТАНДАРТИЗАЦИИ

Тема 1. Основы организации стандартизации

Прочитав и обдумав эту тему, вы сможете:

- *понять социальные и экономические предпосылки становления деятельности в области стандартизации;*
- *рассказать о целях и принципах, на которых строится деятельность по стандартизации;*
- *выделить основные объекты стандартизации;*
- *описать нормативные документы, применяемые в деятельности по стандартизации.*

1.1. История развития стандартизации

История стандартизации не намного короче истории человечества. В одних источниках ее описание начинается со времен Древнего Египта, в других зарождение стандартизации связывают с началом строительства Великой Китайской стены (221–206 гг. до н. э.)¹. Можно сказать, что процесс упорядочения всегда сопровождал жизнь человека, и данные процессы можно проследить на основе эволюции принципов и методов трудовой деятельности людей:

- *первобытный строй* – типовые технологии изготовления орудий труда (топоры, рубила). Люди стремились отбирать наиболее удачные результаты для их повторного использования;
- *Древний Египет* – соблюдение размеров снаряда для его веса при изготовлении катапульт;
- *Киевская Русь* – спецификация плотницкого, гончарного, кожевенного, стекольного, иконописного, книгопечатного и других (более 60) промыслов и (более 200) ремесел Московской Руси;
- *с X по XVI в. в России* – надзор за торговым весом и всяким мериллом, порученным церкви;
- *при Иване Грозном* – введение единообразия державных требований: «во всей державе – одна вера, один вес, одна мера». Вводятся стандартные калибры – кружала для измерения пушечных ядер;
- *при Борисе Годунове, XVI в.*, – введение эталона «большой государев кирпич» (311×133×89 мм);

¹ Лаврентьева М. С. Административно-правовое регулирование в сфере стандартизации и сертификации. Автореферат. М., 2006. С. 16.

- *при Петре I* – уральское железо с клеймом «Старый соболев». Также были введены повышенные требования к качеству отечественных товаров, экспортируемых Россией (древесина, лен и др.);

Помимо этого можно найти и практическое подтверждение развития стандартизации на основе разработанных нормативных документов и событий:

- 1827 г. – образцовые меры и весы в России сличены с иностранными;
- 1835 г. – разработан указ «О системе российских мер и весов»;
- 1893 г. – Д. И. Менделеевым создана Главная палата мер и весов;
- 1899 г. – принят первый русский метрический стандарт «Русский нормальный метрический сортамент фасонного железа. Угловое, тавровое, корытное и зетовое железо»;

- 1901 г. – создана Британская ассоциация технической стандартизации;

- 1918 г. – принят декрет «О введении международной метрической системы мер и весов»;

- 1923 г. – организовано Бюро по стандартизации СССР;

- 1925 г. – создан Комитет по стандартизации при Совете труда и обороны СССР;

- 1926 г. – введены общесоюзные стандарты (ОСТ) на чугун, селекционные сорта пшеницы и некоторые товары народного потребления;

- 1941-1945 гг. – принято свыше 2200 новых государственных стандартов и пересмотрено 1270 действующих;

- 1946 г. – создана Международная организация по стандартизации (ИСО); с 1970 г. 14 октября отмечается как Всемирный день стандартов;

- 1963 г. – введена Международная система единиц (СИ);

- 1968 г. – разработан и утвержден комплекс государственных стандартов «Государственная система стандартизации» (ГСС) и были введены четыре категории стандартов: государственный стандарт Союза ССР (ГОСТ), республиканский стандарт (РСТ), отраслевой стандарт (ОСТ), стандарт предприятия (СТП);

- 1992 г. – введен закон РФ «О защите прав потребителей»;

- 1993 г. – введены законы «О стандартизации», «Об обеспечении единства измерений», «О сертификации продукции и услуг»;

- 1994 г. – создана концепция стандартизации и сертификации услуг;

- 1998 г. – разработана Концепция национальной системы стандартизации;

- 2002 г. – принят федеральный закон «О техническом регулировании». Принятие данного закона считается началом реорганизации системы стандартизации в России.

Таким образом, в процессе развития человеческого общества можно наблюдать развитие деятельности по стандартизации, что нашло свое подтверждение и в нормативных документах.

1.2. Сущность и содержание стандартизации

Как показал исторический обзор, деятельность по стандартизации существует давно, весьма динамично развивается, соответствует изменениям, происходящим в различных сферах жизни общества. А в современном ее понимании стандартизация возникла в мире во второй половине XIX в. в связи с массовым развитием промышленности и железнодорожного транспорта. К этому же времени получило распространение и само слово «стандарт». Стандарт – это эталон, модель, принимаемая за исходную, для сопоставления с ней подобных объектов¹.

Согласно нормативным документам **стандартизация – это деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик (как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых), обеспечивающая право потребителя на приобретение товаров надлежащего качества, а также право на безопасность и комфортность труда.**

Кроме того, стандартизация осуществляется в следующих целях²:

- в целях повышения уровня безопасности жизни и здоровья потребителей, экологической безопасности и содействия соблюдению требований технических регламентов;
- повышения уровня безопасности объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
- обеспечения научно-технического прогресса;
- повышения конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
- технической и информационной совместимости;
- взаимозаменяемости продукции;
- рационального использования ресурсов.

Необходимо также отметить, что стандартизация связана с такими понятиями, как «объект» и «область стандартизации».

Объектом (предметом) стандартизации обычно называют продукцию, процесс или услугу, для которых разрабатывают те или иные требования, характеристики, параметры, правила и т. д. Причем стандартизация может касаться как объекта в целом, так и его отдельных составляющих (см. табл. 1).

Областью стандартизации называют совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации.

Например, областью стандартизации может быть автомобилестроение, а объектами стандартизации – технологические процессы по сборке автомобилей, типы двигателей, безопасность и экологичность машин.

¹ Лаврентьева М. С. Административно-правовое регулирование в сфере стандартизации и сертификации. Автореферат. М., 2006. С. 16.

² Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. М.: Юрайт-Издат, 2006. С. 60.

Объекты стандартизации

Продукция	Услуги	Процессы (работы)
<ul style="list-style-type: none"> – сырье и природное топливо; – материалы и продукты; – готовые изделия; – отдельные аспекты однородных групп продукции (термины; параметры и размеры; технические требования; методы контроля; правила маркировки, упаковки, транспортировки) 	<ul style="list-style-type: none"> – материальные; – нематериальные; – отдельные аспекты однородных групп услуг (термины, технические требования, методы оценки, классификация предприятий, требования к персоналу) 	<ul style="list-style-type: none"> – процессы отдельных стадий жизненного цикла продукции; – процессы нематериального производства (статистическая, банковская, издательская деятельность); – управленческие процессы; – измерительные процессы; – процессы учета и переработки информации

Деятельность по стандартизации осуществляется на разных уровнях. Уровни стандартизации различаются в зависимости от того, участники какого географического, экономического, политического региона мира принимают стандарт. В связи с этим выделяют:

- *международный уровень* (участие открыто для соответствующих органов любой страны);
- *региональный уровень* (только для соответствующих органов государств одного географического, политического или экономического региона);
- *национальный уровень* (в одном конкретном государстве). При этом национальная стандартизация также может осуществляться на разных уровнях: на государственном, отраслевом, на уровне ассоциаций, производственных фирм;
- *административно-территориальный уровень* [стандартизация, которая проводится в административно-территориальной единице (провинции, крае)].

Как и любая деятельность, стандартизация базируется на определенных принципах. В своей работе И. М. Лифиц¹ выделяет следующие важнейшие принципы стандартизации:

1. *Добровольное применение стандартов и обеспечение условий для их единообразного применения.* Национальный стандарт применяется на добровольной основе равным образом и в равной мере, независимо от страны или места происхождения продукции, выполнения работ и оказания услуг.

¹ Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. М., 2006. С. 60–63.

2. *Применение международного стандарта как основы разработки национального стандарта.* Исключения могут составить случаи, когда соответствие требованиям международных стандартов невозможно вследствие несоответствия их требований климатическим, географическим или техническим особенностям страны.

3. *Сбалансированность интересов сторон, разрабатывающих, изготавливающих и потребляющих продукцию.* Участники работ по стандартизации, исходя из возможностей изготовителя продукции и исполнителя услуг, с одной стороны, и требований потребителя – с другой, должны найти консенсус, который понимается как отсутствие возражений по существенным вопросам у большинства заинтересованных сторон.

4. *Динамичность и опережающее развитие стандарта.* Научно-технический процесс вносит постоянные изменения в деятельность людей и в производимую продукцию и услуги. Стандарты должны адаптироваться к происходящим переменам, более того, носить опережающий характер, чтобы не сдерживать хозяйственное развитие страны.

5. *Эффективность стандартизации.* Применение нормативных документов должно давать экономический или социальный эффект. Непосредственный экономический эффект дают стандарты, ведущие к экономии ресурсов, технической и информационной совместимости, повышению надежности. А социальный эффект дают стандарты, направленные на обеспечение безопасности жизни и здоровья людей, окружающей среды.

6. *Принцип гармонизации.* Данный принцип предусматривает недопустимость таких стандартов, которые бы противоречили техническим регламентам. С целью снятия барьеров в международной торговле необходимо создание идентичных документов, разработанных для одного и того же объекта.

7. *Четкость формулировок положений стандарта.* Возможность двусмысленного толкования может привести к серьезным нарушениям и последствиям.

Итак, в процессе стандартизации осуществляется деятельность по установлению требований для обеспечения качества продукции, работ и услуг. Соответственно, основными результатами деятельности по стандартизации должны быть повышение качества продукта (услуги), устранение технических барьеров в международном товарообмене, содействие сотрудничеству в различных областях.

1.3. Нормативные документы по стандартизации

В процессе стандартизации вырабатываются нормы, правила, требования, характеристики, касающиеся объекта стандартизации, которые оформляются в виде нормативного документа. В Вестнике Российского

информационного центра дается следующее определение: **нормативный документ (НД)** – документ, устанавливающий правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов¹.

Рассмотрим разновидности нормативных документов, на основании которых осуществляется деятельность по стандартизации.

1. Стандарт – нормативный документ, разработанный на основе консенсуса, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области.

В переводе с латинского «консенсус» означает отсутствие возражений по существенным вопросам у большинства заинтересованных сторон и не предполагает полного единодушия. Стандарт обычно основан на обобщенных результатах научных исследований, технических достижений и практического опыта, тогда его использование принесет оптимальную выгоду для общества.

Для создания стандарта может быть использован **предварительный стандарт** – это временный документ, который принимается органом по стандартизации и доводится до широкого круга потенциальных потребителей. Информация, полученная в процессе использования предварительного стандарта, и отзывы об этом документе служат базой для решения вопроса о целесообразности принятия стандарта.

Руководство ИСО (Международной организации по стандартизации), обобщая международный опыт стандартизации, представляет следующие возможные виды стандартов:

- **Основополагающий стандарт** – нормативный документ, который содержит общие или руководящие положения для определенной области. Обычно используется как стандарт либо как методический документ, на основе которого могут разрабатываться другие стандарты.

- **Терминологический стандарт**, в котором объектом стандартизации являются термины. Такой стандарт содержит определение (толкование) термина, примеры его применения и т. д.

- **Стандарт на методы испытаний, который** устанавливает методики, правила, процедуры различных испытаний и сопряженных с ними действий (например, отбор пробы или образца).

- **Стандарт на продукцию**, содержащий требования к продукции, которые обеспечивают соответствие продукции её назначению, может быть полным или неполным:

- а) *неполный стандарт* устанавливает требования к продукции (только к параметрам качества, к правилам поставки и т. д.);

¹ Вестник Российского информационного центра. 2002. №3.

б) *полный стандарт* устанавливает не только указанные требования, но также правила отбора проб, проведения испытаний, упаковки, этикетирования, хранения и т. д.

- **Стандарт на процесс, стандарт на услугу** – это нормативные документы, в которых объектом стандартизации выступают соответственно процесс (например, технология производства), услуга (автосервис, банковское обслуживание).

- **Стандарт на совместимость, который** устанавливает требования, касающиеся совместимости продукта в целом, а также его отдельных частей (деталей, узлов). Такой стандарт может быть разработан на систему в целом, например: систему воздухоочистки, сигнализационную систему и т. д.

2. Помимо стандарта существует документ технических условий, который устанавливает технические требования к продукции, услуге, процессу.

ТУ выполняют роль НД в том случае, если на них делаются ссылки в договорах (контрактах)¹. Обычно ТУ разрабатывают предприятия и другие субъекты хозяйственной деятельности в том случае, когда стандарт создавать нецелесообразно. Объектом ТУ может быть продукция разовой поставки, выпускаемая малыми партиями, а также произведения художественных промыслов, изделия сменяющегося ассортимента, продукция, выпускаемая на основе новых рецептур или технологий, по которым еще не разработан стандарт. Требования ТУ не должны противоречить обязательным требованиям государственных стандартов, распространяющимся на данную продукцию. Согласование ТУ проводит приемочная комиссия, подписывается акт приемки опытной партии или образца.

3. Свод правил, как и предыдущий нормативный документ, может быть самостоятельным документом, а также частью стандарта. Свод правил обычно разрабатывается для процессов проектирования, монтажа оборудования и конструкций, технического обслуживания или эксплуатации объектов, конструкций, изделий. Технические правила, содержащиеся в документе, носят рекомендательный характер.

4. Регламент – это документ, в котором содержатся обязательные правовые нормы. Принимает регламент орган власти, а не орган по стандартизации, как в случае других нормативных документов. Требования могут быть представлены непосредственно в самом регламенте либо путем ссылки на другой нормативный документ (стандарт, технические условия, свод правил).

¹ Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. М., 2006. С. 100.

5. Классификаторы – нормативные документы, представляющие систематизированный свод наименований и кодов классификационных группировок или объектов классификации.

К нормативным документам по стандартизации в РФ относятся:

- Государственные стандарты Российской Федерации (ГОСТ Р).
- Международные, региональные стандарты, а также правила, нормы и рекомендации по стандартизации, применяемые в соответствии с правовыми нормами.
- Общероссийские классификаторы технико-экономической информации.
- Стандарты отраслей (применительно к продукции определенной отрасли).
- Стандарты предприятий (разрабатываются и принимаются самим предприятием).
- Стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных объединений.

В перечисленных нормативных документах могут содержаться различные по характеру требования, а именно:

- 1) обязательные требования, подлежащие обязательному выполнению в соответствии с законом или действующим регламентом. Обычно излагаются в повелительном наклонении;
- 2) альтернативные требования, которые представляются в форме выбора либо дополнительных норм;
- 3) положения – обобщающее понятие, оно может быть изложено в форме сообщения, инструкции, рекомендации или требования (критерии, которые должны быть соблюдены).

1.4. Методы стандартизации

Для того чтобы подтвердить соответствие продукции, работ и услуг определенным требованиям, необходимо воспользоваться комплексом общенаучных и специфических методов. Среди таких методов специалисты¹ отмечают следующие:

- 1) упорядочение объектов стандартизации;
- 2) параметрическую стандартизацию;
- 3) комплексную стандартизацию;
- 4) опережающую стандартизацию.

¹ Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. 2006; Брюханов В. А., Маркова У. В. Проблемы нормирования погрешности измерений в документах, регламентирующих измерительные процедуры. 1997; Исаев Л. К., Малиновский В. Д. Обеспечение качества: стандартизация, единство измерений, оценка соответствия. 2001.

Рассмотрим подробнее данные методы.

1. Упорядочение объектов стандартизации. Данный метод направлен на сокращение многообразия, т. е. приведение объектов к типовым. В свою очередь, в упорядочении выделяются свои методы.

Систематизация – классифицирование и ранжирование объектов по каким-либо общим признакам. На базе таких группировок создаются общероссийские классификаторы (речь о которых пойдет в теме 2).

Селекция – отбор конкретных объектов, признанных целесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности.

Симплификация – определение конкретных объектов, признанных нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности.

Типизация – создание типовых образцов, конструкций, технологических правил, форм документации.

Оптимизация – процесс нахождения оптимальных параметров назначения, качества и экономичности.

2. Параметрическая стандартизация. Для того чтобы осуществить оптимизацию, необходимо установить параметры продукции, т. е. количественные характеристики её свойств. Главные параметры продукции – это характеристики, определяющие назначение и условия использования продукции. Например:

- размерные параметры (размер одежды, размер прибора);
- весовые параметры (масса);
- параметры производительности (производительность станков);
- энергетические параметры (мощность двигателя).

Каждая продукция характеризуется рядом параметров, которые называются **параметрическим рядом**. Например, российский женский размер одежды 44 подразумевает обхват груди 88 см, обхват талии 70 см, обхват бедер 94 см. Эти данные выведены на основе антропометрических измерений большого числа российских женщин и обработанных методами математической статистики. И так для каждой продукции определенного назначения, принципа действия и конструкции.

3. Комплексная стандартизация. Подразумевает под собой установление и применение системы взаимоувязанных требований как к самому объекту стандартизации, так и к отдельным его элементам. Например, по отношению к продукции – это требования к качеству готовой продукции и к качеству сырья для её изготовления, а также условий хранения и потребления.

4. Опережающая стандартизация. Данный метод предусматривает установление повышенных по отношению к уже достигнутому на практике уровню норм и требований к объектам стандартизации, кото-

рые должны стать оптимальными в последующее время. Необходимость в данном методе связана с тем, чтобы предотвратить технические барьеры, не тормозить технический прогресс, поскольку для того, чтобы разработать новый стандарт, потребуется определенное время, которое может сказаться на простом производства. В связи с этим необходима опережающая стандартизация для перспективных видов продукции.

Таковы основные методы, используемые в деятельности по стандартизации.

Контрольные вопросы и задания

1. Приведите исторические примеры развития деятельности по стандартизации.
2. Расшифруйте аббревиатуру ИСО.
3. Укажите объекты стандартизации.
4. Перечислите уровни, на которых может осуществляться деятельность по стандартизации.
5. В чем заключается опережающее развитие стандартизации?
6. Назовите виды нормативных документов по стандартизации.
7. Укажите виды стандартов.
8. Что такое основополагающий стандарт?
9. В чем отличие документов технических условий и стандартов?
10. Что такое классификатор?
11. Укажите основные методы стандартизации.
12. Какие методы выделяются в упорядочении объектов стандартизации?
13. В чем суть параметрической стандартизации?

Практикум

1. Найдите дополнительную информацию и расскажите:
 - о Главной палате мер и весов;
 - Международной системе единиц (СИ);
 - Международной организации по стандартизации (ИСО).
2. В данной теме рассказывалось о различных объектах стандартизации (продукция, услуги, процессы) и о различных нормативных документах (стандарты, документы технических условий, регламенты, своды правил). Найдите различные действующие нормативные документы, определите их вид, выделите в них объект стандартизации.

Например: ГОСТ 30335–95/ГОСТ Р 50646–94. Услуги населению. Термины и определения.

Вид документа – терминологический стандарт.

Объект стандартизации – услуги.

Тест № 1

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

1. Основная цель стандартизации – это ...

- а) подтверждение качества товаров и услуг установленным требованиям;
- б) повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
- в) установление требований к качеству товаров и услуг;
- г) все перечисленное;
- д) только б) и в).

2. Деятельность по стандартизации на национальном уровне – это ...

- а) распространение действий национального стандарта на мировой рынок;
- б) действие стандартов в пределах одного государства;
- в) действие стандартов в государствах одного географического региона;
- г) все перечисленное.

3. Документы технических условий (ТУ) обычно разрабатываются в следующих случаях:

- а) когда выпускается продукция малыми партиями;
- б) разрабатываются своды правил для процессов проектирования;
- в) толкуются термины в определенной области деятельности;
- г) все перечисленное.

4. Симплификация – это ...

- а) создание типовых образцов, конструкций, технологических правил, форм документации;
- б) отбор конкретных объектов, признанных целесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;
- в) определение конкретных объектов, признанных нецелесообразными для дальнейшего производства и применения в общественной деятельности;
- г) процесс нахождения оптимальных параметров назначения, качества и экономичности.

Тема 2. Система стандартизации в Российской Федерации

Прочитав и обдумав эту тему, вы сможете:

- *рассказать об основных органах и службах по стандартизации в Российской Федерации;*
- *выделить основные функции системы стандартизации в РФ;*
- *описать порядок разработки, применения, обновления и отмены стандартов;*
- *понять информационное обеспечение деятельности по стандартизации в РФ.*

2.1. Органы и службы по стандартизации

Принятая в РФ система стандартизации выполняет три основных функции:

- *Экономическая функция* позволяет заинтересованным сторонам получить достоверную информацию о продукции, товарах и услугах, причем в четкой и удобной форме.
- *Социальная функция* стандартизации направлена на содействие здравоохранению, санитарно-гигиеническим нормам, безопасности в использовании и возможности экологичной утилизации продукта.
- *Коммуникативная функция* связана с достижением в обществе через обмен информацией. Для этого нужны стандартизованные термины, понятия, символы, единые правила делопроизводства и т. д.

Выполнением данных функций занимаются органы и службы стандартизации, которые рассматриваются как юридические или административные единицы, имеющие конкретные задачи и структуру.

Под органом, занимающимся стандартизацией, подразумевается орган, деятельность которого в области стандартизации общепризнана на национальном, региональном или международном уровне.

Органы РФ по стандартизации:

1. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Ростехрегулирование) – национальный орган по стандартизации, представляет интересы страны в региональной и международной деятельности.

В структуру Ростехрегулирования входят межрегиональные территориальные управления (МТУ), а также российские службы стандартизации.

Ростехрегулирование выполняет многочисленные функции, перечислим некоторые:

- подготавливает проекты законов и других правовых актов в пределах своей компетенции;
- устанавливает порядок и правила проведения работ по стандартизации, метрологии, сертификации;
- осуществляет государственный надзор за соблюдением обязательных требований стандартов;
- руководит деятельностью по аккредитации испытательных лабораторий и органов по сертификации;
- представляет Россию в международных организациях, занимающихся вопросами стандартизации;
- сотрудничает с соответствующими национальными органами зарубежных стран;
- организует подготовку и повышение квалификации специалистов в области стандартизации.

2. Постоянными рабочими органами по стандартизации являются **технические комитеты (ТК)**. Как правило, такие комитеты создаются на базе предприятий, специализирующихся по определенным видам продукции. По статистическим данным, на 2004 г. в России было зарегистрировано 351 ТК. ТК могут заниматься стандартизацией как в инициативном порядке, так и по договорам на выполнение таких заданий.

Основные функции ТК:

- составление проектов новых стандартов и обновление действующих;
- оказание научно-методической помощи организациям, применяющим нормативные документы (НД);
- привлечение потребителей через союзы и общества потребителей.

Участие в деятельности технических комитетов всех заинтересованных сторон добровольное.

3. **Научно-исследовательские институты Госстандарта.** К таким институтам относятся:

- ВНИИСтандарт – головной институт в области национальной системы стандартизации;
- ВНИИИС – головной институт в области сертификации продукции (услуг);
- ВНИИКИ – институт комплексной информации, занимается разработкой и дальнейшим развитием Единой системы классификации и кодирования технико-экономической информации и т. д.

4. **Другие службы по стандартизации.** Некоторые субъекты хозяйственной деятельности для разработки НД создают в своей оргструктуре специальные службы. Например, на предприятии – научно-исследовательские отделы, лаборатории, бюро и т. д. Такие службы выполняют научно-исследовательские, опытно-конструкторские и другие работы по стандартизации.

Таким образом, в России существуют различные органы и службы по стандартизации, наделенные различными функциями и полномочиями.

2.2. Порядок разработки, изменения и обновления стандартов

Работа по разработке стандартов осуществляется по определенной схеме, которая включает в себя определенные этапы. Правила разработки представлены в ГОСТ Р 1.2–2004. Стандартизация в РФ. Правила разработки. Утверждения. Обновления и отмены.

Вначале осуществляется сбор заявок на разработку стандартов. Заявителями могут быть государственные органы, организации, предприятия, фирмы. В заявке обосновывается необходимость разработки нормативного документа в данной области деятельности общества. На основании заявок национальный орган по стандартизации формирует программу разработки национальных стандартов. Дальнейшая работа включает следующие этапы:

- *Составление технического задания.* Здесь устанавливаются сроки выполнения каждой стадии, содержание и структура будущего стандарта, составляется список заинтересованных сторон (в качестве таковых могут выступать и государственные органы, и фирмы, и предприятия, занимающиеся производством данной продукции или оказанием услуг, на которые разрабатывается стандарт).

- *Разработка проекта.* Проект в первой редакции рассматривается на специальном заседании национального органа по стандартизации, рассылается на отзыв заказчикам и заинтересованным организациям, затем анализируются *отзывы*, с учетом полученных замечаний проект дорабатывается и составляется окончательная редакция проекта, которая, в свою очередь, публично обсуждается.

- *Принятие стандарта.* Технический комитет по стандартизации организует проведение экспертизы данного проекта и направляет мотивированное предложение по принятию или отклонению проекта в национальный орган по стандартизации, который принимает решение. Затем стандарт регистрируется, информация о нем публикуется в ежемесячном Информационном указателе. Данные процедуры регламентируются ГОСТ Р 1.2–2004. Стандартизация в российской Федерации. Правила разработки. Утверждения. Обновления и отмены.

Применение стандартов заключается в использовании нормативных документов в различных видах деятельности. Рекомендуются два основных способа применения нормативных документов:

- непосредственное использование в соответствующей области (производстве, испытаниях, сертификации и т. д.);
- введение его в другой нормативный документ.

Последнее предполагает включение полного текста или части данного нормативного документа в другой нормативный документ. *Например, международное правило (норма) вводится в национальный стандарт, который может применяться непосредственно на предприятии, либо правила (нормы), содержащиеся в этом национальном стандарте, включаются в стандарт предприятия.*

Помимо применения стандартов в ходе развития общества возникает необходимость в их пересмотре или отмене. Технические комитеты, как правило, ведут обратную связь с предприятиями, предпринимателями, научно-техническими и другими общественными объединениями, которые, в свою очередь, вносят предложения по обновлению стандартов. С учетом поступающих предложений технические комитеты разрабатывают проекты изменений к стандарту или предложения по отмене стандарта.

Изменения в стандарты вносятся в том случае, если вводятся более новые прогрессивные технологии и требования к продукции, работам и услугам. Проекты изменения к стандарту направляются для принятия в национальный орган по стандартизации. Каждому изменению присваивается порядковый номер и устанавливается дата введения изменения в действие. Информация об изменениях и текст изменений публикуются в информационном указателе.

Обновление стандарта предусмотрено в случае, если все более новые прогрессивные требования к продукции и услугам приводят к нарушению взаимозаменяемости новой продукции с продукцией, изготовляемой по действующему стандарту, или когда происходит изменение основных показателей качества продукции. При этом происходит отмена действующего стандарта, а в новом указывается, взамен какого стандарта он разработан, и ему присваивают обозначение старого стандарта с заменой двух последних цифр года принятия.

Отмена стандарта предусмотрена в следующих случаях:

- в связи с прекращением выпуска продукции или проведения работ, оказания услуг, осуществлявшихся по данному стандарту;
- при разработке взамен данного стандарта другого нормативного документа;
- в других обоснованных случаях.

Национальный орган по стандартизации публикует информацию об отмене стандарта.

Данный порядок разработки, изменения и обновления стандартов действует на всей территории Российской Федерации.

2.3. Государственный контроль и надзор за соблюдением стандартов

Государственный надзор и контроль за соблюдением требований стандартов в Российской Федерации осуществляется:

- федеральными органами исполнительной власти;
- органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации;
- государственными учреждениями, уполномоченными на проведение государственного контроля.

Нормативной базой для проведения проверок является федеральный закон от 08.08.2001 № 134–ФЗ «О защите юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля и надзора», а также постановление Правительства РФ от 16.05.2003 № 28 «Об утверждении Положения об организации и осуществлении государственного контроля и надзора в области стандартизации, обеспечения единства измерений и обязательной сертификации».

Объектами государственного надзора являются продукция, услуги населению, работы. Надзор может осуществляться на стадиях разработки, изготовления, реализации, эксплуатации, хранения, транспортировки продукции, а также при выполнении работ и оказании услуг.

Основная цель проведения надзора – выявление и пресечение нарушений обязательных требований в области стандартизации, подтверждение качества и безопасности продукции, работ и услуг. Другими словами, основная цель надзора – это обеспечение безопасности продукции, работ и услуг, а также выявление фальсифицированной продукции.

Контроль и надзор осуществляют государственные инспектора по надзору за государственными стандартами. Государственные инспектора имеют право:

- доступа в служебные и производственные помещения;
- получения необходимой для проведения проверки документации;
- использования технических средств и привлечения специалистов проверяемого предприятия.

В ходе проведения надзора применяются различные методы – измерительный контроль, технический осмотр и другие методы, обеспечивающие достоверность и объективность результатов надзора.

Руководители предприятий обязаны обеспечить для проверки:

- свободный доступ в служебные и производственные помещения;
- отбор проб и образцов продукции для контроля;
- документы и сведения, необходимые для проведения надзора.

Результаты проверок оформляются в соответствующем документе – акте проверки. Содержание данного документа доводится до сведения руководителя проверенного предприятия. При необходимости материалы проверки могут быть направлены соответствующим органам исполнительной власти или общественным организациям. По результатам проверок органы государственного контроля и надзора вправе:

- выдавать предписания об устранении нарушений в установленный срок;
- принимать решения о полном или частичном приостановлении производства продукции, если невозможно устранить нарушения;
- приостановить или прекратить действие декларации о соответствии или сертификата о соответствии;
- привлекать изготовителя к ответственности, предусмотренной законодательством РФ¹.

Плановые мероприятия по контролю и надзору проводятся один раз в два года. Внеплановые мероприятия могут проводиться чаще – при получении информации об имеющихся нарушениях.

При выявлении нарушений в ходе проведения надзора в Российской Федерации предусмотрена ответственность изготовителя, исполнителя или продавца. Ответственность устанавливается Гражданским кодексом РФ, Кодексом РФ об административных правонарушениях, Уголовным кодексом РФ, ФЗ «О техническом регулировании» и другими законодательными актами².

Гражданско-правовая ответственность выражается в применении судом к правонарушителю в интересах потерпевшего таких мер, как возмещение вреда, убытков; уплата неустойки, пени, штрафов.

Одно из оснований ответственности – это недостаток товара производственного, конструктивного, рецептурного или иного характера, недостоверной или недостаточной информации о товаре, работе или услуге. Ещё одно основание – это вред жизни, здоровью или имуществу потребителя, если вред находится в причинной связи с недостатками товара, работы, услуги.

Право требовать возмещения вреда признается за любым потребителем (не только покупателем). Например, при возгорании телевизора возмещение вреда может требовать не только покупатель, но и соседи, родственники и так далее, т. е. лица, которым причинен ущерб.

Также стоит отметить, что возмещение вреда предусмотрено, только если он причинен в течение установленного срока службы, срока годности товара.

¹ О техническом регулировании: федер. закон № 184.

² Мальков Г. В. Ответственность за нарушение обязательных требований к продукции // Партнеры и конкуренты. 2004. № 12. С. 10–16.

Административная ответственность регулирует отношения в области охраны здоровья и безопасности граждан, окружающей среды, санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты государственной, общественной безопасности. Мера ответственности – административное наказание, установленное конкретной статьей Кодекса РФ об административных правонарушениях. В частности, наложение штрафов (от 5 до 500 минимальных размеров оплаты труда), конфискация предметов административного правонарушения.

Уголовная ответственность установлена ст. 238 Уголовного кодекса РФ за следующие нарушения:

1. Производство, хранение или перевозку в целях сбыта либо сбыт товаров и продукции, выполнение работ или оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей (штраф до трехсот тысяч рублей либо ограничение свободы до двух лет).

2. Те же деяния, если они:

а) совершены группой лиц по предварительному сговору или организованной группой;

б) совершены в отношении товаров, работ или услуг, предназначенных для детей в возрасте до шести лет;

в) повлекли по неосторожности причинение тяжкого вреда здоровью либо смерть человека (штраф от ста тысяч до пятисот тысяч рублей либо ограничение свободы до трех лет).

3. Деяния, предусмотренные частями первой или второй, повлекшие по неосторожности смерть двух или более лиц (лишение свободы от четырех до десяти лет)¹.

По статистическим сведениям, в соответствии с планом, а также с учетом обращений юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, граждан, органов исполнительной власти, в 2006 г. межрегиональными территориальными управлениями проведено 12 335 проверок в 11 065 субъектах хозяйственной деятельности. В результате контрольно-надзорных мероприятий на 69 % предприятий выявлены нарушения обязательных требований. Анализ выявленных нарушений при проведении надзора показывает, что в основном несоблюдения обязательных требований установлены по следующим показателям:

- несоответствие требованиям к безопасности;
- несоответствие маркировки продукции;
- нарушение правил сертификации;
- нарушение требований к документации;
- несоответствие физико-химических показателей;
- несоответствие органолептических показателей¹.

¹ Уголовный кодекс Российской Федерации. Ст. 238. Части 1, 2, 3.

Из приведенных данных очевидна большая роль государственного контроля за соблюдением обязательных требований стандартов с целью обеспечения безопасности и качества продукции, работ и услуг.

2.4. Информационное обеспечение стандартизации

В законе РФ «О стандартизации» содержится ряд положений по организации информационного обеспечения стандартизации. Данные положения сводятся к тому, что официальная информация о разрабатываемых и принятых стандартах должна быть доступна заинтересованным сторонам. Национальный орган по стандартизации обладает исключительным правом опубликования государственных стандартов.

Всероссийский научно-исследовательский институт классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству (ВНИИКИ РФ) ведет фонд отечественных, международных, региональных и зарубежных стандартов, имеет автоматизированные банки данных.

Правительством РФ в 2003 г. было утверждено Положение о федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов. Данный фонд является государственным информационным ресурсом. Основные виды документов, комплекующих данный фонд, – это:

- нормативные акты РФ относительно вопросов стандартизации и сертификации;
- государственные реестры;
- государственные стандарты и их проекты;
- стандарты отраслей и информация о стандартах научно-технических и других общественных организаций;
- общероссийские классификаторы технико-экономической информации;
- нормативные документы, принятые международными, региональными, национальными организациями зарубежных стран.

Заинтересованным лицам обеспечивается свободный доступ к информационным ресурсам, исключение составляют случаи государственной, служебной или коммерческой тайны. Информация распространяется через годовые и ежемесячные информационные указатели «Национальные стандарты Российской Федерации».

С ростом объема информации и развитием информационных технологий возникла необходимость классификации и кодирования информации. В России действует **Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК)**. Обь-

¹ Основные итоги деятельности федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в области государственного контроля (надзора) в 2006 г. // Стандарты и качество. 2007. № 6.

ектами классификации и кодирования в ЕСКК является информация о финансовой и правоохранительной деятельности, о производстве товаров и предоставлении услуг, о банковском и бухгалтерском деле, о внешнеэкономической деятельности и т. д. В зависимости от сферы применения различают следующие классификаторы: общероссийские, отраслевые, классификаторы предприятий¹. Общероссийские классификаторы (ОК) приравниваются к национальным стандартам с обязательными требованиями.

К общероссийским классификаторам относятся, например:

- Общероссийский классификатор предприятий и организаций (ОКПО);
- Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКДП);
- Общероссийский классификатор занятий (ОКЗ);
- Общероссийский классификатор продукции (ОКП);
- Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД);
- Общероссийский классификатор стандартов (ОКС);
- Общероссийский классификатор валют (ОКВ);
- Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН) и т. д.

С выдержками из ОКУН можно ознакомиться в приложении № 3.

Развитие системы ОК связано с гармонизацией данных документов с аналогичными документами региональных и международных организаций. В данном направлении необходимо осуществлять «каталогизацию продукции – процесс составления перечней производимой, экспортируемой и импортируемой продукции с её описанием»².

Как отмечают специалисты в области стандартизации, каталогам отводится большая роль как в зарубежных странах, так и в России, поскольку это дает возможность концентрировать в одном месте сведения о показателях качества продукции одного назначения, а также осуществлять и своего рода рекламу производимой продукции.

В России работы по каталогизации ведутся по двум направлениям. Первое – это каталогизация продукции, являющейся предметом поставки для федеральных государственных нужд, т. е. продукции для нужд обороны и безопасности страны. Второе – это каталогизация товаров народного потребления.

На базе данных таких каталогов может осуществляться обмен информацией между изготовителями и потребителями продукции.

¹ Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. М., 2006. С. 137.

² Там же. С. 139.

Контрольные вопросы и задания

1. Какие функции выполняет принятая в РФ система стандартизации?
2. Назовите органы и службы по стандартизации в РФ.
3. Какие функции выполняют технические комитеты?
4. Прерогативой какого органа являются решения о принятии стандартов?
5. В каких случаях предусмотрено обновление стандарта?
6. В каких случаях происходит отмена стандарта?
7. В чем заключается основная цель проведения контроля и надзора за соблюдением требований стандартов?
8. Какие права имеют государственные инспекторы?
9. Какие виды ответственности предусмотрены в РФ за несоблюдение требований стандартов?
10. За какие нарушения в области стандартизации в РФ предусмотрена уголовная ответственность?
11. В каком источнике содержится информация о действующих государственных стандартах РФ?
12. Как расшифровать аббревиатуры ЕСКК, ОКС, ОКВ?

Практикум

1. В данной теме рассказывалось о деятельности в области стандартизации в РФ. Найдите информацию о деятельности в области стандартизации в других странах, а именно укажите название организации, занимающейся стандартизацией, укажите источники её финансирования, организационную структуру, основные направления деятельности.

Например: NIST National Institute of Standards & Technology.

Наименование – Американский национальный институт стандартов и технологий.

Финансирование – из взносов организаций-членов, разработка специальных программ по заказам, продажа различных печатных изданий и т. д.

2. Узнайте, какие органы и службы по стандартизации работают в вашем городе. Какова их организационная структура, основные направления деятельности?

Тест № 2

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

1. Выберите функции, которые выполняет Ростехрегулирование:

- а) организует подготовку и повышение квалификации специалистов в области стандартизации;
- б) подготавливает проекты законов и других правовых актов в пределах своей компетенции;
- в) осуществляет государственный надзор за соблюдением обязательных требований стандартов;
- г) все перечисленное;
- д) только б) и в).

2. Государственный инспектор имеет право:

- а) на получение для проведения проверки любой документации, независимо от необходимости;
- б) доступ в служебные и производственные помещения;
- в) использование технических средств и привлечение специалистов проверяемого предприятия;
- г) все перечисленное;
- д) только б) и в).

3. Какие виды ответственности предусмотрены за несоблюдение требований стандартов:

- а) административная и гражданско-правовая;
- б) уголовная и административная;
- в) уголовная и гражданско-правовая;
- г) все перечисленное?

4. В каком информационном ресурсе содержится информация о финансовой и правоохранительной деятельности, о производстве товаров и предоставлении услуг, о банковском и бухгалтерском деле, о внешнеэкономической деятельности и т. д.:

- а) в ОКУН;
- б) ОКПО;
- в) ЕСКК;
- г) ОКВ?

Тема 3. Стандартизация услуг

Прочитав и обдумав эту тему, вы сможете:

- *понять социальное значение сферы услуг;*
- *выделить нормативные документы в области стандартизации услуг;*
- *изучить систему кодирования, принятую в российских классификаторах;*
- *рассказать об особенностях стандартизации в сфере услуг.*

3.1. Понятие и социальное значение услуг

Прежде чем оценить социальное значение услуг в современном обществе, рассмотрим само понятие «услуга».

Толковые словари русского языка дают различные толкования понятия «услуги» и взаимосвязанных терминов. Например:

- словарь Даля: «оказать услугу – это услужить, угодить, быть полезным, сделать нужное, угодное дело»;
- словарь Ожегова: «услуга – это действие, приносящее пользу или помощь другому»;
- Большая советская энциклопедия: «услуга – это определенная целесообразная деятельность, существующая в форме полезного эффективного труда».

В ФЗ «О государственном регулировании внешнеторговой деятельности» **услугу определяют как предпринимательскую деятельность, направленную на удовлетворение потребностей других лиц.**

Как видно из определений, услугу обычно связывают с положительным результатом – быть полезным, сделать угодное дело, действие, приносящее пользу, и т. д., хотя результат может быть и отрицательный. Результат услуги оценивается потребителем, соответственно будет присутствовать некая субъективность в оценке результата. Исполнитель может проделать свою работу сполна и получить свой результат, но потребитель может оценить его отрицательно и не принять работу.

Например, в ателье сшили костюм из материала потребителя, но костюм ему не понравился и, расторгнув договор, он оставил сшитый костюм в ателье. Услуга не состоялась. Поэтому в определении услуги на первом месте должен стоять результат.

Согласно международному стандарту ИСО **услуга – это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственная деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя (см. рис. 1).**



Рис. 1. Элементы услуги

Как видно из рисунка, *потребителем* может быть как человек (посетитель ресторана, отдыхающий санатория и т. д.), так и предприятие.

У потребителя возникает *потребность*, соответственно характеру потребности именуют и услуги. Нематериальные услуги – эстетические, интеллектуальные, оздоровительные и т. д. Материальные – это имущественные в виде вещей, недвижимости и т. д.

Исполнителем услуги по закону РФ «О защите прав потребителей» может быть как индивидуальный предприниматель, так и организация. Исполнитель осуществляет *собственную деятельность*, как-то процесс обслуживания, оказание услуг маркетинга, подготовки персонала, ремонта и т. д. Данная деятельность исполнителя направлена на потребности потребителя либо через непосредственное общение, либо опосредованно, через технические средства (продажа билетов через Интернет, бронирование по телефону и т. д.).

Результат услуги – измененное состояние объекта услуги или удовлетворенные потребности. Например, результат услуги по ремонту квартир – улучшение собственности потребителя, услуги здравоохранения – улучшенное здоровье, услуги рекламы – информация и т. д.

Теперь остановимся на значении сферы услуг. Десятилетие 1990–2000 гг. было провозглашено ЮНЕСКО десятилетием услуг, 1996 г.

был объявлен годом услуг, что свидетельствует о возрастающей роли услуг в жизни человека. Мир полон разнообразных услуг. Расцвет сферы услуг наблюдается и в России. Раньше потребитель искал продукцию, теперь продукция ищет потребителя в обильном информационном, интерьерном и эстетическом обрамлении услуг. Перепроизводство продукции очевидно. Конкурентная борьба переместилась и в сферу услуг.

Дефицит времени потребителя породил услуги, экономящие время, интенсивные технологии и коммуникации, скоростной транспорт, быстрые услуги общественного питания. Активным становится отдых и досуг. На первый план выходят услуги информации, культуры, развлечений и туризма.

На фоне традиционных услуг населению – бытовых, связи, транспорта, жилищно-коммунальных, культуры, туризма, банков, торговли, общественного питания – появляются новые виды услуг:

- аудиторские (страховая, финансовая и налоговая оценка и контроль);
- трастовые (доверение собственности);
- финансовые (кредитование, брокерские, залоговые и др.).

Как видно, сфера услуг сегодня занимает весьма значительное место в жизни общества. Как свидетельствуют специалисты:

- «в промышленно развитых странах на сферу услуг приходится более двух третей валового внутреннего продукта и занятости населения;
- объем торговли услугами как на международном, так и на внутреннем рынке страны, превысит соответствующий объем торговли товарами;
- доля работающего населения страны, занятого в сфере услуг, превышает 30 % и имеет тенденцию к дальнейшему росту»¹.

С развитием сферы услуг возникает необходимость развития качества предоставляемых услуг, а соответственно возрастает потребность развития деятельности по стандартизации в сфере услуг. Об этом речь пойдет в следующих параграфах.

3.2. Нормативные документы в области стандартизации услуг

Развитие стандартизации услуг требует создания четкой нормативной базы, которая сегодня находится на стадии формирования. В основу данной базы легла деятельность многих федеральных органов, в частности Роскомторга, Минтранса, Минсвязи, Росбытсоюза, Госкомитета по физической культуре и туризму, которые провели организационную работу по созданию технических комитетов в группах потенциально опасных услуг, а также занимаются финансированием разработки государственных стандартов.

¹ Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. М., 2006. С. 142.

Сегодня в России действуют различные технические комитеты, направленные на сферу услуг, например:

- услуги населению;
- услуги торговли и общественного питания;
- бытовое обслуживание;
- транспортные услуги;
- туристско-экскурсионное обслуживание;
- автосервис.

Данными техническими комитетами разработано более 40 государственных стандартов (см. прил. 2, 4, 7), в их числе стандарты:

- основополагающие (терминологические, номенклатура показателей качества, модель обеспечения качества услуг);
- на конкретные группы услуг (услуги гостиниц, общественного питания, туристские услуги, бытовые услуги и т. д.);
- на процессы (проектирование туристских услуг);
- устанавливающие требования к обслуживающему и производственному персоналу;
- на классификацию предприятий (по типам, видам, классам, рядам, «звездам»).

Несмотря на такую всестороннюю работу в области стандартизации услуг, специалисты отмечают, что Россия отстает от стран ЕС (по данным ВНИИ сертификации, в странах ЕС действует более 160 стандартов.)

Как было отмечено выше, в России существует Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК). Составной частью данной системы является **ОКУН – Общероссийский классификатор услуг населению** (см. прил. 3). Классификатор разработан для решения следующих задач:

- развития и совершенствования стандартизации в сфере услуг населению;
- осуществления сертификации услуг с целью обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей и охраны окружающей среды, предотвращения причинения вреда имуществу потребителей;
- учета и прогнозирования объемов реализации услуг населению;
- изучения спроса населения на услуги;
- предоставления услуг населению предприятиями и организациями различных организационно-правовых форм собственности и гражданами-индивидуалами;
- гармонизации классификации услуг населению с международными классификациями;

- актуализации видов услуг с учетом новых социально-экономических условий в Российской Федерации¹.

Объектами классификации являются услуги населению, которые оказывают предприятия и организации, различных организационно-правовых форм. В данном классификаторе все множество услуг поделено на группы, которые делятся на подгруппы, а те, в свою очередь, на виды деятельности по целевому функциональному назначению (рис. 2).

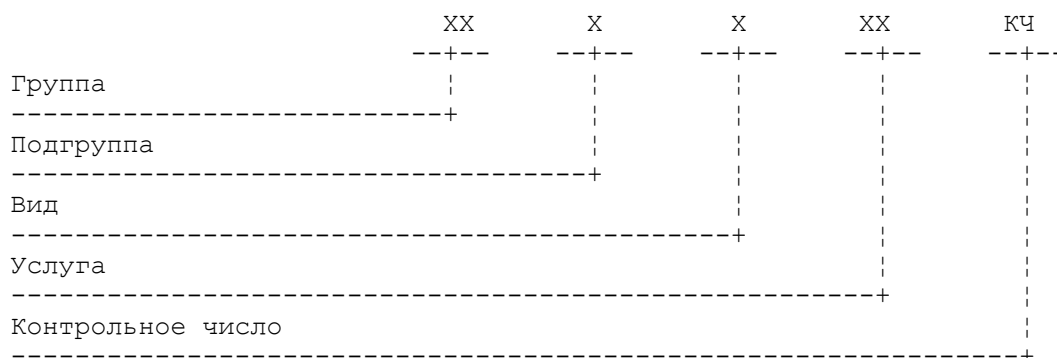


Рис. 2. Последовательная система кодирования

Кодовое обозначение объекта классификации включает шесть цифровых десятичных знаков и контрольное число.

Классификатор включает следующие группы:

- 01 – бытовые услуги;
- 02 – услуги пассажирского транспорта;
- 03 – услуги связи;
- 04 – жилищно-коммунальные услуги;
- 05 – услуги учреждений культуры;
- 06 – туристские и экскурсионные услуги;
- 07 – услуги физической культуры и спорта;
- 08 – медицинские услуги, санаторно-оздоровительные услуги, ветеринарные услуги;
- 09 – услуги правового характера;
- 10 – услуги банков;
- 11 – услуги в системе образования;
- 12 – услуги торговли и общественного питания, услуги рынков;
- 80 – прочие услуги населению.

Пример обозначения объекта классификации в ОКУН приведен на рис. 3.

¹ Общероссийский классификатор услуг населению. ОК 002–93. №9/2006. Утвержден Рос-техрегулированием 20.04.2006.

	06	1	1	03	4
Туристские услуги	---	---	---	---	---
Услуги туроператора	+	+	+	+	+
Услуги туроператора по организации внутреннего туризма	+	+	+	+	+
Организация профессионально-делового тура	+	+	+	+	+
Контрольное число	+	+	+	+	+

Рис. 3. Тур профессионально-деловой 061103 4

Введение классификатора осуществляет Всероссийский научно-исследовательский институт классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству (ВНИИКИ) Госстандарта России. Система ведения ОКУН предусматривает взаимодействие ВНИИКИ с министерствами, ведомствами, предприятиями и организациями России. Общероссийский классификатор услуг населению разработан взамен Общесоюзного классификатора бытовых услуг населению (1 79 099) и Общесоюзного классификатора платных услуг населению (1 89 188) на территории Российской Федерации.

Как видно, нормативные документы по стандартизации (о которых было рассказано в п. 1.3) распространяются и в сфере услуг, объектом стандартизации в данном случае выступают услуги и требования, установленные в нормативных документах, имеют свою специфику. Об этом будет рассказано далее.

3.3. Особенности стандартизации услуг

Стандартизация в сфере услуг – это также способ обеспечить защиту интересов потребителей в аспектах безопасности для жизни и здоровья человека и экологии.

В мировой практике стандартизация полностью охватывает гостиничное хозяйство, туризм, пассажирские и грузовые перевозки, связь, образование, банковское дело.

Как объект стандартизации услуга представляет определенную трудность. Основные особенности работ по стандартизации услуг вытекают из особенностей самих услуг. К ним можно отнести:

- невозможность количественной оценки многих видов услуг;
- применение экспертных и необходимость социологических оценок для изучения потребительских мнений о качестве;

- нормирование процессов оказания услуги (в том числе безопасности);
- согласование терминологии и классификации законодательной и нормативной;
- установление требований к персоналу и условиям обслуживания (мастерство исполнения) и др.

Основную задачу по стандартизации услуг составляет разработка требований к конкретным показателям качества для каждого вида услуг.

Значит, основная специфика стандартизации услуг заключается в выработке показателей качества услуги. Другими словами, в производстве и потреблении услуг важнейшую роль играют вопросы качества. Без качественного обслуживания предприятия сервиса не способны добиваться успехов в условиях рынка. Если рассматривать предприятия обслуживания с точки зрения динамики их развития, то качество будет оказывать самое большое влияние на их жизнеспособность. Успешная реализация качественного продукта потребителю является сегодня главным источником существования предприятия. Эту особенность подчеркивает Арманд В. Фейгенбаум, указывая, что в условиях информационного развития общества «уровень качества товаров и услуг, поставляемых компаниями, становится очевидным для потребителей практически немедленно, а не через месяцы и годы, как это было еще недавно. Если прежде вновь разработанные товары и услуги были способны годами приносить прибыль своим производителям, то теперь вероятность их быстрой замены новыми, более совершенными, постоянно повышается, а изделия, бывшие совсем недавно уникальными, в считанные месяцы и даже недели превращаются в рядовые потребительские товары»¹.

Проблема предоставления качественных услуг на российском рынке очевидна. Как отмечают специалисты в области стандартизации, «существенного улучшения качества практически ни в одной области жизни в нашей стране нет по двум причинам: отсутствует реальная конкуренция, а также нет согласия (точнее, консенсуса) в том, что такое высокое качество. Причем первично второе: отсутствие общепринятого понимания того, чем отличается высокое качество»².

Как указано в ГОСТ 15467, «качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с её назначением»³.

¹ Качество в XXI веке. М.: РИА «Стандарты и качество». 2005. С. 35–36.

² Щадрин А. Качество и стандартизация в условиях рынка // Стандарты и качество. 2006. № 11.

³ ГОСТ 15467–1979. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения.

Однако само собой разумеется, что продукция и услуги должны соответствовать своему назначению, исправно выполнять свои функции. Другими словами, продукты должны быть съедобными, автомобиль должен ездить, курс лекций должен соответствовать программе и все это не должно наносить вреда окружающей среде. На такие свойства обращают внимание, если они отсутствуют или выполняются плохо. Поэтому в условиях рынка и не обсуждается проблема того качества продукции и услуг, без которого эта продукция и услуги становятся ненужными. Речь идет о критериях оценки качества получаемой услуги для потребителя как степень его удовлетворенности, т. е. соответствия полученного и ожидаемого. Критерий степени удовлетворенности клиента – это желание вернуться еще раз за повторной услугой. Одним из основных документов, определяющих номенклатуру показателей качества в сфере услуг, является ГОСТ 52113. В данном документе говорится: «номенклатура показателей качества – перечень качественных или количественных характеристик, обеспечивающих возможность оценки уровня качества услуг». И далее, в 6 разделе, приводится номенклатура основных групп показателей качества:

I. Показатели назначения.

II. Показатели безопасности.

III. Показатели надежности.

IV. Показатели профессионального уровня персонала.

И далее дается расшифровка данных показателей.

I. Показатели назначения данной группы (вида) услуг характеризуют набор свойств услуги, определяющий качество выполнения функций, для которых она предназначена. Эта группа показателей делится на четыре подгруппы:

1) показатели применения;

2) показатели совместимости;

3) показатели предприятия;

4) специфические показатели.

1. Показатели применения характеризуют свойства услуги, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обуславливают область ее распространения.

2. Показателями, обуславливающими область применения, могут также служить показатели совместимости изделия как результата материальной услуги с другими изделиями или показатели совместимости процесса предоставления данной услуги с другой услугой. В основном рассматривают следующие виды совместимости:

- функциональная (отсутствие препятствий к выполнению другой услуги);

- геометрическая (совместимость результата данной услуги с другими совместно используемыми изделиями по присоединительным и/или габаритным размерам, форме);
- биологическая (совместимость, например, по возможности совместного применения различных лекарств и/или процедур, продуктов питания, средств косметики по отсутствию аллергических реакций при медицинском обслуживании и/или питании);
- электромагнитная (возможность совместной работы результата услуги и других изделий по отсутствию взаимных электромагнитных помех);
- электрическая (например, возможность подключения результата услуги к источнику питающих напряжений или сигналов с данными значениями напряжения, тока, мощности);
- прочностная (соответствие прочности результата услуги прочности других совместно работающих изделий);
- программная (определяется возможностью использования единых программ и/или языков программирования для совместно используемых результата услуги и других изделий);
- технологическая (определяется отсутствием применения в процессе предоставления услуги или в результате услуги технологий, несовместимых с технологиями других совместно используемых объектов);
- метрологическая (определяется взаимным соответствием норм и допусков на параметры совместно используемых результата услуги и других изделий, а также соответствием требуемых точностей измерения параметров и погрешностей средств измерений);
- информационная (соответствие объема, вида и формы предоставления информации требованиям потребителя или совместно используемых объектов).

3. К показателям качества предприятия сферы услуг, характеризующим его основные возможности по предоставлению услуги, относят, в частности:

- материально-техническую базу предприятия;
- санитарно-гигиенические и эргономические условия обслуживания потребителей;
- этику общения и возможность получения дополнительных услуг;
- среднее время ожидания или обслуживания клиента, среднее число обслуженных потребителей в единицу времени, а также наличие в правилах обслуживания определенных приоритетных категорий потребителей (дети, инвалиды, престарелые и др.).

4. Специфические показатели характеризуют свойства данной группы (вида) услуг.

II. Показатели безопасности характеризуют безопасность результата и процесса предоставления услуг для жизни, здоровья, имущества граждан и окружающей среды. Эта группа показателей делится на три подгруппы:

1) показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан;

2) показатели безопасности для окружающей среды;

3) показатели сохранности имущества и информации.

1. Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан отражают соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий. Основными являются следующие показатели:

- электробезопасность;
- пожарная безопасность;
- взрывобезопасность;
- радиационная безопасность;
- безопасность от воздействия химических и загрязняющих веществ, в том числе предельно допустимые концентрации вещества, или входящих в него компонентов;

- безопасность при обслуживании машин и оборудования, в том числе при ошибочных действиях обслуживающего персонала и самопроизвольном нарушении функционирования;

- безопасность за счет защитных средств и мероприятий обеспечения, в том числе устройств ограждения, ограничений хода, блокировок, конечных выключателей подвижных элементов, креплений и фиксаторов подвижных частей, оснащения рабочих мест, органов управления и приборов контроля, аварийной сигнализации, сигнальных цветов и знаков безопасности, удаления, снижения, локализации опасных и вредных производственных факторов в местах их образования;

- безопасность от воздействия акустических (шумы, ультразвуковые сигналы), тепловых (инфракрасных), световых (в том числе лазерных) излучений;

- безопасность от воздействия технологических сред и других факторов в процессе предоставления услуги;

- специфические виды безопасности для отдельных услуг.

2. Показатели безопасности для окружающей среды (экологической безопасности) отражают степень защиты окружающей природной среды от вредного (опасного) воздействия результата и/или процесса предоставления услуги. Эти показатели учитывают воздействие на флору, фауну, воздушный и водный бассейны, почву, недра, ионосферу и т. п. при производстве, хранении, транспортировании, эксплуатации (применении) и утилизации результата услуги и процесса оказания услуги.

Показатели экологической безопасности включают:

- допустимые (по уровню и времени) химические, механические, радиационные, электромагнитные, термические, биологические воздействия на окружающую среду;
- устойчивость (время вредного или опасного воздействия) загрязняющих, ядовитых, опасных веществ, попадающих в окружающую среду на этапах жизненного цикла результата услуги (включая утилизацию) или в процессе ее оказания (включая захоронение отходов);
- специфические показатели для отдельных групп (видов) услуг.

3. Показатели сохранности имущества граждан и/или сохранности (конфиденциальности) информации отражают степень соответствующей защиты в процессе оказания услуги.

Показатели сохранности имущества граждан могут выражаться через гарантии (компенсацию ущерба) или определяться условиями страхования.

Показатели сохранности информации устанавливают для видов услуг, связанных с обращением со всеми видами интеллектуальной собственности потребителя услуги. Гарантии безопасности относят как к материальному, так и к моральному ущербу потребителя. Показатели сохранности конфиденциальности информации могут отражаться гарантиями отсутствия несанкционированного доступа или отсутствия искажения информации в компьютерных системах («вирусами»).

III. Показатели надежности характеризуют свойства надежности и стойкости к внешним воздействиям результата услуги, помехозащищенности результата и процесса оказания услуги, надежности предоставления услуги потребителю. Эту группу показателей подразделяют на четыре подгруппы:

- 1) надежность результата услуги;
- 2) стойкость результата услуги к внешним воздействиям;
- 3) помехозащищенность;
- 4) надежность предоставления услуги.

1. Показатели надежности результата услуги отражают выполнение (сохранение) услугой своих функций. Эти показатели могут выражаться в виде количественных значений комплексных показателей надежности продукции и/или единичных показателей ее безотказности, долговечности, ремонтпригодности и сохраняемости.

2. Показатели стойкости результата услуги к внешним воздействиям отражают обеспечение (сохранение) работоспособности при воздействии и/или после воздействия сопрягаемых объектов и природной среды, в том числе:

- механических воздействий (вибрационных, ударных, скручивающих, ветровых и т. п.);

- климатических воздействий (колебаний температуры, влажности и атмосферного давления, солнечной радиации, атмосферных осадков, соляного тумана, пыли, воды и т. п.);

- специальных воздействий (биологических, радиационных, химических, в том числе агрессивных газов, моющих средств, топлив, масел и т. п., электромагнитных полей, средств дезактивации, дегазации, дезинфекции и т. п.).

3. Показатели помехозащищенности отражают степень обеспечения (сохранения) своих функций (свойств) при воздействии помех и степень воздействия на окружающую среду помех от электромагнитных и ионизирующих излучений в результате услуги или в процессе ее оказания.

4. Показатели надежности предоставления услуги потребителю отражают своевременность и точность выполнения заказа (заявки) по таким параметрам, как сроки, объемы, номенклатура и позиции договора (контракта).

IV. Показатели профессионального уровня персонала предприятия (исполнителя услуг) включают три подгруппы:

1) уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и умения применять их на практике;

2) способность к руководству (для руководителей предприятий, менеджеров, метрдотелей и др.);

3) знание и соблюдение профессиональной этики поведения.

1. Показатели уровня профессиональной подготовки и квалификации персонала включают оценку следующих параметров:

- уровень (рейтинг) учебного заведения;

- общая и профилирующая подготовка персонала (отсутствие специальной подготовки, подготовка в объеме; профессионально-технического училища, техникума, вуза, послевузовского и дополнительного образования);

- общие навыки (категория, класс, стаж работы) и навыки выполнения сложных работ, в том числе по результатам участия в каких-либо конкурсах профессионального мастерства;

- знание и соблюдение требований руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности (в том числе по соблюдению требований санитарии, личной гигиены и гигиены рабочего места; пожарной и других видов безопасности, правил охраны труда; нормативных документов на услуги).

2. Показатели способности к руководству включают оценку следующих параметров:

- знание и соблюдение трудового законодательства, отраслевых руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности;

- умение организовать работу персонала, обеспечить эффективный контроль за соблюдением им своих обязанностей и контроль за реализацией прав;
- знание и соблюдение законодательства и руководящих документов в экономической, финансовой и бухгалтерской сферах;
- умение обеспечить доброжелательную атмосферу на предприятии; своевременное и качественное обслуживание потребителей (клиентов) приоритетных категорий; правильное использование средств противопожарной и других видов защиты и сигнализации; четкую эвакуацию потребителей или оказание им необходимой помощи при экстремальных ситуациях.

3. Показатели знания и соблюдения профессиональной этики поведения отражают:

- индивидуальные свойства, в число которых входят этичность, доброжелательность, вежливость, контактность, коммуникабельность и т. п., а также внешние данные;
- внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей;
- умение создать атмосферу гостеприимства, умение проявлять терпение, выдержку и обладание способностью избегать конфликтных ситуаций¹.

Также в данном документе отмечается, что показатели качества услуг должны обеспечивать повышение качества услуги и соответствие требованиям потребителей; соответствие качества услуги передовому зарубежному опыту и т. д.

Стоит также отметить, что невозможно регламентировать в нормативных документах такие свойства, как «вкусная колбаса», «комфортный автомобиль», «интересный курс лекций» или «чуткое отношение», поскольку это неопределенные, юридически недоказуемые характеристики. Вместе с тем все понимают, что именно подобные характеристики говорят о высоком качестве². Иначе говоря, проблема решается в процессе производства, поэтому акцент должен делаться на процесс, главное – это качество процесса.

Японские специалисты по вопросам качества предлагают условно классифицировать параметры качества услуг на основе их значимости для потребителей. С этой точки зрения следует различать:

- «внутреннее» качество, которое не находится в поле зрения потребителей (например, техническое обслуживание);
- «материальное» качество, заметное для потребителя (качество товара, гостиничного обслуживания, ресторанного питания и т. д.);

¹ ГОСТ Р 52113–2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества.

² Щадрин А. Качество и стандартизация в условиях рынка // Стандарты и качество. 2006. № 11.

- «нематериальное» качество, видимое потребителем (правдивость рекламы, грамотно оформленная документация, доступные понимания инструкции по пользованию и т. д.);
- «психологическое качество» (гостеприимство, вежливость, внимательность и др.);
- время обслуживания.

Подобный подход позволяет более достоверно оценивать соответствие услуги ожиданиям и предпочтениям потребителей и вырабатывать надлежащие критерии оценки качества услуг.

Таким образом, выбор критериев – наиболее важная задача в процессе стандартизации услуг. Следует отличать совокупность свойств продукции и услуг от качества, т. е. от степени удовлетворения всех заинтересованных сторон. Значит, степень удовлетворенности будет зависеть от качества процесса, которое, в свою очередь, всегда будет связано с квалификацией и талантом непосредственного исполнителя услуги, а также от грамотного управления качеством в компании.

С 1998 г. ИСО, придавая огромное значение стандартизации услуг, стала проводить международные семинары, главная цель которых – получить от заинтересованных сторон информацию о спросе на международные стандарты на услуги. Оказалось, что наибольшая потребность на сегодняшний день – в стандартизации гостиничного дела и выставок.

Наиболее актуальной для гостиничного дела признана международная стандартизация условных знаков, методов обеспечения безопасности и управления чрезвычайными ситуациями. Некоторые пиктограммы широко используются во всем мире и рассматриваются как стандартизированные, они включены в национальные стандарты многих государств и являются одним из обязательных объектов стандартизации гостиничного дела.

Контрольные вопросы и задания

1. Укажите составляющие элементы понятия «услуга».
2. Каково социальное значение услуг?
3. Назовите ТК, направленные на сферу услуг.
4. Назовите специфические виды стандартов, используемые при стандартизации услуг.
5. Как расшифровать аббревиатуру ОКУН?
6. Для решения каких задач разработан ОКУН?
7. Какие группы включает ОКУН?
8. В чем заключается основная задача стандартизации услуг?
9. С какими особенностями услуг связана специфика стандартизации в данной области?
10. Какие показатели качества услуг вы знаете?

Практикум

1. Разбейтесь на группы по 4–5 человек, выберите объект оценки качества услуг, попробуйте оценить соответствие данного объекта требованиям стандарта.

Например: объект – кафе в учебном корпусе.

Нормативный документ – ГОСТ Р. Общественное питание. Классификация предприятий.

Задача – оценить соответствие или несоответствие требованиям стандарта данной точки общественного питания.

2. Разбейтесь на группы по 4–5 человек, выберите себе объект стандартизации, самостоятельно, не опираясь на нормативные документы (если они имеются для этого объекта), разработайте показатели качества, по которым можно оценить данный объект.

Например: объект стандартизации – учебная аудитория.

Показатели качества – надежности 1, 2

функциональности 1, 2 и т. д.

3. К методам кодирования относятся также штриховые коды, наносимые на продукцию. Какую информацию можно узнать по данному коду? Возьмите три любых товара и расшифруйте штриховой код.

Тест № 3

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

1. Для сферы услуг разработаны следующие виды стандартов:
 - а) основополагающие;
 - б) требования к обслуживающему и производственному персоналу;
 - в) на классификацию предприятий;
 - г) все перечисленное;
 - д) только б) и в).
2. К особенностям услуг можно отнести:
 - а) невозможность количественной оценки многих видов услуг;
 - б) применение экспертных и необходимость социологических оценок для изучения потребительских мнений о качестве;
 - в) все перечисленное.
3. К показателям назначения услуг относятся:
 - а) показатели совместимости, показатели предприятия, показатели применения;
 - б) надежность предоставляемой услуги, стойкость результата услуги к внешним воздействиям;
 - в) знание и соблюдение профессиональной этики поведения, способность к руководству;
 - г) все перечисленное.

Раздел II

ОСНОВЫ СЕРТИФИКАЦИИ

Тема 4. Сущность сертификации

Прочитав и обдумав эту тему, вы сможете:

- *изучить историю становления сертификации;*
- *пояснить основные понятия в области сертификации;*
- *сопоставить обязательную и добровольную сертификацию;*
- *указать правила и документы по проведению работ в области сертификации.*

4.1. Из истории сертификации

В повседневной жизни и коммерческой практике термин «сертификация» стал известен в последнее десятилетие, однако сертификация как процедура применяется давно и термин «сертификат» известен с XIX в. и в переводе с латыни означает «сделано верно».

Несколько определений сертификата дается в энциклопедическом словаре Ф. А. Брокгауза и И. А. Ефрона, изданном в 1900 г., одно из них: сертификат – это удостоверение. Специалисты в финансовой сфере трактуют сертификат в одних случаях как денежное свидетельство на определенную сумму, в других – как облигацию специального государственного займа.

Исторические сведения свидетельствуют о стремлении производителей товаров подтверждать, в том числе и письменно, качество своих изделий, снабжая их «заявлениями соответствия». Такие заявления охватывали широкий круг товаров. Примером могут служить свидетельства знаменитых художников Возрождения, которые гарантировали сохранность своих картин в течение 300 лет. Некоторые из этих гарантий подтвердились¹.

Однако деятельность по сертификации не осуществлялась только со стороны производителей. Она происходила и со стороны государственных и различных организаций, которые подтверждали соответствие товара определенным требованиям.

¹ Брянский А. Н. Метрология и сертификация // Законодательная и прикладная метрология. 1997. № 1. С. 38–39.

Например, сопроводительный документ к полученному Россией в 1879 г. прототипу килограмма имел следующее название: «Международный комитет мер и весов. Сертификат Международного бюро мер и весов для прототипа килограмма № 12, переданного Министерству финансов Российской Империи».

В этом документе имелись следующие сведения:

- об изготовителе прототипов и их аттестации;
- о химическом составе и объеме;
- указаны должности и фамилии лиц, выполнявших те или иные операции по подтверждению соответствия;
- описан процесс метрологической аттестации прототипа, т. е. признание эталона узаконенным на основе тщательного исследования и измерения.

Испытания проводились для всей группы прототипов (всего 42) и было проведено 1092 взвешивания для сравнения между собой и с международным (главным) прототипом, который, в свою очередь, был сличен с архивным килограммом¹.

Еще пример. Существование неправительственных и независимых «классификационных организаций», которые занимались оценкой безопасности судов для целей их страхования. «Примером такой организации является Регистр Ллойда – авторитетнейшая в наше время международная организация, которая имеет представительства в 127 странах мира и в течение двух столетий остается мировым лидером сертификационных организаций»².

В России есть классификационная организация – Морской регистр, созданная еще в 1913 г., которая занималась тем, что сейчас называют сертификацией гражданских судов на их безопасность, причем эта сертификация сразу же стала проводиться по международным правилам. Поэтому уже тогда она была не только престижна, но и выгодна судовладельцам: страховка таких судов обходилась дешевле, а его фрахт (плата за перевозку грузов или пассажиров) – дороже.

Предшественницей российской сертификации была сертификация в СССР отечественной экспортируемой продукции. Первоначально она проводилась в зарубежных центрах и её обязательность фактически устанавливалась не отечественными законами, а законодательством тех стран, куда товары поставлялись.

В 1984 г. Правительством СССР было принято постановление о сертификации экспортируемой продукции. В 1986 г. Госстандартом был введен в действие Временный порядок сертификации продукции машиностроения.

¹ Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. М., 2006. С. 226.

² Там же. С. 226.

В 1988 г. странами – членами СЭВ (Совет экономической взаимопомощи) была подписана конвенция о системе оценки качества и сертификации взаимопоставляемой продукции. К 1991 г. в России функционировало 14 испытательных центров, было аттестовано несколько производств.

Вместе с тем в СССР осуществлялась оценка соответствия продукции и в других формах: государственная приемка продукции, государственные испытания и т. д. После ликвидации СССР эти процессы были официально отменены.

Сегодня в России действуют различные системы сертификации.

В системе Минэкономразвития – государственная система классификации гостиниц и других средств размещения. В данной системе производится аттестация помещений на категории «звезды» – выдается *сертификат категории*.

Во внешней торговле используются сертификаты происхождения, сертификаты подтверждения и т. д. *Сертификат происхождения* – это принадлежность страны-экспортера к категории стран, которым предоставляются льготы по уплате таможенных платежей. К ним относятся развивающиеся страны – Китай, Сингапур и т. д. *Сертификат подтверждения доставки* подтверждает, что товар поставлен в Россию и принят под режим экспортного контроля, суть контроля заключается в том, чтобы товар был использован в целях, указанных в документе, и не передавался другому субъекту хозяйственной деятельности без разрешения Минэкономразвития России.

Сегодня сертификация в России проводится в соответствии с законодательными актами и нормативными документами, в том числе в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1. В данном законе установлена обязательность сертификации безопасности товаров народного потребления.

4.2. Основные понятия в области сертификации

Как видно, сертификация является одним из видов деятельности по оценке соответствия, т. е. соблюдения установленных требований к продукции, процессу или услуге.

Комитет по вопросам сертификации (СЕРТИКО) Международной организации по стандартизации (ИСО) в руководстве № 2 ИСО (ИСО/МЭК2) версии 1982 г. определил сертификацию как действие, удостоверяющее посредством сертификата соответствия или знака соответствия, что изделие или услуга соответствуют определенным стандартам или другим нормативным документам. Таким образом, сертификация

получила всемирное признание как одна из форм обеспечения высокого качества и безопасности продукции¹.

Значит, **сертификация – это процедура, посредством которой орган по сертификации документально удостоверяет, что продукция, процесс или услуга соответствуют установленным требованиям технических регламентов, положениям стандартов.**

Цели сертификации:

- 1) содействие потребителям в компетентном выборе продукции;
- 2) защита потребителя от недобросовестного изготовителя;
- 3) контроль безопасности продукции для окружающей среды, жизни и здоровья людей;
- 4) создание условий для деятельности организаций и предпринимателей на едином товарном рынке России;

Пример, который свидетельствует «о высоком социально-экономическом эффекте сертификации: отказ в сертификации и запрет реализации на рынке 100 т бельгийской говядины спасли от острого пищевого отравления тысячи людей, затраты на их лечение составили бы около 60 млн р., а потери из-за отсутствия людей на рабочих местах – еще около 100 млн р.»².

Основные принципы сертификации:

1. Законодательная основа сертификации. Закон РФ «О сертификации», «О защите прав потребителей» и другие правовые акты.

2. Гармонизация правил и рекомендаций по сертификации с международными нормами и правилами. Гармонизация является условием признания сертификатов и знаков соответствия за рубежом, тесного взаимодействия с международными, региональными и национальными системами сертификации других стран.

3. Открытость и закрытость информации. При сертификации должно осуществляться информирование всех ее участников – изготовителей, потребителей, органов сертификации и др. заинтересованных сторон. С другой стороны, при сертификации должна соблюдаться конфиденциальность информации, составляющей коммерческую тайну.

Участниками сертификации являются:

- изготовители продукции, исполнители услуг (первая сторона);
- заказчики-продавцы (первая либо вторая сторона); продавец как получатель продукции представляет вторую сторону, а при реализации товара покупателю – первую сторону;
- органы по сертификации, испытательные лаборатории, Ростехрегулирование РФ и другие федеральные органы исполнительной власти (третья сторона).

¹ Лаврентьева М. С. Административно-правовое регулирование в сфере стандартизации и сертификации. Автореферат. М., 2006. С. 17.

² Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. М., 2006. С. 229.

Орган по сертификации (ОС) несет ответственность за обоснованность и правильность выдачи сертификата. Испытания конкретной продукции или конкретные виды испытаний осуществляют аккредитованные испытательные лаборатории (ИЛ) и выдают протоколы испытаний для целей сертификации. ИЛ несет ответственность за соответствие проведенных ею испытаний нормативных документов, а также за достоверность и объективность результатов.

Если орган по сертификации аккредитован как ИЛ, то его именуют **сертификационным центром**. Например, известный центр испытаний и сертификации «Ростест – Москва». Для организации и координации работ в системах сертификации однородной продукции или группы услуг создаются **Центральные органы систем сертификации (ЦОС)**, которые, в свою очередь, осуществляют руководство и координируют деятельность ОС и ИЛ, рассматривают апелляции по поводу действий ОС и ИЛ.

Главным участником работ по сертификации является **эксперт – лицо, аттестованное на право проведения одного или нескольких видов работ в области сертификации**. От его знаний, опыта, личных качеств, т. е. компетентности, зависят объективность и достоверность решения о возможности выдачи сертификата.

Как было отмечено в определении, сертификация – это процедура, посредством которой орган по сертификации документально удостоверяет соответствие продукции установленным требованиям. В качестве документального удостоверения выступает свидетельство, которое может быть в виде сертификата или декларации о соответствии.

Сертификат соответствия – документ, выданный по правилам системы сертификации, для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям¹. С бланком сертификата и правилами его заполнения можно ознакомиться в приложении 5 и 6 соответственно.

Декларация о соответствии – документ, в котором изготовитель (продавец, исполнитель) удостоверяет, что поставляемая (продаваемая) им продукция соответствует установленным требованиям².

Отличительные характеристики представлены в табл. 2.

¹ О правилах применения знака соответствия при обязательной сертификации продукции: постановление Госстандарта от 25 июля 1996 г. № 14 (в ред. постановления Госстандарта РФ от 20.10.1999 г. № 54; Изменения № 2, утв. постановлением Госстандарта РФ от 05.07.2002 г. № 54). С. 2.

² Там же. С.2.

Таблица 2

Отличительные признаки двух форм подтверждения соответствия

Сертификация соответствия	Декларирование соответствия
Субъект, осуществляющий процедуру	
Орган по сертификации	Производитель (поставщик)
Объекты, в отношении которых предусмотрена процедура	
Продукция и услуги, имеющие повышенную опасность для потребителей и окружающей среды	Продукция и услуги, не представляющие существенной опасности для потребителя и окружающей среды
Результат процедуры	
Сертификат соответствия	Декларация
Срок действия	
Устанавливается органом по сертификации	Устанавливается производителем (поставщиком)

На основании «Правил применения сертификата соответствия и знака соответствия СМК» (по ГОСТ Р 40.003–2005) одновременно с выдачей сертификата орган по сертификации дает письменное разрешение держателю сертификата на использование знака соответствия (рис. 4).

Знак соответствия – зарегистрированный в установленном порядке знак, которым по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждается соответствие маркированной им продукции установленным требованиям¹.

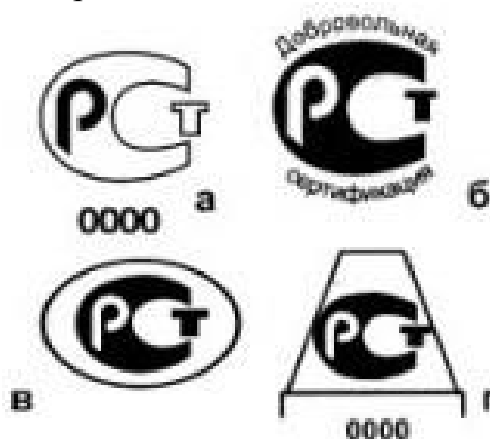


Рис. 4. Знаки соответствия:

а – знак соответствия при обязательной сертификации; *б* – знак соответствия при добровольной сертификации; *в* – знак соответствия требованиям национального стандарта РФ; *г* – знак соответствия «системы добровольной сертификации» (включает код органа, выдавшего сертификат)

¹ О правилах применения знака соответствия при обязательной сертификации продукции: Постановление Госстандарта от 25 июля 1996 г. № 14 (в ред. постановления Госстандарта РФ от 20.10.1999 г. № 54; Изменения № 2, утв. постановлением Госстандарта РФ от 05.07.2002 г. № 54). С. 2.

В правилах применения знака соответствия указаны способы маркировки, к числу которых относятся¹:

- клеймение готового изделия, упаковочной единицы, оформленной сопроводительной документацией, знаком соответствия с помощью специального клейма;
- нанесение на продукцию, ее тару (упаковку) и оформляемую сопроводительную документацию плоского или рельефного изображения знака соответствия в ходе технологического процесса изготовления с помощью специализированной технологической оснастки;
- применение комплектующих изделий, упаковочных материалов и бланков сопроводительной документации с нанесенными на них изображениями знака соответствия;
- прикрепление специально изготовленных носителей знака соответствия (ярлыков, этикеток, самоклеящихся лент и т. п.).

Применением может являться также использование знака соответствия в рекламе, печатных изданиях, на официальных бланках и вывесках, при демонстрации экспонатов на выставках и ярмарках, изготовление этого знака или технических средств для его воспроизведения, иное введение в хозяйственный оборот.

Маркирование продукции знаком соответствия могут осуществлять только лица, уполномоченные на это держателем сертификата соответствия или декларантом. *Держатель сертификата соответствия* – это организация или индивидуальный предприниматель, на чье имя выдан сертификат соответствия. *Декларант* – изготовитель (продавец), принявший декларацию о соответствии и зарегистрировавший её в установленном порядке².

Орган по сертификации контролирует правильность использования сертификатов и знаков соответствия. В случаях неправильных ссылок на систему сертификации или вводящих в заблуждение случаев применения сертификатов и знаков соответствия, выявленных в рекламе, каталогах, на сайте Интернета и т. п., орган предпринимает соответствующие меры. К таким мерам относят проведение держателем сертификата корректирующих действий, отмену действия сертификата, публикацию о допущенных нарушениях или иные правовые действия, соответствующие действующему законодательству.

¹ О правилах применения знака соответствия при обязательной сертификации продукции: постановление Госстандарта от 25 июля 1996 г. № 14 (в ред. постановления Госстандарта РФ от 20.10.1999 г. № 54; Изменения № 2, утв. постановлением Госстандарта РФ от 05.07.2002 г. № 54). С. 3.

² Правила применения знака соответствия при обязательной сертификации продукции. Утв. приказом Госстандарта от 05.09.2001 г.

4.3. Обязательная и добровольная сертификация

Подтверждение соответствия может осуществляться в обязательной и добровольной формах.

Обязательная сертификация – действие органов по сертификации, доказывающее, что идентифицированная продукция соответствует обязательным требованиям стандартов, технических регламентов.

Обязательная сертификация является формой государственного контроля за безопасностью продукции, поэтому она осуществляется лишь в случаях, предусмотренных законодательными актами РФ.

В ст. 7 закона «О защите прав потребителей» сказано, что перечни товаров, подлежащих обязательной сертификации, устанавливаются Правительством РФ. На основании этих перечней Ростехрегулирование РФ разрабатывает и вводит Номенклатуру продукции и услуг, в отношении которых предусмотрено обязательное подтверждение соответствия. Номенклатура – это перечень продукции и услуг с кодами в соответствии с общероссийскими классификаторами.

Добровольная сертификация проводится в соответствии с законом «О техническом регулировании» по инициативе заявителя (изготовитель, продавец, исполнитель) в целях подтверждения соответствия продукции или услуги национальным стандартам, стандартам организаций, системам добровольной сертификации.

Добровольная сертификация проводится на условиях договора между заявителем и органом по сертификации. Продукция или услуги, прошедшие обязательную сертификацию, могут проверяться в рамках добровольной сертификации на требования, дополняющие обязательные. Сравнительная характеристика обязательной и добровольной сертификаций представлена в табл. 3.

Например, при анализе молочной продукции могут быть проверены ее оздоровительные для организма человека эффекты или, при проверке компьютеров, наличие благоприятного биологического воздействия на человека, которое они, согласно рекламе, оказывают на человека.

На 2005 г. в России зарегистрировано 249 систем добровольной сертификации. Из них некоторые системы относятся к продукции, некоторые к услугам или персоналу, а некоторые системы носят комплексный характер, так как относятся и к услугам, и к продукции.

Примеры систем добровольной сертификации в РФ:

- Система стоимостной оценки автотранспортных средств СЕР-ТОЦАТ, разработанная Министерством автомобильного транспорта РФ;
- Система сертификации санаторно-оздоровительных услуг, разработанная Центром сертификации Центрального региона;
- Система сертификации экологического агропроизводства (Эко-Нива), разработанная АОЗТ «ЭкоНива», и т. д.

Таблица 3

Отличительные признаки
обязательной и добровольной сертификации¹

Обязательная сертификация	Добровольная сертификация
Основные цели проведения	
обеспечение безопасности товаров	– обеспечение конкурентоспособности продукции (услуги) предприятия; – реклама продукции (услуги)
Основание для проведения	
законодательные акты РФ	по инициативе юридических или физических лиц на договорных условиях между заявителем и органом по сертификации
Объекты	
перечни товаров, подлежащие обязательной сертификации, утвержденные постановлением Правительства РФ	любые объекты
Сущность оценки соответствия	
оценка соответствия обязательным требованиям, предусмотренным соответствующим законом, вводящим обязательную сертификацию	оценка соответствия требованиям заявителя, согласованным с ОС (по объектам, подлежащим обязательной сертификации, как правило, оценка соответствия требованиям, дополняющим обязательные)
Нормативная база	
государственные стандарты, санитарные нормы и правила и т. д.	национальные стандарты, стандарты организаций, системы добровольной сертификации, условия договора и т. д.

В России в настоящее время преобладает обязательная сертификация, за рубежом – добровольная. Например, во Франции добровольная сертификация проводится на соответствие стандартам Франции NF: по ее результатам продукция маркируется соответствующим знаком; продукция, не маркированная этим знаком, не пользуется спросом.

Наметившаяся тенденция сокращения номенклатуры продукции и услуг, подлежащих обязательной сертификации в России, будет способствовать расширению добровольной сертификации. Добровольная сертификация является рыночным инструментом борьбы с контрафактной продукцией. В этой ситуации маркировка продукции знаком соответствия означает, что продукция выпущена «легальным» производителем, гарантирующим качество и безопасность для потребителя.

¹ Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. М., 2006. С. 234.

4.4. Правила и документы по проведению работ в области сертификации

На территории Российской Федерации действуют определенные правила по проведению работ в области сертификации; в частности, к ним относится следующее:

1. В качестве ОС или ИЛ допускаются организации, независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, если они не являются потребителями и изготовителями данной продукции и если они прошли аккредитацию в установленном порядке.

2. Аккредитацию ОС и ИЛ осуществляет Ростехрегулирование, федеральные органы исполнительной власти. Результаты оформляются аттестатом аккредитации.

3. Если существует несколько ОС одной и той же продукции, услуги, то заявитель вправе выбирать орган самостоятельно.

4. Сертификация отечественной и импортной продукции проводится по одним и тем же правилам.

5. Сертификаты и аттестаты вступают в силу с даты их регистрации в едином реестре. (Здесь содержатся все сведения об аттестованных экспертах, знаках соответствия, утвержденных систем сертификации и т. д.).

6. Официальным языком является русский. Все документы: заявки, протоколы, акты, аттестаты, сертификаты и т. д. оформляются на русском языке.

7. При возникновении спорных вопросов заинтересованная сторона может подавать апелляцию в ОС, ЦОС, Ростехрегулирование и другие органы, проводящие работы по сертификации.

8. Сертификация проводится по схемам, установленным системами сертификации однородной продукции или группы услуг. (Схемы проведения сертификации в сфере услуг будут рассмотрены далее)¹.

Относительно нормативной базы деятельности по сертификации можно отметить, что в данной области имеется разветвленная система документов. К их числу относятся:

- **Законодательные акты РФ.** Законы РФ «О техническом регулировании», «О защите прав потребителей», «Об основах охраны труда» и т. д.

- **Постановления Правительства РФ.** Постановления регламентируют вопросы сертификации, устанавливают правила выполнения отдельных видов работ и услуг и т. д. Например, «Правила сертификации работ и услуг», «О мерах по защите потребительского рынка РФ от проникновения некачественных товаров» и т. д.

¹ Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. М., 2006. С. 240–241.

- **Основополагающие организационно-методические документы.**

Данные документы устанавливают требования к организации работ по сертификации, участников работ по сертификации, а также требования, распространяющиеся на конкретные однородные группы продукции и услуг. Например, комплекс стандартов по аккредитации, комплекс стандартов по сертификации персонала, ГОСТ Р «Государственная регистрация систем добровольной сертификации и их знаков соответствия».

- **Классификаторы, перечни, номенклатуры.** Например, «Общероссийский классификатор стандартов», «Общероссийский классификатор услуг населению», «Перечень товаров текстильной и легкой промышленности, подлежащих обязательной сертификации».

- **Рекомендательные документы.** Применяются для конкретизации вопросов организации сертификации, методов, форм проведения различных процедур. Например: «Рекомендации по сертификации»; «Оплата работ по сертификации продукции и услуг» и т. д.

Таковы основные правила и документы по проведению работ в области сертификации.

Контрольные вопросы и задания

1. Приведите исторические примеры развития деятельности по сертификации.
2. Укажите основные цели сертификации.
3. На каких принципах строится деятельность по сертификации?
4. Назовите участников сертификации.
5. Приведите отличительные признаки сертификации соответствия и декларирования соответствия.
6. Что такое знак соответствия?
7. Назовите способы маркировки продукции знаком соответствия.
8. Что такое обязательная сертификация?
9. Укажите отличительные признаки обязательной и добровольной сертификации.
10. Какие документы координируют проведение работ в области сертификации?
11. Какие правила по проведению работ в области сертификации существуют на территории Российской Федерации?

Практикум

1. В данной теме рассказывалось о знаках соответствия стандартам РФ. Найдите информацию о знаках соответствия стандартам в других странах, приведите их изображение.

2. Помимо знаков соответствия стандартам существуют другие стандартизированные знаки, обозначающие единую информацию для всех потребителей. К таким знакам относится, например, экомаркировка. Найдите примеры зарубежных экознаков, встречающихся на продаваемых товарах.

3. Изучите закон РФ «О защите прав потребителей» и расскажите, какую информацию об изготовителе (исполнителе) вправе потребовать потребитель.

Тест № 4

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

1. Основные цели сертификации – это ...

- а) содействие потребителям в компетентном выборе продукции;
- б) контроль безопасности продукции для окружающей среды, жизни и здоровья людей;
- в) установление требований и норм к качеству продукции и услуг;
- г) все перечисленное;
- д) только а) и б).

2. В отношении каких объектов возможно декларирование соответствия:

- а) продукции и услуг, имеющих повышенную опасность для потребителей и окружающей среды;
- б) продукции и услуг, не представляющих существенной опасности для потребителя и окружающей среды;
- в) любых объектов?

3. Что является основанием для проведения обязательной сертификации:

- а) законодательные акты РФ;
- б) инициатива юридических или физических лиц;
- в) все перечисленное?

4. Если существует несколько органов сертификации одной и той же продукции, услуги, то заявитель вправе:

- а) выбирать орган самостоятельно;
- б) проходить сертификацию по месту регистрации предприятия;
- в) проходить сертификацию по месту нахождения предприятия.

Тема 5. Сертификация в сфере услуг

Прочитав и обдумав эту тему, вы сможете:

- выделить основные цели в области сертификации услуг;
- рассказать об этапах проведения сертификации услуг;
- понять схемы сертификации услуг;
- рассмотреть специфику оценки качества услуг.

5.1. Цели и объекты сертификации в сфере услуг

Услуги проходят добровольную сертификацию. В рамках системы сертификации РФ действуют правила функционирования добровольной сертификации услуг. Сертификация услуг проводится аккредитованными органами сертификации по инициативе заявителя (исполнителя) в целях подтверждения соответствия требованиям документов, определяемых заявителем.

Организационная структура Системы включает:

- руководящий орган Системы – консультационно-внедренческую фирму «Интерстандарт»;
- научно-методический центр Системы – Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации (ВНИИС);
- центральные органы добровольной сертификации однородных видов услуг;
- органы по сертификации услуг;
- испытательные лаборатории (центры)¹.

КВФ «Интерстандарт» выполняет следующие функции:

- определяет центральные органы;
- утверждает организационно-методические документы добровольной сертификации однородных видов услуг;
- координирует и контролирует деятельность участников Системы.

Функции ВНИИС:

- осуществляет методическое руководство Системой;
- проводит экспертизу документов добровольной сертификации однородных видов услуг;
- разрабатывает проекты основополагающих организационно-методических документов Системы и изменений к ним.

¹ Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. М., 2006. С. 259.

Функции Центрального органа добровольной сертификации однородных видов услуг:

- организует и координирует работу ОС и ИЛ;
- разрабатывает методические документы;
- проводит сбор и анализ информации о результатах деятельности по сертификации однородных видов услуг;
- рассматривает апелляции заявителей по поводу действующих ОС и ИЛ¹.

Среди основных целей сертификации в области услуг можно выделить:

- защиту потребителей услуг от недобросовестной деятельности организаций, которые их предлагают;
- защиту жизни, здоровья и имущества потребителей;
- формирование благоприятной общественной, правовой и экономической среды для развития бизнеса в сфере услуг;
- выработку мер государственной поддержки сферы услуг как важного сектора экономики.

Объектами стандартизации в сфере услуг являются:

- услуга;
- организация, предоставляющая услугу;
- персонал, выполняющий услугу;
- производственный процесс;
- система управления качеством в организации, предоставляющей услуги.

5.2. Этапы проведения сертификации услуг

Сертификация работ и услуг предусматривает следующие этапы:

1. **Подача заявки на сертификацию.** Заявку и письмо заявитель направляет в соответствующий орган. При наличии нескольких ОС по сертификации данных услуг заявитель вправе направить заявку в любой из них. Заявителем может быть индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, представившее услуги на сертификацию и обязывающееся оплатить её проведение.

2. **Рассмотрение и принятие решения по заявке.** Заявка рассматривается ОС и сообщается решение (не позднее 15 дней). В случае положительного решения ОС проводит работы по подготовке к сертификации:

¹ Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. М., 2006. С. 260.

- выбор схемы сертификации с учетом специфики услуги и предложения заявителя (подробно будет рассмотрено в п. 5.3);
- определение процедуры проверки и места проведения проверки;
- подготовка проекта договора на выполнение работ по сертификации.

Если по заявке принимается отрицательное решение, то ОС аргументированно сообщает в письменном виде заявителю о невозможности проведения сертификации услуг.

3. Оценка соответствия работ и услуг по установленным требованиям. Порядок оценки устанавливается органом по сертификации в соответствии с разработанной методикой. В общем виде – это оценка выполнения работ и оказания услуг; проверка, испытания результатов работ и услуг.

Как правило, в сфере туризма оценка – это оценка комиссией процесса предоставления услуги в виде деловой игры в офисе, оценка состояния офисного помещения, документации, компетентности персонала и т. д.

4. Принятие решения о возможности выдачи сертификата. После проведения экспертизы ОС в срок не более 10 дней оформляет сертификат, регистрирует его, устанавливает срок действия с учетом срока действия нормативных документов на сертифицируемую услугу, результатов оценки услуги, но не более чем на 3 года.

При отрицательных результатах сертифицируемых проверок или отказе заявителя от оплаты работ по сертификации ОС выдает заявителю заключение с указанием причин отказа.

5. Выдача сертификата. Сертификат регистрируется в государственном реестре системы сертификации и выдается заявителю.

Например: турпредприятию выдается один сертификат на оказываемые предприятием услуги (а не на каждую в отдельности). Если после получения сертификата соответствия в процессе работы у турпредприятия появляется новая услуга, подлежащая обязательной сертификации, то на эту услугу необходимо получить дополнительный сертификат.

6. Инспекционный контроль. Контроль осуществляется в течение всего срока действия сертификата, но не реже 1 раза в год в форме периодических и внеплановых (в случае жалоб) проверок. Результаты оформляются актом, и делается заключение о подтверждении действия выданного сертификата.

При неудовлетворительных результатах действие сертификата может быть приостановлено или аннулировано. Аннулирование вступает в силу с момента исключения его из реестра. В случае несогласия можно подать апелляцию.

5.3. Схемы сертификации услуг

При сертификации работ и услуг используются схемы (табл. 4).

Таблица 4

Схемы сертификации услуг¹

№ схемы	Оценка выполнения работ, оказания услуг	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Инспекционный контроль сертифицированных работ и услуг
1	Оценка мастерства исполнителя работ и услуг	Проверка результатов работ и услуг	Контроль мастерства исполнителя работ и услуг
2	Оценка процесса выполнения работ, оказания услуг	Проверка результатов работ и услуг	Контроль процесса выполнения работ, оказания услуг
3	Анализ состояния производства	Проверка результатов работ и услуг	Контроль состояния производства
4	Оценка организации (предприятия)	Проверка результатов работ и услуг	Контроль соответствия установленным требованиям
5	Оценка системы качества	Проверка результатов работ и услуг	Контроль системы качества

Рассмотрим применение данных схем.

Схема 1. Применяется для оценки услуг, качество и безопасность которых зависят от мастерства исполнителя. Например: парикмахера, официанта, мастера по ремонту. В данном случае применяются стандарты с требованиями к обслуживающему персоналу.

Схема 2. По данной схеме оценивают процесс оказания услуг по следующим критериям:

- методическое, организационное, правовое, информационное и другое обеспечение процесса оказания услуг;
- полнота и актуализация документации, устанавливающей требования к процессу;
- безопасность и стабильность процесса;
- профессионализм обслуживающего персонала.

Схема 3. Применяется при сертификации производственных услуг, что остается за рамками темы изучения.

Схема 4. Применяется при оценке организации (предприятия). По данной схеме оценивается присвоение предприятиям определенной категории (звездность гостиниц, разряд ателье, тип предприятия общественного питания и т. д.). Здесь используются стандарты по классификации предприятий. Также по этой схеме проводят аттестацию предпри-

¹ Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. М., 2006. С. 261.

ятий на соответствие материально-технической базы, условиям обслуживания, требованиям по безопасности.

Схема 5. Применяется при сертификации наиболее опасных услуг, к числу которых относят медицинские, услуги по перевозке пассажиров и т. д.

Дополнительно к схемам могут быть использованы и такие методы, как:

- регистрационные;
- органолептические;
- социологические;
- экспертные.

Регистрационные методы заключаются в проверке наличия документальной регистрации различных видов безопасности (пожарной, санитарной, безопасности товаров, безопасности транспортных средств, точности и своевременности оказываемых услуг).

Органолептические методы применяют для оценки санитарного состояния помещений предприятий торговли и общественного питания.

Социологические методы используют для оценки качества обслуживания. Как правило, проводятся различные опросы потребителей, получение их отзывов.

Экспертные методы заключаются в оценке специалистов-экспертов результатов работ и услуг. Например: качество прически, сделанной мастерами парикмахерской; дегустация блюд на предприятиях общественного питания; качество лекций в вузе и т. д.

Таковы схемы сертификации и основные методы оценки соответствия услуг установленным требованиям.

5.4. Оценка качества услуг

Особо стоит остановиться на оценке качества предоставляемых услуг. Как было отмечено в п. 3.3, услуги обладают специфическими характеристиками, что, в свою очередь, затрудняет процесс выработки показателей для оценки качества услуг. Такую же трудность представляет и процесс подтверждения качества услуг установленным требованиям.

Как отмечают специалисты, качественные услуги возможны лишь там, где организован эффективный сервис. В мировой практике выработаны определенные условия создания качественного сервиса, а именно:

1. Соблюдение принципов современного сервиса, т. е.:

- максимальное соответствие предоставляемых услуг требованиям потребителей;
- гибкость сервиса, направленность на учет меняющихся требований рынка.

2. Создание необходимых условий для персонала:

- формулировка правил, обязанностей каждого сотрудника;
- мотивация сотрудников;
- система оценки качества работы каждого сотрудника;
- повышение квалификации.

3. Оптимизация организационной структуры управления. Как показывает практика, чем длиннее цепочка прохождения заказа, тем больше вероятность совершения ошибки или недочета в предоставлении услуги. Это требует выбора оптимальной организационной структуры предприятия.

4. Осуществление всестороннего, полного, объективного контроля за качеством предоставляемых услуг. С этой целью возможно внедрение следующих мероприятий:

- участие потребителя в оценке качества;
- создание методик и критериев, позволяющих соотносить требования стандартов с фактическим положением дел;
- создание систем самоконтроля персонала;
- участие персонала в создании систем и критериев качества;
- создание служб контроля.

Помимо представленных условий создания качественного сервиса можно выделить факторы, которые оказывают влияние на качество предоставляемых услуг:

- **Целостность работы всех служб.** Маленькие недостатки, допущенные хотя бы одним из сотрудников, могут стать неудовлетворенностью потребителя в целом. В обеспечении качества услуг невозможно выделить более главную или менее главную службу, все должны работать одинаково четко и качественно.

Например: насколько качественно встретят гостя – официант обслужит, повар приготовит блюда, как вымоют посуду, как будет готово столовое белье – зависит качество одной-единственной услуги – предоставления питания.

- **Продолжительность качества.** Повторное производство услуг на одинаковом уровне или оказание услуги на одинаковом уровне в продолжительный период времени. Причин невозможности поддержания услуги на одном и том же уровне может быть много, в частности:
 - плохое качество средств труда персонала;
 - недостаток своевременной и продуманной мотивации сотрудников;
 - отсутствие налаженности взаимодействия между сотрудниками, обеспечивающими бесперебойную работу.

Например: трудно представить улыбающегося работника, у которого смена длится 24 часа и ему не разрешается покидать свое рабочее место, или образцово убирающую горничную, у которой, кроме ведра и тряпки, нет других орудий труда.

• **Неосвязаемость продукта**, т. е. потребляется одновременно с его производством, нет возможности на исправление брака.

Исследования международного института менеджмента в Швейцарии показали, что 4 из 100 недовольных могут увести за собой в три раза больше потенциальных клиентов, чем 96 оставшихся могут привести.

• **Субъективность оценки.** Эффект сервиса оценивается потребителем в условиях определенного эмоционального состояния, зависящего от огромного количества факторов, например:

- особенности воспитания;
- возраста;
- культурных традиций;
- привычек;
- самочувствия или психологического состояния на момент получения услуги и другое.

Учитывая данные факторы и условия создания эффективного сервиса, предприятия могут предоставлять потребителям услуги на высоком качественном уровне. Ведь главная оценка качества услуги – это лояльность потребителя, его желание на повторное получение услуги на данном предприятии.

Контрольные вопросы и задания

1. Укажите основные цели в области сертификации услуг.
2. Назовите объекты стандартизации в сфере услуг.
3. Перечислите этапы проведения сертификации услуг.
4. В каких случаях возможен отказ в выдаче сертификата?
5. Как часто осуществляется инспекционный контроль сертифицированных услуг?
6. Сопоставьте схемы сертификации услуг.
7. Укажите методы, дополнительно применяемые к схемам при подтверждении соответствия качества услуг.
8. Назовите условия создания эффективного сервиса.
9. Какие факторы оказывают влияние на качество предоставляемых услуг?

Практикум

1. Выберите любое предприятие в сфере услуг и попытайтесь оценить предоставляемые услуги по следующим факторам: целостность работы всех служб, продолжительность качества, неосязаемость продукта, субъективность оценки.

Тест № 5

Выберите один из предложенных вариантов ответа.

1. Объектами стандартизации в сфере услуг являются:

- а) организация, предоставляющая услугу;
- б) персонал, выполняющий услугу;
- в) производственный процесс;
- г) все перечисленное;
- д) только а) и б).

2. Инспекционный контроль сертифицированных услуг осуществляется:

- а) в случае поступления жалоб;
- б) не реже 1 раза в 3 года;
- в) не реже 1 раза в год;
- г) все перечисленное;
- д) только а) и в).

3. С какой целью при проведении сертификации используется органолептический метод:

- а) для проверки документальной регистрации различных видов безопасности;
- б) для оценки санитарного состояния помещений;
- в) все перечисленное?

Тема 6. Практика управления качеством

Прочитав и обдумав эту тему, вы сможете:

- *рассказать о программе в области качества «Сто лучших товаров России»;*
- *привести критерии качества, используемые в системе сертификации качества Б. А. Минина;*
- *сопоставить программы в области качества в России и в западных странах (на примере премии Малкома Болдриджа).*

Концепция управления качеством сегодня выступает главным инструментом, обеспечивающим предприятиям успех в конкурентной борьбе. Помимо добровольной сертификации всё большее развитие получают различные конкурсы и премии за достижения в области качества. Как правило, в такой форме поощрения качества присутствует независимая организация, которая и оценивает успехи в достижении качества продукции и услуг, производимых той или иной организацией. Ниже будут приведены наиболее авторитетные примеры данных конкурсов.

6.1. Премия Правительства РФ в области качества

В 1996 г. с целью стимулирования повышения качества продукции и услуг Правительство России учредило премию Правительства России в области качества. Один раз в год происходит присуждение премии на конкурсной основе организациям, достигнувшим значительных результатов в области качества продукции и услуг, а также за внедрение высокоэффективных методов управления качеством¹.

Участвовать в конкурсе могут любые действующие организации на добровольной основе. Повторно после присуждения премии можно участвовать только через пять лет. Организации самостоятельно оплачивают расходы, связанные:

- с рассмотрением заявки на участие;
- организацией проведения экспертизы материалов, представленных на конкурс;
- организацией проведения обследования конкурсантов на местах работы.

Экспертиза проводится в два этапа.

На первом этапе проводится экспертиза материалов, представленных конкурсантами, и отбор организаций для дальнейшего участия в конкурсе.

¹ Сюткин Г. Н., Семенов М. Ю. Сертификация безопасности и качества услуг: учеб. пос. М., 2002. С. 93–97.

На втором осуществляется обследование организаций на местах с целью проверки объективности представленных материалов.

Участники конкурса оцениваются в баллах по двум группам критериев.

Первая группа критериев характеризует, как организация добивается результатов в области качества, что для этого делается:

- ***Роль руководства в организации работ:***
 - как и в какой степени руководство демонстрирует свою приверженность культуре качества;
 - как и в какой степени руководство оценивает и поощряет усилия и достижения персонала и т. д.
- ***Планирование в области качества:***
 - каким образом осуществляется планирование;
 - как и в какой степени цели организации доводятся до подразделений и персонала и т. д.
- ***Использование потенциала работников:***
 - как планируется и совершенствуется работа с персоналом;
 - каким образом поощряются и признаются инициатива и участие персонала в совершенствовании работы по качеству;
 - каким образом осуществляется общение между разными категориями работников и руководителей и т. д.
- ***Рациональное использование ресурсов:***
 - как осуществляется управление финансовыми ресурсами;
 - как осуществляется управление информационными ресурсами;
 - как осуществляется управление зданиями, оборудованием и другим имуществом и т. д.
- ***Управление технологическими процессами и процессами выполнения работ:***
 - как осуществляется систематическое управление процессами;
 - каким образом вносятся изменения в процессы и оценивается их эффективность и т. д.

Вторая группа критериев характеризует, что достигнуто – результаты организации:

- ***Удовлетворенность потребителей качеством продукции:***
 - как потребители воспринимают организацию, качество её продукции (услуг);
 - как сама организация оценивает удовлетворенность потребителей её деятельностью и качеством продукции (услуг).
- ***Удовлетворенность персонала работой в организации:***
 - как персонал оценивает свою удовлетворенность работой в организации;
 - как сама организация оценивает удовлетворенность персонала.

- **Влияние организации на общество:**
 - как общество воспринимает деятельность организации;
 - как сама организация оценивает свое воздействие на общество.
- **Результаты работы организации:**
 - финансовые показатели работы организации;
 - качество продукции (услуг) и другие результаты работы организации.

Распределение баллов по критериям можно увидеть на рис. 5.

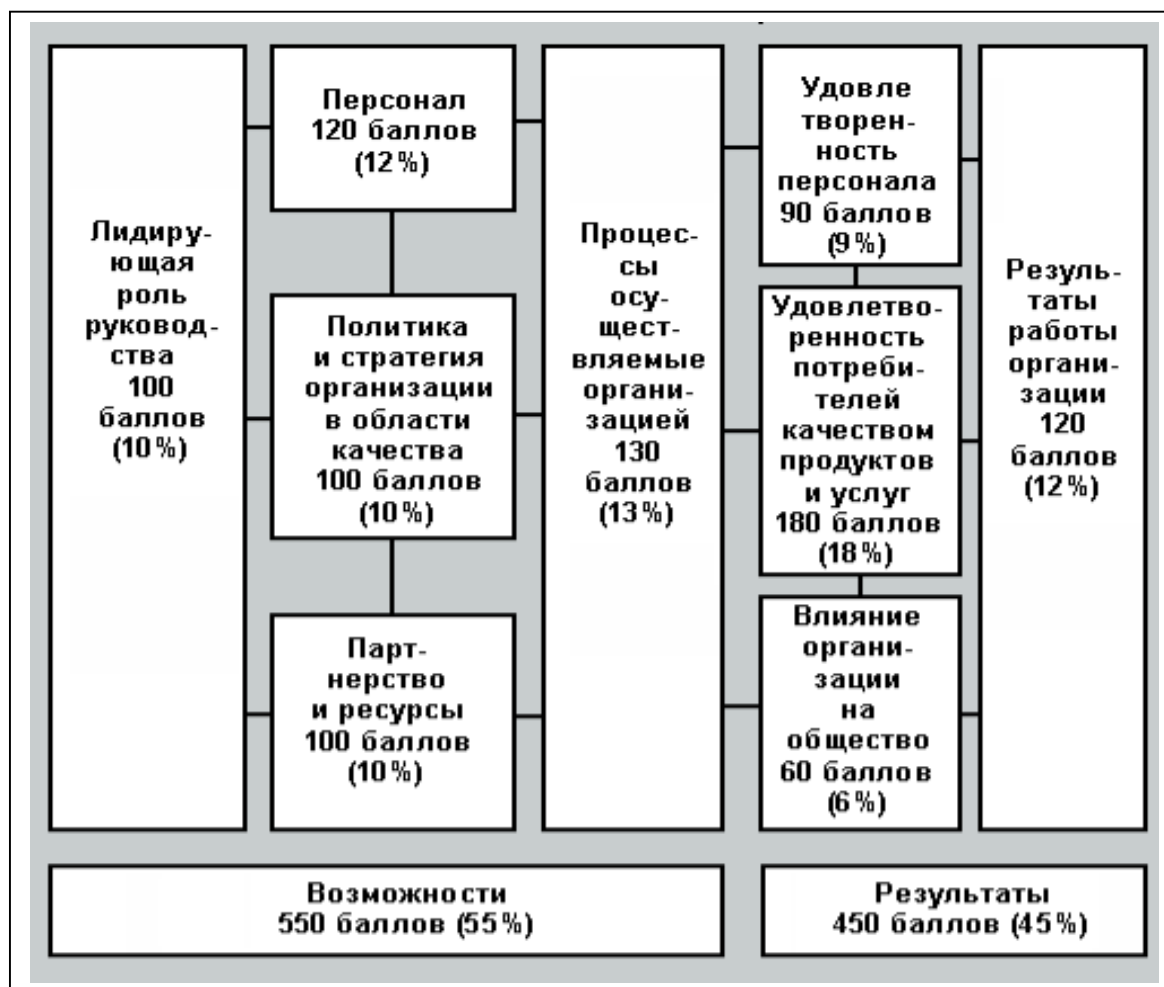


Рис. 5. Модель премии Правительства РФ в области качества

Финалистами становятся организации, набравшие 400 баллов и более, лауреатами – 550 баллов и более. Всего, как видно из рисунка, 1000 баллов. Организации, подтвердившие свои достижения в области качества продукции и услуг в процессе их обследования на местах, награждаются дипломами и призами. Кроме того, они получают право использовать эмблему премии в своих рекламных материалах.

В 2005 г. за достигнутые результаты в области качества продукции и услуг и внедрение высокоэффективных методов управления качеством премии были присуждены:

а) в категории организаций с численностью работающих свыше 250 человек:

– государственному образовательному учреждению высшего профессионального образования «Томскому политехническому университету»;

– ОАО «Западно-Сибирский металлургический комбинат» (г. Новокузнецк);

– федеральному государственному образовательному учреждению высшего профессионального образования «Ставропольскому государственному аграрному университету» (г. Ставрополь) и др.;

б) в категории организаций с численностью работающих не более 250 человек:

– ООО «Научно-производственная фирма “Ракурс”» (г. Санкт-Петербург);

– федеральному государственному унитарному предприятию «Центральное проектное объединение» при федеральном агентстве специального строительства (г. Воронеж).

6.2. Программа «100 лучших товаров России»

Программа «100 лучших товаров России» учреждена Государственным комитетом Российской Федерации по стандартизации и метрологии, межрегиональной общественной организацией «Академия проблем качества» и редакцией журнала «Стандарты и качество» в 1998 г. Программа осуществляется на постоянной основе ежегодно в рамках подготовки и проведения Всемирного дня качества, Европейской недели качества в Российской Федерации и преследует следующие цели:

- определение лучших образцов российских товаров и услуг на конкурсной основе;
- развитие и поддержку региональных программ повышения качества и конкурентоспособности товаров и услуг;
- конструктивное содействие продвижению товаров и услуг победителей Программы на российский и зарубежные рынки;
- содействие созданию на предприятиях и в организациях эффективных систем управления качеством на основе передовых достижений в этой области;
- широкое распространение позитивного опыта российских предприятий и организаций-лидеров в области качества и конкурентоспособности.

Участниками программы могут быть предприятия и организации различных форм собственности, включая предприятия малого бизнеса, осуществляющие производство продукции или оказывающие услуги на территории Российской Федерации. Конкурс проводится в двух категориях:

- продукция;
- услуги.

Программа проводится в 3 этапа:

- 1 этап – подготовительный;
- 2 этап – региональный;
- 3 этап – итоговый.

Представленные на конкурс материалы оцениваются на соответствие следующим основным критериям:

- вклад конкурсной продукции предприятий в реализацию национальных проектов, предложенных Президентом РФ, в рост ВВП и улучшение его качественной составляющей;
- высокий уровень потребительских свойств качества, экологичности и безопасности конкурсных товаров в сравнении с отечественными и зарубежными аналогами, представленными на потребительском рынке России, с учетом эстетических свойств, дизайна, точности отображения российской и региональной специфики в образе товара, а также приемлемости для потребителей предоставляемых услуг;
- ожидаемая эффективность использования инвестиций, запрашиваемых предприятием для развития производства высококачественной продукции и оказываемых услуг;
- доступность товаров и услуг для потребителей («цена–качество»);
- отсутствие/наличие экспертно подтвержденных претензий к качеству товаров и услуг со стороны потребителей, представителей органов государственного контроля и надзора в регионе по показателям безопасности, надежности, гарантиям и т. д.

Победители награждаются дипломами, почетными знаками, призами. Например, почетным знаком «За достижения в области качества» награждаются руководители предприятий и организаций-финалистов программы. Знаком «Отличник качества» награждаются специалисты предприятий – участники Программы по представлению руководства. А приз «Лидер качества» вручается предприятию, которое успешно участвует в программе не менее трех лет, демонстрирует высокий уровень конкурентоспособности продукции или услуг на российском и зарубежных рынках, осуществляет эффективный маркетинг, активно продвигает продукцию на рынки. Помимо этого победители имеют право пользоваться знаком «Сто лучших товаров России».

По итогам Всероссийского конкурса «Сто лучших товаров России» 2006 года его лауреатами стали 11 видов продукции и услуг, дипломантами – 31 товар, 12 товарам присвоен статус «Новинка года». По количеству товаров-участников Томская область занимает 11 место среди 82 регионов России. Лауреатами конкурса от Томской области, получившими золотые медали в 2006 г., стали:

- в номинации «Продовольственные товары» – ОАО «Томское пиво»;
- в номинации «Промышленные товары для населения» – ОАО «ТЭЛЗ»;
- в номинации «Товары производственно-технического назначения» – ООО «НПФ Микран», ФГУП «НИИ интроскопии» и т. д.;
- в номинации «Услуги» – ООО «Стройгаз», ООО «Игрэм», Медицинское объединение «Здоровье», ОАО «Гостиница “Томск”».

Серебряными призерами стали:

- в номинации «Продовольственные товары» – ОАО «Кондитерская фабрика “Красная звезда”», ЗАО «Сибирская аграрная группа»;
- в номинации «Промышленные товары для населения» – Томская городская типография, ООО «Интант», ОАО «Томская домостроительная компания»;
- в номинации «Товары производственно-технического назначения» – ЗАО «Сибкабель», ОАО «Томскводоканал» и др.
- в номинации «Услуги» – ООО «Аптека “Вита”», ЗАО «Страховая компания КРОВ» и др.

6.3. Система сертификации качества Б. А. Минина

Данная система разработана д.э.н. Б. А. Мининым, зарегистрирована в Госстандарте в 1993 г. и функционирует в рамках Международной академии информатизации. В число её участников входят:

- Госстандарт;
- Международная академия информатизации;
- Методологический центр сертификации;
- органы по сертификации в регионах: Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге и др.

По правилам этой системы при проведении сертификации по каждому предприятию создается комиссия из числа наиболее квалифицированных специалистов по тому виду деятельности, которым занимается предприятие. Комиссия рассматривает и оценивает различные элементы качества продукции или услуги.

Этапы проведения сертификации качества по данной программе следующие¹:

1. Выбор номенклатуры показателей качества. На данном этапе выбираются показатели, характеризующие функциональные свойства продукции, а также качество обслуживания и доступность (для услуг).

2. Выбор базовых значений этих показателей. Выбираются единые для всей системы коэффициенты весомости.

3. Определение фактических значений показателей сертифицируемой продукции.

4. Расчет отношений фактических и базовых значений показателей по каждому виду сертифицируемой продукции.

5. Оформление и выдача Сертификата качества.

По данной системе сертификации показатели качества разделены на четыре группы:

- показатели качества собственно услуги (прямой эффект):
 - функциональное назначение, экологичность и т. д.;
- показатели качества (культуры) обслуживания:
 - эстетичность, комфортность, этичность, санитарно-гигиенические требования;
- затраты на доступ к услуге:
 - затраты времени, денежные затраты;
- побочный (дополнительный) эффект или ущерб:
 - безопасность, моральный и физический ущерб и т. д.

Создатели и участники данной системы сертификации одним из положительных итогов считают наличие универсальной методики оценки качества любой продукции или услуги. С другой стороны, система сертификации выступает и как средство, помогающее увидеть предприятиям свои недостатки, и как способ стимулирования качества работы сотрудников.

6.4. Национальная премия США имени Малкома Болдриджа

Данная премия признана одной из известных и авторитетных, наряду с такими, как премия Деминга (Япония) и Европейская премия по качеству (ЕПК). Премия была учреждена в 1987 г. в честь Малкома Болдриджа, который в то время занимал пост министра торговли США².

Основные цели премии:

- признание достижений американских компаний в области качества и организации бизнеса;

¹ Сюткин Г. Н., Семенов М. Ю. Сертификация безопасности и качества услуг: учеб. пособие. М., 2002. С. 87–88.

² Там же. С. 106–108.

- стимулирование американских предпринимателей и общества в овладении современными методами управления качеством и в осознании роли качества для конкурентоспособности продукции на мировом рынке.

Ежегодно вручается шесть премий:

- производственным компаниям (2 премии);
- компаниям сферы услуг (2 премии);
- малым компаниям (2 премии).

Финансируется данная программа Правительством, а руководит реализацией отдел коммерции Национального института стандартов и технологий.

Оценка компаний идет по следующим критериям:

- Роль руководства (110 баллов). По данному критерию идет оценка системы и стиля руководства компанией, а также процесс согласования целей компании с обязанностями по отношению к обществу и государству.

- Информация и анализ (80 баллов). Это основные факторы управления компанией и достижения ею стратегических целей.

- Стратегическое планирование (80 баллов). По данному критерию оценивается система стратегического планирования и процесс реализации стратегических планов.

- Управление человеческими ресурсами (100 баллов). Управление персоналом – одно из наиболее приоритетных направлений общего управления компанией.

- Управление процессами (100 баллов). Сюда входит управление процессами производства, управление сопутствующими товарами, управление отношениями с поставщиками и партнерами.

- Акцент на потребителей и рынок (80 баллов). По данному критерию оценивается изучение рынка и мнения потребителей, удовлетворенность потребителей.

- Результаты бизнеса (450 баллов). Финансовые и рыночные результаты, результаты удовлетворенности служащих, результаты удовлетворенности потребителей, специфические результаты компании.

В настоящее время более 40 штатов США присуждают премии в области качества, основанные на критериях национальной премии. Помимо этого в США реализуется программа премий Президента за качество для федеральных организаций.

Контрольные вопросы и задания

1. Кто может участвовать в конкурсе на премию Правительства России в области качества?
2. По каким критериям оцениваются участники в конкурсе на премию Правительства России в области качества?
3. Назовите категории, по которым проводится конкурс «Сто лучших товаров»?
4. Укажите основные цели программы «Сто лучших товаров».
5. На какие группы разделены показатели качества в системе сертификации Б. А. Минина?
6. Укажите основные цели национальной премии США им. Малкома Болдриджа.
7. По каким критериям оцениваются организации – участники национальной премии США? На какой критерий отводится больше всего баллов?

Практикум

В данной теме рассказывалось о различных конкурсах и премиях в области качества (например, Европейская премия по качеству ЕПК). Найдите информацию о других подобных мероприятиях. Узнайте, кто являлся лауреатом и победителем в данных конкурсах в последние годы.

ЛИТЕРАТУРА

1. Лаврентьева М. С. Административно-правовое регулирование в сфере стандартизации и сертификации: Автореф. дис.....к. юрид. н. – М., 2006. – С. 17.
2. Белобрагин В. Я. Стандартизация сегодня: проблемы и перспективы // Стандарты и качество. – 2002. – № 10. – С. 12–15.
3. Брюханов В. А., Маркова У. В. Проблемы нормирования погрешности измерений в документах, регламентирующих измерительные процедуры. – 1997.
4. Брянский А. Н. Метрология и сертификация // Законодательная и прикладная метрология. – 1997. – № 1. – С. 38–39.
5. Вестник Российского информационного центра. – 2002. – № 3.
6. ГОСТ 15467–1979. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.gost.net.ru, свободный. – Загл. с экрана.
7. ГОСТ Р 52113–2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.gost.net.ru, свободный. – Загл. с экрана.
8. Ефанова И. Б. Новые виды документов по стандартизации // Вестник технического регулирования. – 2005. – № 3. – С. 4–10.
9. Исаев Л. К., Малиновский В. Д. Обеспечение качества: стандартизация, единство измерений, оценка соответствия. – 2001.
10. Качество в XXI веке. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – С. 35–36.
11. Крылова Г. Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебное пособие для вузов. – М., 2002.
12. Лифиц И. М. Стандартизация, метрология и сертификация. – М.: Юрайт-Издат, 2006. – 261 с.
13. Мальков Г. В. Ответственность за нарушение обязательных требований к продукции // Партнеры и конкуренты. – 2004. – № 12. – С. 10–16.
14. Изменения №9/2006 к Общероссийскому классификатору услуг населению (ОКУН): ОК 002-93. Утвержден Ростехрегулированием 20.04.2006 // Гарант: [Электронный ресурс]: справочно-правовая система.
15. Осипов Б. В. Развитие технологии информационного обеспечения в области подтверждения соответствия // Сертификация. – 2001. – № 4. – С. 25–29.
16. Основные итоги деятельности федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в области государственного контроля (надзора) в 2006 г. // Стандарты и качество. – 2007. – № 6.

17. Правила применения знака соответствия при обязательной сертификации продукции. Утвержден приказом Госстандарта от 05.09.2001.

18. Раков А. В., Королькова В. И. Стандартизация и сертификация в сфере услуг: учеб. пособие. – М., 1999.

19. Руководство по применению стандарта ИСО 9001: 2000 в сфере услуг / пер. с англ. А. Л. Раскина. – М.: Изд-во РИА «Стандарты и качество», 2002. – 192 с.

20. Сюткин Г. Н., Семенов М. Сертификация безопасности и качества услуг: учеб. пособие. – М., 2002.

21. Трейер В. В. Национальная система стандартизации: какой она должна быть // Стандарты и качество. – 2003. – № 8. – С. 38–47.

22. Щадрин А. Д. Качество и стандартизация в условиях рынка // Стандарты и качество. – 2006. – № 11.

23. Щадрин А. Д. Моделирование оценки качества // Стандарты и качество. – 2004. – № 10.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

(Дано в сокращении)

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН О ТЕХНИЧЕСКОМ РЕГУЛИРОВАНИИ № 184–ФЗ

Принят Государственной Думой
15 декабря 2002 года
Одобен Советом Федерации
18 декабря 2002 года

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Сфера применения настоящего федерального закона.

1. Настоящий федеральный закон регулирует отношения, возникающие:

- при разработке, принятии, применении и исполнении обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации;
- разработке, принятии, применении и исполнении на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг;
- оценке соответствия.

Настоящий федеральный закон также определяет права и обязанности участников регулируемых настоящим федеральным законом отношений.

Статья 2. Основные понятия.

Для целей настоящего федерального закона используются следующие основные понятия:

аккредитация – официальное признание органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица выполнять работы в определенной области оценки соответствия;

безопасность продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации (далее – безопасность) –

состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений;

ветеринарно-санитарные и фитосанитарные меры – обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях защиты от рисков, возникающих в связи с проникновением, закреплением или распространением вредных организмов, заболеваний, переносчиков болезней или болезнетворных организмов, в том числе в случае переноса или распространения их животными и (или) растениями, с продукцией, грузами, материалами, транспортными средствами, с наличием добавок, загрязняющих веществ, токсинов, вредителей, сорных растений, болезнетворных организмов, в том числе с пищевыми продуктами или кормами, а также обязательные для исполнения требования и процедуры, устанавливаемые в целях предотвращения иного, связанного с распространением вредных организмов, ущерба;

декларирование соответствия – форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов;

декларация о соответствии – документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов;

заявитель – физическое или юридическое лицо, осуществляющее обязательное подтверждение соответствия;

знак обращения на рынке – обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов;

знак соответствия – обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту;

идентификация продукции – установление тождественности характеристик продукции ее существенным признакам;

контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов – проверка выполнения юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем требований технических регламентов к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации и принятие мер по результатам проверки;

международный стандарт – стандарт, принятый международной организацией;

национальный стандарт – стандарт, утвержденный национальным органом Российской Федерации по стандартизации;

орган по сертификации – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, аккредитованные в установленном порядке для выполнения работ по сертификации;

оценка соответствия – прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту;

подтверждение соответствия – документальное удостоверение соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

продукция – результат деятельности, представленный в материально-вещественной форме и предназначенный для дальнейшего использования в хозяйственных и иных целях;

риск – вероятность причинения вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, государственному или муниципальному имуществу, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений с учетом тяжести этого вреда;

сертификация – форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

сертификат соответствия – документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;

система сертификации – совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом;

стандарт – документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения;

стандартизация – деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг;

техническое регулирование – правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранению, перевозке, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранению, перевозке, реализации

и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг и правовое регулирование отношений в области оценки соответствия;

технический регламент – документ, который принят международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или федеральным законом, или указом Президента Российской Федерации, или постановлением Правительства Российской Федерации, и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции, в том числе зданиям, строениям и сооружениям, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации);

форма подтверждения соответствия – определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.

Статья 3. Принципы технического регулирования.

Техническое регулирование осуществляется в соответствии с принципами:

применения единых правил установления требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг;

соответствия технического регулирования уровню развития национальной экономики, развития материально-технической базы, а также уровню научно-технического развития;

независимости органов по аккредитации, органов по сертификации от изготовителей, продавцов, исполнителей и приобретателей;

единой системы и правил аккредитации;

единства правил и методов исследований (испытаний) и измерений при проведении процедур обязательной оценки соответствия;

единства применения требований технических регламентов, независимо от видов или особенностей сделок;

недопустимости ограничения конкуренции при осуществлении аккредитации и сертификации;

недопустимости совмещения полномочий органа государственного контроля (надзора) и органа по сертификации;

недопустимости совмещения одним органом полномочий на аккредитацию и сертификацию;

недопустимости внебюджетного финансирования государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов.

ГЛАВА 3. СТАНДАРТИЗАЦИЯ

Статья 11. Цели стандартизации.

Стандартизация осуществляется в целях:

- повышения уровня безопасности жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества, экологической безопасности, безопасности жизни или здоровья животных и растений и содействия соблюдению требований технических регламентов;
- повышения уровня безопасности объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера;
- обеспечения научно-технического прогресса;
- повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг;
- рационального использования ресурсов;
- технической и информационной совместимости;
- сопоставимости результатов исследований (испытаний) и измерений, технических и экономико-статистических данных;
- взаимозаменяемости продукции.

Статья 12. Принципы стандартизации.

Стандартизация осуществляется в соответствии с принципами:

- добровольного применения стандартов;
- максимального учета при разработке стандартов законных интересов заинтересованных лиц;
- применения международного стандарта как основы разработки национального стандарта, за исключением случаев, если такое применение признано невозможным вследствие несоответствия требований международных стандартов климатическим и географическим особенностям Российской Федерации, техническим и (или) технологическим особенностям или по иным основаниям либо Российская Федерация в соответствии с установленными процедурами выступала против принятия международного стандарта или отдельного его положения;
- недопустимости создания препятствий производству и обращению продукции, выполнению работ и оказанию услуг в большей степени, чем это минимально необходимо для выполнения целей, указанных в статье 11 настоящего федерального закона;
- недопустимости установления таких стандартов, которые противоречат техническим регламентам;
- обеспечения условий для единообразного применения стандартов.

Статья 13. Документы в области стандартизации.

К документам в области стандартизации, используемым на территории Российской Федерации, относятся:

- национальные стандарты;
- правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации;
- применяемые в установленном порядке классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;
- стандарты организаций.

Статья 14. Национальный орган Российской Федерации по стандартизации, технические комитеты по стандартизации.

1. Национальный орган Российской Федерации по стандартизации (далее – национальный орган по стандартизации):

- утверждает национальные стандарты;
- принимает программу разработки национальных стандартов;
- организует экспертизу проектов национальных стандартов;
- обеспечивает соответствие национальной системы стандартизации интересам национальной экономики, состоянию материально-технической базы и научно-техническому прогрессу;
- осуществляет учет национальных стандартов, правил стандартизации, норм и рекомендаций в этой области и обеспечивает их доступность заинтересованным лицам;
- создает технические комитеты по стандартизации и координирует их деятельность;
- организует опубликование национальных стандартов и их распространение;
- участвует в соответствии с уставами международных организаций в разработке международных стандартов и обеспечивает учет интересов Российской Федерации при их принятии;
- утверждает изображение знака соответствия национальным стандартам;
- представляет Российскую Федерацию в международных организациях, осуществляющих деятельность в области стандартизации.

2. Правительство Российской Федерации определяет орган, уполномоченный на исполнение функций национального органа по стандартизации.

3. Под опубликованием национального стандарта национальным органом по стандартизации понимается опубликование национального стандарта на русском языке в печатном издании и в информационной системе общего пользования в электронно-цифровой форме.

4. В состав технических комитетов по стандартизации на паритетных началах и добровольной основе могут включаться представители федеральных органов исполнительной власти, научных организаций, саморегулируемых организаций, общественных объединений предпринимателей и потребителей.

Порядок создания и деятельности технических комитетов по стандартизации утверждается национальным органом по стандартизации.

Заседания технических комитетов по стандартизации являются открытыми.

Статья 15. Национальные стандарты, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации.

1. Национальные стандарты и общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, в том числе правила их разработки и применения, представляют собой национальную систему стандартизации.

2. Национальные стандарты разрабатываются в порядке, установленном настоящим федеральным законом. Национальные стандарты утверждаются национальным органом по стандартизации в соответствии с правилами стандартизации, нормами и рекомендациями в этой области.

Национальный стандарт применяется на добровольной основе равным образом и в равной мере, независимо от страны и (или) места происхождения продукции, осуществления процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ и оказания услуг, видов или особенностей сделок и (или) лиц, являющихся изготовителями, исполнителями, продавцами, приобретателями.

Применение национального стандарта подтверждается знаком соответствия национальному стандарту.

3. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации (далее – общероссийские классификаторы) – нормативные документы, распределяющие технико-экономическую и социальную информацию в соответствии с ее классификацией (классами, группами, видами и другим) и являющиеся обязательными для применения при создании государственных информационных систем и информационных ресурсов и межведомственном обмене информацией.

Порядок разработки, принятия, введения в действие, ведения и применения общероссийских классификаторов в социально-экономической области (в том числе в области прогнозирования, статистического учета, банковской деятельности, налогообложения, при межведомственном информационном обмене, создании информационных систем и информационных ресурсов) устанавливается Правительством Российской Федерации.

Статья 16. Правила разработки и утверждения национальных стандартов.

1. Национальный орган по стандартизации разрабатывает и утверждает программу разработки национальных стандартов. Национальный орган по стандартизации должен обеспечить доступность программы разработки национальных стандартов заинтересованным лицам для ознакомления.

2. Разработчиком национального стандарта может быть любое лицо.

3. Уведомление о разработке национального стандарта направляется в национальный орган по стандартизации и публикуется в информационной системе общего пользования в электронно-цифровой форме и в печатном издании федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию. Уведомление о разработке национального стандарта должно содержать информацию об имеющихся в проекте национального стандарта положениях, которые отличаются от положений соответствующих международных стандартов.

Разработчик национального стандарта должен обеспечить доступность проекта национального стандарта заинтересованным лицам для ознакомления. Разработчик обязан по требованию заинтересованного лица предоставить ему копию проекта национального стандарта. Плата, взимаемая разработчиком за предоставление указанной копии, не может превышать затраты на ее изготовление.

В случае если разработчиком национального стандарта является федеральный орган исполнительной власти, плата за предоставление копии проекта национального стандарта вносится в федеральный бюджет.

4. Разработчик дорабатывает проект национального стандарта с учетом полученных в письменной форме замечаний заинтересованных лиц, проводит публичное обсуждение проекта национального стандарта и составляет перечень полученных в письменной форме замечаний заинтересованных лиц с кратким изложением содержания данных замечаний и результатов их обсуждения.

Разработчик обязан сохранять полученные в письменной форме замечания заинтересованных лиц до утверждения национального стандарта и представлять их в национальный орган по стандартизации и технические комитеты по стандартизации по их запросам.

Срок публичного обсуждения проекта национального стандарта со дня опубликования уведомления о разработке проекта национального стандарта до дня опубликования уведомления о завершении публичного обсуждения не может быть менее чем два месяца.

5. Уведомление о завершении публичного обсуждения проекта национального стандарта должно быть опубликовано в печатном издании федерального органа исполнительной власти по техническому регули-

рованию и в информационной системе общего пользования в электронно-цифровой форме.

Со дня опубликования уведомления о завершении публичного обсуждения проекта национального стандарта доработанный проект национального стандарта и перечень полученных в письменной форме замечаний заинтересованных лиц должны быть доступны заинтересованным лицам для ознакомления.

6. Порядок опубликования уведомления о разработке проекта национального стандарта и уведомления о завершении публичного обсуждения проекта национального стандарта и размер платы за их опубликование устанавливаются Правительством Российской Федерации.

7. Проект национального стандарта одновременно с перечнем полученных в письменной форме замечаний заинтересованных лиц представляется разработчиком в технический комитет по стандартизации, который организует проведение экспертизы данного проекта.

8. На основании указанных в пункте 7 настоящей статьи документов и с учетом результатов экспертизы технический комитет по стандартизации готовит мотивированное предложение об утверждении или отклонении проекта национального стандарта. Данное предложение одновременно с указанными в пункте 7 настоящей статьи документами и результатами экспертизы направляется в национальный орган по стандартизации.

Национальный орган по стандартизации на основании документов, представленных техническим комитетом по стандартизации, принимает решение об утверждении или отклонении национального стандарта.

Уведомление об утверждении национального стандарта подлежит опубликованию в печатном издании федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию и в информационной системе общего пользования в электронно-цифровой форме в течение тридцати дней со дня утверждения национального стандарта.

В случае если национальный стандарт отклонен, мотивированное решение национального органа по стандартизации с приложением указанных в пункте 7 настоящей статьи документов направляется разработчику проекта национального стандарта.

9. Национальный орган по стандартизации утверждает и публикует в печатном издании федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию и в информационной системе общего пользования в электронно-цифровой форме перечень национальных стандартов, которые могут на добровольной основе применяться для соблюдения требований технических регламентов.

Статья 17. Стандарты организаций.

1. Стандарты организаций, в том числе коммерческих, общественных, научных организаций, саморегулируемых организаций, объединений юридических лиц, могут разрабатываться и утверждаться ими самостоятельно, исходя из необходимости применения этих стандартов для целей, указанных в статье 11 настоящего федерального закона, для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг, а также для распространения и использования полученных в различных областях знаний результатов исследований (испытаний), измерений и разработок.

Порядок разработки, утверждения, учета, изменения и отмены стандартов организаций устанавливается ими самостоятельно с учетом положений статьи 12 настоящего федерального закона.

Проект стандарта организации может представляться разработчиком в технический комитет по стандартизации, который организует проведение экспертизы данного проекта. На основании результатов экспертизы данного проекта технический комитет по стандартизации готовит заключение, которое направляет разработчику проекта стандарта.

2. Стандарты организаций применяются равным образом и в равной мере независимо от страны и (или) места происхождения продукции, осуществления процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ и оказания услуг, видов или особенностей сделок и (или) лиц, которые являются изготовителями, исполнителями, продавцами, приобретателями.

ГЛАВА 4. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ

Статья 18. Цели подтверждения соответствия.

Подтверждение соответствия осуществляется в целях:

удостоверения соответствия продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работ, услуг или иных объектов техническим регламентам, стандартам, условиям договоров;

содействия приобретателям в компетентном выборе продукции, работ, услуг;

повышения конкурентоспособности продукции, работ, услуг на российском и международном рынках;

создания условий для обеспечения свободного перемещения товаров по территории Российской Федерации, а также для осуществления международного экономического, научно-технического сотрудничества и международной торговли.

Статья 20. Формы подтверждения соответствия.

1. Подтверждение соответствия на территории Российской Федерации может носить добровольный или обязательный характер.

2. Добровольное подтверждение соответствия осуществляется в форме добровольной сертификации.

3. Обязательное подтверждение соответствия осуществляется в формах:

- принятия декларации о соответствии (далее – декларирование соответствия);

- обязательной сертификации.

4. Порядок применения форм обязательного подтверждения соответствия устанавливается настоящим федеральным законом.

Статья 21. Добровольное подтверждение соответствия.

1. Добровольное подтверждение соответствия осуществляется по инициативе заявителя на условиях договора между заявителем и органом по сертификации. Добровольное подтверждение соответствия может осуществляться для установления соответствия национальным стандартам, стандартам организаций, системам добровольной сертификации, условиям договоров.

Объектами добровольного подтверждения соответствия являются продукция, процессы производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работы и услуги, а также иные объекты, в отношении которых стандартами, системами добровольной сертификации и договорами устанавливаются требования.

Орган по сертификации:

- осуществляет подтверждение соответствия объектов добровольного подтверждения соответствия;

- выдает сертификаты соответствия на объекты, прошедшие добровольную сертификацию;

- предоставляет заявителям право на применение знака соответствия, если применение знака соответствия предусмотрено соответствующей системой добровольной сертификации;

- приостанавливает или прекращает действие выданных им сертификатов соответствия.

2. Система добровольной сертификации может быть создана юридическим лицом и (или) индивидуальным предпринимателем или несколькими юридическими лицами и (или) индивидуальными предпринимателями.

Лицо или лица, создавшие систему добровольной сертификации, устанавливают перечень объектов, подлежащих сертификации, и их характеристик, на соответствие которым осуществляется добровольная

сертификация, правила выполнения предусмотренных данной системой добровольной сертификации работ и порядок их оплаты, определяют участников данной системы добровольной сертификации. Системой добровольной сертификации может предусматриваться применение знака соответствия.

3. Система добровольной сертификации может быть зарегистрирована федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию.

Для регистрации системы добровольной сертификации в федеральный орган исполнительной власти по техническому регулированию представляются:

свидетельство о государственной регистрации юридического лица и (или) индивидуального предпринимателя;

правила функционирования системы добровольной сертификации, которыми предусмотрены положения пункта 2 настоящей статьи;

изображение знака соответствия, применяемое в данной системе добровольной сертификации, если применение знака соответствия предусмотрено, и порядок применения знака соответствия;

документ об оплате регистрации системы добровольной сертификации.

Регистрация системы добровольной сертификации осуществляется в течение пяти дней с момента представления документов, предусмотренных настоящим пунктом для регистрации системы добровольной сертификации, в федеральный орган исполнительной власти по техническому регулированию. Порядок регистрации системы добровольной сертификации и размер платы за регистрацию устанавливаются Правительством Российской Федерации. Плата за регистрацию системы добровольной сертификации подлежит зачислению в федеральный бюджет.

4. Отказ в регистрации системы добровольной сертификации допускается только в случае непредставления документов, предусмотренных пунктом 3 настоящей статьи, или совпадения наименования системы и (или) изображения знака соответствия с наименованием системы и (или) изображением знака соответствия зарегистрированной ранее системы добровольной сертификации. Уведомление об отказе в регистрации системы добровольной сертификации направляется заявителю в течение трех дней со дня принятия решения об отказе в регистрации этой системы с указанием оснований для отказа.

Отказ в регистрации системы добровольной сертификации может быть обжалован в судебном порядке.

5. Федеральный орган исполнительной власти по техническому регулированию ведет единый реестр зарегистрированных систем добровольной сертификации, содержащий сведения о юридических лицах

и (или) об индивидуальных предпринимателях, создавших системы добровольной сертификации, о правилах функционирования систем добровольной сертификации, которыми предусмотрены положения пункта 2 настоящей статьи, знаках соответствия и порядке их применения. Федеральный орган исполнительной власти по техническому регулированию должен обеспечить доступность сведений, содержащихся в едином реестре зарегистрированных систем добровольной сертификации, заинтересованным лицам.

Порядок ведения единого реестра зарегистрированных систем добровольной сертификации и порядок предоставления сведений, содержащихся в этом реестре, устанавливаются федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию.

Статья 22. Знаки соответствия.

1. Объекты сертификации, сертифицированные в системе добровольной сертификации, могут маркироваться знаком соответствия системы добровольной сертификации. Порядок применения такого знака соответствия устанавливается правилами соответствующей системы добровольной сертификации.

2. Применение знака соответствия национальному стандарту осуществляется заявителем на добровольной основе любым удобным для заявителя способом в порядке, установленном национальным органом по стандартизации.

3. Объекты, соответствие которых не подтверждено в порядке, установленном настоящим федеральным законом, не могут быть маркированы знаком соответствия.

Статья 23. Обязательное подтверждение соответствия.

1. Обязательное подтверждение соответствия проводится только в случаях, установленных соответствующим техническим регламентом, и исключительно на соответствие требованиям технического регламента.

Объектом обязательного подтверждения соответствия может быть только продукция, выпускаемая в обращение на территории Российской Федерации.

2. Форма и схемы обязательного подтверждения соответствия могут устанавливаться только техническим регламентом с учетом степени риска недостижения целей технических регламентов.

3. Декларация о соответствии и сертификат соответствия имеют равную юридическую силу независимо от схем обязательного подтверждения соответствия и действуют на всей территории Российской Федерации.

4. Работы по обязательному подтверждению соответствия подлежат оплате заявителем.

Правительством Российской Федерации устанавливается методика определения стоимости работ по обязательному подтверждению соответствия, которая предусматривает применение единых правил и принципов установления цен на продукцию одинаковых или сходных видов независимо от страны и (или) места ее происхождения, а также лиц, которые являются заявителями.

Статья 24. Декларирование соответствия.

1. Декларирование соответствия осуществляется по одной из следующих схем:

принятие декларации о соответствии на основании собственных доказательств;

принятие декларации о соответствии на основании собственных доказательств, доказательств, полученных с участием органа по сертификации и (или) аккредитованной испытательной лаборатории (центра) (далее – третья сторона).

При декларировании соответствия заявителем может быть зарегистрировано в соответствии с законодательством Российской Федерации на ее территории юридическое лицо или физическое лицо в качестве индивидуального предпринимателя, либо являющееся изготовителем или продавцом, либо выполняющее функции иностранного изготовителя на основании договора с ним в части обеспечения соответствия поставляемой продукции требованиям технических регламентов и в части ответственности за несоответствие поставляемой продукции требованиям технических регламентов (лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя).

Круг заявителей устанавливается соответствующим техническим регламентом.

Схема декларирования соответствия с участием третьей стороны устанавливается в техническом регламенте в случае, если отсутствие третьей стороны приводит к недостижению целей подтверждения соответствия.

2. При декларировании соответствия на основании собственных доказательств заявитель самостоятельно формирует доказательственные материалы в целях подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов. В качестве доказательственных материалов используются техническая документация, результаты собственных исследований (испытаний) и измерений и (или) другие документы, послужившие мотивированным основанием для подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов. Состав доказа-

тельствственных материалов определяется соответствующим техническим регламентом.

6. Оформленная по установленным правилам декларация о соответствии подлежит регистрации федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию в течение трех дней.

Для регистрации декларации о соответствии заявитель представляет в федеральный орган исполнительной власти по техническому регулированию оформленную в соответствии с требованиями пункта 5 настоящей статьи декларацию о соответствии.

Порядок ведения реестра деклараций о соответствии, порядок предоставления содержащихся в указанном реестре сведений и порядок оплаты за предоставление содержащихся в указанном реестре сведений определяются Правительством Российской Федерации.

7. Декларация о соответствии и составляющие доказательственные материалы, документы хранятся у заявителя в течение трех лет с момента окончания срока действия декларации. Второй экземпляр декларации о соответствии хранится в федеральном органе исполнительной власти по техническому регулированию.

Статья 25. Обязательная сертификация.

Обязательная сертификация осуществляется органом по сертификации на основании договора с заявителем. Схемы сертификации, применяемые для сертификации определенных видов продукции, устанавливаются соответствующим техническим регламентом.

Статья 26. Организация обязательной сертификации.

1. Обязательная сертификация осуществляется органом по сертификации, аккредитованным в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

2. Орган по сертификации:

привлекает на договорной основе для проведения исследований (испытаний) и измерений испытательные лаборатории (центры), аккредитованные в порядке, установленном Правительством Российской Федерации [далее – аккредитованные испытательные лаборатории (центры)];

осуществляет контроль за объектами сертификации, если такой контроль предусмотрен соответствующей схемой обязательной сертификации и договором;

ведет реестр выданных им сертификатов соответствия;

информирует соответствующие органы государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов о продукции, поступившей на сертификацию, но не прошедшей ее;

приостанавливает или прекращает действие выданного им сертификата соответствия;

обеспечивает предоставление заявителям информации о порядке проведения обязательной сертификации;

устанавливает стоимость работ по сертификации на основе утвержденной Правительством Российской Федерации методики определения стоимости таких работ.

3. Федеральный орган исполнительной власти по техническому регулированию ведет единый реестр выданных сертификатов соответствия.

Порядок ведения единого реестра выданных сертификатов соответствия, порядок предоставления содержащихся в едином реестре сведений и порядок оплаты за предоставление содержащихся в указанном реестре сведений устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Порядок передачи сведений о выданных сертификатах соответствия в единый реестр выданных сертификатов устанавливается федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию.

4. Исследования (испытания) и измерения продукции при осуществлении обязательной сертификации проводятся аккредитованными испытательными лабораториями (центрами).

Аккредитованные испытательные лаборатории (центры) проводят исследования (испытания) и измерения продукции в пределах своей области аккредитации на условиях договоров с органами по сертификации. Органы по сертификации не вправе предоставлять аккредитованным испытательным лабораториям (центрам) сведения о заявителе.

Аккредитованная испытательная лаборатория (центр) оформляет результаты исследований (испытаний) и измерений соответствующими протоколами, на основании которых орган по сертификации принимает решение о выдаче или об отказе в выдаче сертификата соответствия. Аккредитованная испытательная лаборатория (центр) обязана обеспечить достоверность результатов исследований (испытаний) и измерений.

Статья 29. Условия ввоза на территорию Российской Федерации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия.

1. Для помещения продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, под таможенные режимы, предусматривающие возможность отчуждения или использования этой продукции в соответствии с ее назначением на таможенной территории Российской Федерации, в таможенные органы одновременно с таможенной декларацией заявителем либо уполномоченным заявителем лицом представляются декларация о соответствии или сертификат соответствия либо документы об их признании в соответствии со статьей 30 настоящего

федерального закона. Представление указанных документов не требуется в случае помещения продукции под таможенный режим отказа в пользу государства.

Для целей таможенного оформления продукции списки продукции, на которую распространяется действие абзаца первого настоящего пункта, с указанием кодов Товарной номенклатуры внешнеэкономической деятельности утверждаются Правительством Российской Федерации на основании технических регламентов.

2. Продукция, определяемая в соответствии с положениями абзаца второго пункта 1 настоящей статьи, подлежащая обязательному подтверждению соответствия, ввозимая на таможенную территорию Российской Федерации и помещаемая под таможенные режимы, которыми не предусмотрена возможность ее отчуждения, выпускается таможенными органами Российской Федерации на территорию Российской Федерации без представления указанных в абзаце первом пункта 1 настоящей статьи документов о соответствии.

3. Порядок ввоза на таможенную территорию Российской Федерации продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия и определяемой в соответствии с положениями абзаца второго пункта 1 настоящей статьи и с учетом положений пункта 2 настоящей статьи, утверждается Правительством Российской Федерации.

ГЛАВА 5. АККРЕДИТАЦИЯ ОРГАНОВ ПО СЕРТИФИКАЦИИ И ИСПЫТАТЕЛЬНЫХ ЛАБОРАТОРИЙ (ЦЕНТРОВ)

Статья 31. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров).

1. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров) осуществляется в целях:

- подтверждения компетентности органов по сертификации и испытательных лабораторий (центров), выполняющих работы по подтверждению соответствия;
- обеспечения доверия изготовителей, продавцов и приобретателей к деятельности органов по сертификации и аккредитованных испытательных лабораторий (центров);
- создания условий для признания результатов деятельности органов по сертификации и аккредитованных испытательных лабораторий (центров).

ГЛАВА 6. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ (НАДЗОР) ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ТРЕБОВАНИЙ ТЕХНИЧЕСКИХ РЕГЛАМЕНТОВ

Статья 32. Органы государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов.

1. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов осуществляется федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, подведомственными им государственными учреждениями, уполномоченными на проведение государственного контроля (надзора) в соответствии с законодательством Российской Федерации [далее – органы государственного контроля (надзора)].

2. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов осуществляется должностными лицами органов государственного контроля (надзора) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Статья 33. Объекты государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов.

1. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов осуществляется в отношении продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации исключительно в части соблюдения требований соответствующих технических регламентов.

2. В отношении продукции государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов осуществляется исключительно на стадии обращения продукции.

3. При осуществлении мероприятий по государственному контролю (надзору) за соблюдением требований технических регламентов используются правила и методы исследований (испытаний) и измерений, установленные для соответствующих технических регламентов в порядке, предусмотренном пунктом 11 статьи 7 настоящего федерального закона.

Статья 34. Полномочия органов государственного контроля (надзора).

1. На основании положений настоящего федерального закона и требований технических регламентов органы государственного контроля (надзора) вправе:

требовать от изготовителя (продавца, лица, выполняющего функции иностранного изготовителя) предъявления декларации о соответствии или сертификата соответствия, подтверждающих соответствие

продукции требованиям технических регламентов, или их копий, если применение таких документов предусмотрено соответствующим техническим регламентом;

осуществлять мероприятия по государственному контролю (надзору) за соблюдением требований технических регламентов в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

выдавать предписания об устранении нарушений требований технических регламентов в срок, установленный с учетом характера нарушения;

принимать мотивированные решения о запрете передачи продукции, а также о полном или частичном приостановлении процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, если иными мерами невозможно устранить нарушения требований технических регламентов;

приостановить или прекратить действие декларации о соответствии или сертификата соответствия;

привлекать изготовителя (исполнителя, продавца, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) к ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации;

принимать иные предусмотренные законодательством Российской Федерации меры в целях недопущения причинения вреда.

2. Органы государственного контроля (надзора) обязаны:

проводить в ходе мероприятий по государственному контролю (надзору) за соблюдением требований технических регламентов разъяснительную работу по применению законодательства Российской Федерации о техническом регулировании, информировать о существующих технических регламентах;

соблюдать коммерческую тайну и иную, охраняемую законом, тайну;

соблюдать порядок осуществления мероприятий по государственному контролю (надзору) за соблюдением требований технических регламентов и оформления результатов таких мероприятий, установленный законодательством Российской Федерации;

принимать на основании результатов мероприятий по государственному контролю (надзору) за соблюдением требований технических регламентов меры по устранению последствий нарушений требований технических регламентов;

направлять информацию о несоответствии продукции требованиям технических регламентов в соответствии с положениями главы 7 настоящего федерального закона;

осуществлять другие предусмотренные законодательством Российской Федерации полномочия.

ГЛАВА 7. ИНФОРМАЦИЯ О НАРУШЕНИИ ТРЕБОВАНИЙ ТЕХНИЧЕСКИХ РЕГЛАМЕНТОВ И ОТЗЫВ ПРОДУКЦИИ

Статья 37. Информация о несоответствии продукции требованиям технических регламентов.

1. Изготовитель (исполнитель, продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя), которому стало известно о несоответствии выпущенной в обращение продукции требованиям технических регламентов, обязан сообщить об этом в орган государственного контроля (надзора) в соответствии с его компетенцией в течение десяти дней с момента получения указанной информации.

Продавец (исполнитель, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя), получивший указанную информацию, в течение десяти дней обязан довести ее до изготовителя.

2. Лицо, которое не является изготовителем (исполнителем, продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) и которому стало известно о несоответствии выпущенной в обращение продукции требованиям технических регламентов, вправе направить информацию о несоответствии продукции требованиям технических регламентов в орган государственного контроля (надзора).

При получении такой информации орган государственного контроля (надзора) в течение пяти дней обязан известить изготовителя (продавца, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) о ее поступлении.

Статья 38. Обязанности изготовителя (продавца, лица, выполняющего функции иностранного изготовителя) в случае получения информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов.

1. В течение десяти дней с момента получения информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов, если необходимость установления более длительного срока не следует из существа проводимых мероприятий, изготовитель (продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) обязан провести проверку достоверности полученной информации. По требованию органа государственного контроля (надзора) изготовитель (продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) обязан представить материалы указанной проверки в орган государственного контроля (надзора).

В случае получения информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов изготовитель (продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) обязан принять необходимые меры для того, чтобы до завершения проверки, предусмотрен-

ной абзацем первым настоящего пункта, возможный вред, связанный с обращением данной продукции, не увеличился.

2. При подтверждении достоверности информации о несоответствии продукции требованиям технических регламентов изготовитель (продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) в течение десяти дней с момента подтверждения достоверности такой информации обязан разработать программу мероприятий по предотвращению причинения вреда и согласовать ее с органом государственного контроля (надзора) в соответствии с его компетенцией.

Программа должна включать в себя мероприятия по оповещению приобретателей о наличии угрозы причинения вреда и способах его предотвращения, а также сроки реализации таких мероприятий. В случае если для предотвращения причинения вреда необходимо произвести дополнительные расходы, изготовитель (продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) обязан осуществить все мероприятия по предотвращению причинения вреда своими силами, а при невозможности их осуществления объявить об отзыве продукции и возместить убытки, причиненные приобретателям в связи с отзывом продукции.

Устранение недостатков, а также доставка продукции к месту устранения недостатков и возврат ее приобретателям осуществляются изготовителем (продавцом, лицом, выполняющим функции иностранного изготовителя) и за его счет.

3. В случае если угроза причинения вреда не может быть устранена путем проведения мероприятий, указанных в пункте 2 настоящей статьи, изготовитель (продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) обязан незамедлительно приостановить производство и реализацию продукции, отозвать продукцию и возместить приобретателям убытки, возникшие в связи с отзывом продукции.

4. На весь период действия программы мероприятий по предотвращению причинения вреда изготовитель (продавец, лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя) за свой счет обязан обеспечить приобретателям возможность получения оперативной информации о необходимых действиях.

ГЛАВА 8. ИНФОРМАЦИЯ О ТЕХНИЧЕСКИХ РЕГЛАМЕНТАХ И ДОКУМЕНТАХ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ

Статья 43. Информация о документах по стандартизации.

1. Национальные стандарты и общероссийские классификаторы, а также информация об их разработке должны быть доступны заинтересованным лицам.

2. Официальное опубликование в установленном порядке национальных стандартов и общероссийских классификаторов осуществляется национальным органом по стандартизации. Порядок опубликования национальных стандартов и общероссийских классификаторов определяется Правительством Российской Федерации.

Статья 44. Федеральный информационный фонд технических регламентов и стандартов.

1. Технические регламенты, документы национальной системы стандартизации, международные стандарты, правила стандартизации, нормы стандартизации и рекомендации по стандартизации, национальные стандарты других государств и информация о международных договорах в области стандартизации и подтверждения соответствия и о правилах их применения составляют Федеральный информационный фонд технических регламентов и стандартов.

Федеральный информационный фонд технических регламентов и стандартов является государственным информационным ресурсом.

Порядок создания и ведения Федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов, а также правила пользования этим фондом устанавливаются Правительством Российской Федерации.

2. В Российской Федерации в порядке и на условиях, которые установлены Правительством Российской Федерации, создается и функционирует единая информационная система, предназначенная для обеспечения заинтересованных лиц информацией о документах, входящих в состав Федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов.

Заинтересованным лицам обеспечивается свободный доступ к создаваемым информационным ресурсам, за исключением случаев, если в интересах сохранения государственной, служебной или коммерческой тайны такой доступ должен быть ограничен.

Президент Российской Федерации
В. ПУТИН

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ. ГОСТ Р 50690–2000 (УТВ. ПОСТАНОВЛЕНИЕМ ГОССТАНДАРТА РФ ОТ 16.11.2000 № 295-СТ)

Дата введения –
1 июля 2001 года
TOURIST SERVICES.
GENERAL REQUIREMENTS

Предисловие

1. Разработан Всероссийским научно-исследовательским институтом сертификации Госстандарта России и Государственным комитетом по физической культуре, спорту и туризму.

Внесен Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению».

2. Принят и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 16 ноября 2000 г. № 295-ст.

3. В настоящем стандарте реализованы нормы, содержащиеся в федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (в части терминов и определений).

4. Взамен ГОСТ Р 50690–94.

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к туристским услугам, требования безопасности услуг для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды.

Настоящий стандарт распространяется на юридических лиц, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, индивидуальных предпринимателей, оказывающих туристские услуги.

Обязательные требования изложены в 5.1, 5.3.2, 5.3.3, 5.5.1, 5.5.2, 5.7, 5.9 – 5.15.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 28681.3–95 / ГОСТ Р 50644–94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.

ГОСТ 30335–95 / ГОСТ Р 50646–94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ 28681.1–95/ГОСТ Р 50681–94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.

3. Определения

В настоящем стандарте применяют термины, установленные в ГОСТ 30335/ГОСТ Р 50646, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. Туризм: временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждан) из мест постоянного проживания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания.

3.2. Туризм внутренний: путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации.

3.3. Туризм выездной: путешествия лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну.

3.4. Туризм въездной: путешествия в пределах Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации.

3.5. Туризм самостоятельный: путешествия с использованием активных способов передвижения, организуемые туристами самостоятельно.

3.6. Турист: гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период от 24 ч до 6 мес. подряд или осуществляющий не менее одной ночевки.

3.7. Экскурсант: гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально – деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в период менее 24 ч и без ночевки в посещаемой стране.

3.8. Туроператор: организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие на основании лицензии деятельность по формированию, продвижению и реализации тура.

3.9. Турагент: организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющие на основании лицензии деятельность по продвижению и реализации тура.

3.10. Тур: комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

3.11. Экскурсионная услуга: туристская услуга по удовлетворению познавательных интересов туристов / экскурсантов, включая разработку и внедрение программ экскурсионного обслуживания или отдельных экскурсий, организацию и проведение экскурсий.

3.12. Туристская услуга: результат деятельности организации или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туриста в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих.

3.13. Маршрут путешествия: путь следования туриста, включающий перечень всех географических пунктов и мест, последовательно посещаемых туристом во время путешествия.

3.14. Направляющая сторона: организация или индивидуальный предприниматель, направляющие туристов в страну (место) их временного пребывания и действующие при этом на основании договоров, заключенных с туристом и принимающей стороной.

3.15. Принимающая сторона: организация или индивидуальный предприниматель, принимающие туристов, прибывших в страну (место) их временного пребывания, и действующие при этом на основании договоров, заключенных с туристом и/или направляющей стороной и организациями, предоставляющими услуги.

3.16. Договор с туристом: документ, подтверждающий сделку туриста с туроператором / турагентом, определяющий их взаимные права и обязанности по поводу приобретения туристских услуг.

3.17. Туристская путевка: документ, подтверждающий факт оплаты тура.

3.18. Туристский ваучер: документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания.

3.19. Программа путешествия: документ, содержащий исчерпывающую информацию о предоставляемых туристу услугах и времени их предоставления по маршруту путешествия.

3.20. Перевозчик: организация или индивидуальный предприниматель, предоставляющие услуги по перевозке туристов различными видами транспорта.

3.21. Трансфер: услуга по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место временного пребывания) до места размещения и обратно, а также любой другой перевозке в пределах страны (места временного пребывания), предусмотренной программой путешествия.

3.22. Аннуляция: письменный отказ туриста или туроператора / турагента от исполнения обязательств по договору.

4. Классификация туристских услуг

4.1. Туристские услуги, оказываемые потребителям организациями или индивидуальными предпринимателями, включают:

- услуги туроператора по организации внутреннего туризма;
- услуги туроператора по организации выездного туризма;
- услуги туроператора по организации въездного туризма;
- услуги турагента;
- отдельные услуги туроператора и турагента;
- услуги при самостоятельном туризме;
- экскурсионные услуги.

4.2. Туры подразделяют:

- на оздоровительные (туры оздоровительного характера с отдыхом и/или лечением на курорте);
- познавательные (туры с экскурсионной программой: посещение музеев, осмотр достопримечательностей, участие в культурных мероприятиях);
- профессионально-деловые (туры с участием в работе заседаний, конференций, конгрессов, торговых ярмарок и выставок; с выступлениями с лекциями, концертами; с участием в профессиональных мероприятиях, переговорах для заключения контрактов, семинарах, профессиональных специальных курсах, а также с целью продвижения товаров на рынке и увеличения их сбыта; обучения и исследовательской деятельности, за исключением случаев оплачиваемой работы в месте временного пребывания);
- спортивные (туры для занятия непрофессиональным спортом: пешеходным, конным, лыжным, горным, велосипедным, подводным плаванием и другими водными видами спорта, рыбалкой, охотой и пр., а также с целью участия и присутствия на спортивных соревнованиях);
- религиозные (туры с паломническими целями, участие в религиозных мероприятиях, маршруты с посещением святых мест);
- туры с другими целями.

- 4.3. Отдельные услуги туроператора и турагента могут включать:
- услуги по организации проживания туристов;
 - услуги по организации питания туристов;
 - услуги по организации перевозок туристов различными видами транспорта;
 - услуги по организации спортивных, развлекательных, познавательных, оздоровительных, экскурсионных и других мероприятий;
 - услуги гидов-переводчиков.
- 4.4. Услуги при самостоятельном туризме могут включать:
- предоставление информационных материалов, туристских схем, описаний маршрутов, естественных препятствий, объектов;
 - консалтинговые услуги, включающие вопросы организации туризма, обеспечения безопасности на туристских маршрутах и др.;
 - посреднические услуги по обеспечению безопасности на туристских маршрутах;
 - обучение основам туристских и альпинистских навыков.
- 4.5. Экскурсионные услуги могут включать:
- организацию экскурсий;
 - услуги экскурсовода.

5. Общие требования

5.1. Туристские услуги должны учитывать интересы туристов, быть безопасными для жизни, здоровья туристов и соответствовать требованиям ГОСТ 28681.3/ГОСТ Р 50644.

5.2. Туроператор и турагент должны иметь лицензию на осуществление туристской деятельности и сертификат соответствия оказываемых туристских услуг требованиям безопасности для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды в соответствии с действующим законодательством.

5.3. Формирование тура осуществляют, исходя из конъюнктуры туристского рынка или по конкретному заказу туриста (или организации) с учетом специфики внутреннего, выездного и въездного туризма на основании договоров (контрактов) с туроператором по приему туристов, обеспечивающим предоставление всех услуг, входящих в тур, или с организациями и индивидуальными предпринимателями, оказывающими отдельные услуги.

5.3.1. Во въездном туризме формирование тура осуществляют путем разработки программы туристского путешествия по определенному маршруту, включающей предоставление комплекса услуг с заключением договора с направляющей стороной – иностранной туристской организацией в рамках международного сотрудничества с данной стороной.

5.3.2. Во въездном и внутреннем туризме предоставление услуг на территории Российской Федерации осуществляют на основе договоров с туроператорами и организациями или индивидуальными предпринимателями, предоставляющими / организующими:

- услуги средств размещения;
- услуги питания;
- услуги по перевозке пассажиров;
- экскурсионные услуги;
- услуги по организации спортивных, развлекательных, познавательных, оздоровительных и других мероприятий в соответствии с программой пребывания;
- комплекс вышеназванных услуг.

По услугам, подлежащим обязательной сертификации, договора заключают с организациями или индивидуальными предпринимателями, имеющими сертификаты соответствия требованиям безопасности.

5.3.3. В выездном туризме формирование тура осуществляют на основании договоров с принимающей стороной – иностранной туристской организацией и перевозчиком в соответствии с договором в области туризма Российской Федерации с данным иностранным государством.

5.3.3.1. В договорах с принимающей стороной должна быть предусмотрена ответственность последней за соответствие предоставляемых услуг условиям договора, а также за причинение ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов по вине принимающей стороны или ее контрагентов в рамках предоставляемых услуг.

5.3.3.2. В договорах с перевозчиком должна быть предусмотрена ответственность перевозчика за предоставление проездных документов в соответствии с подтвержденным бронированием и выполнение обязательств в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормами международного права.

5.4. Продвижение тура осуществляют на основе программы, включающей:

- рекламу тура;
- участие в специализированных выставках, ярмарках;
- организацию (участие в) ознакомительных (рекламных) туров(ах);
- издание каталогов, буклетов и др.

5.5. Реализацию тура осуществляют на основании договоров туроператора с турагентом, туроператора / турагента с туристом и туроператора с организациями или индивидуальными предпринимателями, оказывающими услуги.

5.5.1. Договор между туроператором и турагентом должен предусматривать:

1) ответственность туроператора перед турагентом:

- за информационное обеспечение каждого тура;
- качество и безопасность предоставляемых туристских услуг;
- возмещение убытков в случае аннуляции турпоездки по вине туроператора после подтверждения заявки турагентом;
- предоставление турагенту необходимой и достоверной информации о потребительских свойствах туристских услуг, обеспечивающей туристам возможность выбора тура или отдельных услуг в соответствии с их качеством и ценой, а также предоставление недостоверной информации;

2) ответственность турагента перед туроператором:

- за предоставление туристам необходимой и достоверной информации, обеспечивающей последним возможность выбора тура или отдельных услуг в соответствии с их качеством и ценой;
- возмещение убытков в случае аннуляции турпоездки по вине турагента после подтверждения заявки туроператором.

5.5.2. Договор между туроператором / турагентом (продавцом) и туристом включает ответственность туроператора / турагента за предоставление всех предусмотренных договором услуг вне зависимости от того, предоставляются ли эти услуги самим туроператором / турагентом или третьей стороной.

К существенным условиям договора относятся:

- информация о туроператоре / турагенте (продавце), включая данные лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес, банковские реквизиты;
- сведения о туристе (покупателе) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
- дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность;
- розничная цена тура и порядок его оплаты;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- порядок встречи, проводов и сопровождения туристов;
- достоверная информация о потребительских свойствах туристских услуг, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов^{*};
- минимальное количество туристов в группе^{**}, срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы;

^{*} Данная информация может содержаться в приложении к договору (туристской путевке, программе, туристском ваучере).

^{**} Только для групповых путешествий.

- условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникающих в связи с этим споров и возмещения убытков сторон;
- условия возможного изменения стоимости тура;
- порядок и сроки предъявления претензий туристом.

Иные условия договора определяются по соглашению сторон.

5.6. Конкретные условия путешествия, розничную цену тура указывают в туристской путевке, выдаваемой туристу туроператором / турагентом.

5.7. При реализации тура туроператор / турагент обязан предоставлять туристам достоверную информацию о реализуемом туре до подписания договора.

Требования к информации о туре для потребителей приведены в табл. 1.

Таблица 1

Информация о туре для потребителей

Требования к информации	Содержание информации
Информационное обеспечение тура	Наличие информации: о средствах размещения и наборе предоставляемых услуг; условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории и уровне комфортности); условиях питания; условиях трансфера; программе тура; экскурсионном обслуживании; наличии гида, сопровождающего; дополнительных услугах
Памятка	Необходимая и достоверная информация: о правилах въезда в страну (место) временного пребывания; условиях пребывания; таможенных правилах; обычаях местного населения, национальных и религиозных особенностях региона, религиозных святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; состоянии окружающей природной среды; часовом поясе и климатических условиях на маршруте; опасностях, с которыми может встретиться турист при совершении путешествий; факторах риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий; правилах личной безопасности; особенностях путешествий; курсе валют и порядке их обмена; правилах аренды автомобиля, дорожного движения и парковки; прочая полезная информация

5.8. Офис (помещение) туроператора / турагента, оказывающего туристские услуги, должен соответствовать требованиям, приведенным в табл. 2.

Таблица 2

Требования к офису (помещению) туроператора / турагента, оказывающего туристские услуги

Требования к офису (помещению)	Характеристика
Внешний вид	Наличие вывески, содержащей следующие сведения: полное фирменное наименование туроператора/турагента, юридический адрес, график работы. Удобные подходы к офису (помещению)
Наличие документа на право пользования офисом (помещением)	Документ, подтверждающий право пользования служебным помещением
Микроклимат	Поддержание оптимальных параметров температуры и влажности
Оформление помещений для посетителей и персонала	Наличие оборудованных рабочих мест для персонала. Техническое обеспечение оперативной деятельности (средств связи, включая факсимильную связь, компьютер, копировальную и множительную технику, технические средства для осуществления банковских и кассовых операций). Наличие оборудования для хранения денежных средств и бланков строгой отчетности. Рекламные проспекты, каталоги и пр. должны быть расположены в доступном для посетителей месте и подобраны по турам. Наличие стульев (кресел) для обслуживаемых посетителей. Наличие мест для ожидающих посетителей
Информация для потребителей (в доступном для обозрения месте)	Копия свидетельства о государственной регистрации. Копия лицензии на право осуществления туристской деятельности. Копия сертификата соответствия. Копия лицензии на применение знака соответствия. Общие правила реализации туристского продукта. Бланки документов, оформляемые при реализации туристского продукта

5.9. Туристские организации должны быть укомплектованы профессионально подготовленным персоналом, способным осуществлять деятельность в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

5.10. Предоставление туристских услуг (внутренний и въездной туризм) должно осуществляться в соответствии с законодательством по охране окружающей среды.

5.11. Услуги при самодеятельном туризме должны обеспечивать приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов как в обычных, так и в чрезвычайных ситуациях и соответствовать требованиям ГОСТ 28681.3 / ГОСТ Р 50644 и ГОСТ 28681.1 / ГОСТ Р 50681 (5.8.2).

5.12. Туристские маршруты должны проходить в районах с благоприятными экологическими и санитарно-эпидемиологическими условиями.

5.13. Средства размещения, транспортные средства для перевозки туристов и экскурсантов, туристское снаряжение и инвентарь, предоставляемые туристам, должны соответствовать требованиям безопасности, установленным нормативными (правовыми) актами страны (места) временного пребывания туристов.

5.14. Проектирование экскурсионных услуг проводят по ГОСТ 28681.1 / ГОСТ Р 50681 (5.8.3).

5.15. Безопасность экскурсантов обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ 28681.3 / ГОСТ Р 50644 (4.3.9, 4.8).

Организация, оказывающая экскурсионные услуги, должна иметь инструкции, включающие правила действий сопровождающих и экскурсоводов по обеспечению безопасности при проведении экскурсий, и журнал проведения с ними инструктажа.

При организации автобусных экскурсий организация, оказывающая экскурсионные услуги, должна иметь:

- инструкцию об обязанностях водителя по обеспечению безопасности;
- правила поведения экскурсантов при нахождении в автобусе;
- договор с транспортным предприятием или индивидуальным предпринимателем, имеющим сертификат соответствия требованиям безопасности на услуги по перевозке пассажиров.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ВЫДЕРЖКИ ИЗ ОКУН

050000 9 УСЛУГИ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ

051000 2 УСЛУГИ УЧРЕЖДЕНИЙ КИНО И КИНОПРОКАТА,
УСЛУГИ ТЕАТРАЛЬНО-ЗРЕЛИЩНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ,
КОНЦЕРТНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
И КОЛЛЕКТИВОВ ФИЛАРМОНИИ

051100 6 Услуги учреждений кино и кинопроката

051101 1 Демонстрация / кинофильмов

051102 7 – слайдов

051103 2 – видеопрограмм

051104 8 Проведение кинофестивалей

051105 3 Проведение кино вечеров

051200 4 Услуги театрально-зрелищных предприятий

051201 5 Показ спектаклей / оперы и балета

051202 0 – музыкальной комедии, оперетты, театра песни

051203 6 – драмы

051204 1 – музыкально-драматических

051205 7 – кукольных театров марионеток

051206 2 – театров киноактера, театров поэзии

051207 8 – театров юного зрителя, театров для детей

051208 3 – театров зверей

051300 3 Услуги концертных организаций и коллективов филармоний

051301 9 Показ концертных / симфонических

051302 4 – хоровых коллективов

051303 1 – камерных

051304 5 – филармонических коллективов

051305 0 – эстрадных исполнителей, солистов оркестров

051306 6 – исполнителей разговорного жанра

051307 1 – эстрадных коллективов

051308 7 – танцевально-музыкальных коллективов

051309 2 – вокально-инструментальных ансамблей и рок-групп

051400 7 Услуги цирковых предприятий и зоопарков

051401 2 Показ цирковых представлений

051402 8 Показ спектаклей балета на льду

051403 3 Показ цирковых номеров на сцене

051404 9 Показ зверей в зоопарках, зоосадах и зверинцах

052000 5 УСЛУГИ ВЫСТАВОЧНОГО ХАРАКТЕРА
 И ХУДОЖЕСТВЕННОГО ОФОРМЛЕНИЯ,
 УСЛУГИ МУЗЕЕВ, УСЛУГИ ПАРКОВ (САДОВ)
 КУЛЬТУРЫ И ОТДЫХА
 052100 9 Услуги выставочного характера и художественного оформления
 052101 4 Показ экспозиций выставок из личных собраний
 коллекционеров
 052102 8 Выставки книг и художественных произведений по тематике
 052103 5 Выставки картин художников, художественные салоны
 052104 0 Выставки произведений и изделий /
 самодеятельных художников
 052105 6 – мастеров декоративно-прикладного искусства
 052106 1 – членов любительских клубов и студий
 052107 7 Организация ярмарок народного творчества
 052108 2 Фотовыставки
 052109 8 Выставки филателистов, филокартистов, нумизматов
 052200 2 Услуги музеев
 052201 8 Посещение музеев
 052202 3 Демонстрация музейных коллекций на выезд
 052203 9 Показ экспозиций музеев
 052204 4 Показ экспозиций выставок
 052205 5 Создание музейных каталогов и обслуживание посетителей
 музеев
 052206 5 Изготовление копий / (с возможным увеличением)
 с музейных экспонатов
 052207 0 – с документов из фондов музеев
 052300 6 Услуги парков (садов) культуры и отдыха
 052301 1 Посещение парков (садов) культуры и отдыха
 052302 7 Проведение / танцевальных вечеров
 052303 2 – театрализованных праздников
 052304 8 – массовых гуляний
 052305 3 – карнавалов
 052306 9 – концертных программ
 052307 4 – дискотек на открытых площадках
 052308 2 – новогодних елок
 052309 5 – дискуссионных встреч с интересными людьми
 052310 0 Пользование / читальными залами
 052311 6 – шахматно-шашечными верандами
 на открытых парковых площадках
 052312 1 – аттракционами
 052313 7 – залами игровых автоматов
 052314 2 – настольными играми на открытых площадках парков и садов

061000 4 ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ

061100 8 Услуги туроператора по организации внутреннего туризма

061101 3 Тур оздоровительный

061103 4 Тур профессионально-деловой

(в ред. Изменения № 5/99, утв. Госстандартом РФ 05.03.1999)

061104 1 Тур спортивный

(в ред. Изменения № 5/99, утв. Госстандартом РФ 05.03.1999)

(см. текст в предыдущей редакции)

061105 5 Тур религиозный

(введен Изменением № 5/99, утв. Госстандартом РФ 05.03.1999)

061109 7 Прочие туры

(введен Изменением № 5/99, утв. Госстандартом РФ 05.03.1999)

061200 1 Услуги туроператора по организации выездного туризма

(в ред. Изменения № 5/99, утв. Госстандартом РФ 05.03.1999)

(см. текст в предыдущей редакции)

061202 2 Тур познавательный

(в ред. Изменения № 5/99, утв. Госстандартом РФ 05.03.1999)

(см. текст в предыдущей редакции)

061300 5 Услуги туроператора по организации въездного туризма

(в ред. Изменения № 5/99, утв. Госстандартом РФ 05.03.1999)

(см. текст в предыдущей редакции)

061301 0 Тур оздоровительный

(в ред. Изменения № 5/99, утв. Госстандартом РФ 05.03.1999)

(см. текст в предыдущей редакции)

061302 6 Тур познавательный

в ред. Изменения № 5/99, утв. Госстандартом РФ 05.03.1999)

(см. текст в предыдущей редакции)

061303 1 Тур профессионально-деловой

(в ред. Изменения № 5/99, утв. Госстандартом РФ 05.03.1999)

(см. текст в предыдущей редакции)

062000 7 УСЛУГИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

ДЛЯ ВРЕМЕННОГО ПРОЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ

062100 0 Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения,

кроме коммунальных

Пояснение: услуги по проживанию в пансионатах

см. позицию 082104

062101 6 Услуги гостиниц (в том числе квартирного типа)

(в ред. Изменения № 5/99, утв. Госстандартом РФ 05.03.1999)

(см. текст в предыдущей редакции)

- 062102 1 Услуги мотелей
(в ред. Изменения № 5/99, утв. Госстандартом РФ 05.03.1999)
(см. текст в предыдущей редакции)
- 062103 7 Услуги клубов с проживанием
(в ред. Изменения № 5/99, утв. Госстандартом РФ 05.03.1999)
(см. текст в предыдущей редакции)
- 062200 4 Услуги специализированных средств размещения
Пояснение: услуги по проживанию в санаториях,
профилакториях, домах отдыха см. позиции 082101, 082102,
082103

081000 8 МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ

- 081100 1 Услуги стационарных лечебных учреждений
- 081101 7 Постановка диагноза
- 081102 2 Проведение диагностических процедур
- 081103 8 Консультации и лечение врачами-специалистами
и хирургами-специалистами
- 081104 3 Процедуры, выполняемые врачами
- 081105 9 Услуги, оказываемые средними медицинскими работниками
- 081106 4 Услуги, оказываемые беременным женщинам и новорожденным
- 081107 0 Услуги по сбору и переливанию крови
- 081108 5 Дежурство медицинского персонала у постели больного
- 081200 5 Услуги, оказываемые в поликлиниках
(поликлинических отделениях)
- 081400 2 Услуги, оказываемые стоматологическими подразделениями
- 081401 8 Консультативный прием врачами-специалистами
- 081402 3 Услуги по профилактике болезней
- 081403 9 Лечение зубов
- 081404 4 Лечение болезней полости рта
- 081405 2 Зубопротезирование
- 081406 5 Ортодонтия
- 081500 6 Услуги, оказываемые косметологическими подразделениями
- 081501 1 Услуги косметические
- 081502 7 Процедуры врачебные
- 081503 2 Электрохирургия
- 081504 8 Пластическая хирургия

120000 5 УСЛУГИ ТОРГОВЛИ И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ,
УСЛУГИ РЫНКОВ

121000 8 УСЛУГИ ТОРГОВЛИ

- 121100 1 Услуги розничной торговли
- 121101 7 Реализация товаров
- 121102 2 Упаковка купленных в магазине товаров
- 121103 8 Прием (в том числе по телефону)
и оформление предварительных заказов на товары
- 121104 3 Подготовка к определенному часу по предварительному заказу
отдельных товаров, имеющихся в продаже
- 121105 9 Прием и исполнение заказов на товары,
реализуемые через секцию посылочной торговли
- 121106 4 Погрузка и доставка тяжелых и крупногабаритных изделий
автотранспортными средствами
(если доставка не осуществляется «Трансагентством»)
- 121107 1 Оценка и прием на комиссию вещей на дому у комитента
- 121108 5 Перечисление комитентам денежных средств
за реализованные товары на указанный расчетный счет
- 121109 0 Оценка ювелирных изделий из драгоценных металлов,
драгоценных, полудрагоценных и поделочных камней
- 121110 6 Прием стеклопосуды на дому
- 121111 1 Предоставление кабин для зарядки фотоаппаратуры
- 121112 7 Предоставление кабины или салона для прослушивания
фонограмм и просмотра видеокассет, которые имеются
в продаже или запись которых осуществляется в магазине
- 121113 2 Консультативные услуги специалистов о правилах и порядке
пользования технически сложными товарами-новинками
с демонстрацией их в действии
- 121114 8 Консультации диетологов, косметологов
- 121115 3 Гарантированное хранение купленного товара
- 121116 9 Прием на хранение вещей покупателя и детских колясок
(при наличии комплекса товаров для детей)
- 121117 4 Предоставление услуг комнаты матери и ребенка
(при наличии комплекса товаров для детей)
- 121118 5 Послепродажное обслуживание
- 121400 2 Услуги маркетинга
- 121500 6 Прочие услуги торговли

122000 0 УСЛУГИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

122100 4 Услуги питания

122101 2 Услуги питания ресторана

122102 5 Услуги питания кафе

122103 0 Услуги питания столовой

122104 6 Услуги питания закусочной

122105 1 Услуги питания бара

122106 7 Услуги питания предприятий других типов

802000 3 УСЛУГИ ПО СТРАХОВАНИЮ

802100 7 Услуги по страхованию жизни

802101 2 Услуги по страхованию жизни от несчастных случаев

802102 8 Услуги по страхованию здоровья

802200 0 Услуги по страхованию, кроме страхования жизни

802201 6 Услуги по страхованию автомобилей

802202 1 Услуги по страхованию имущества

802203 7 Услуги по морскому страхованию, страхованию авиапассажиров
и прочим видам транспортного страхования

802204 2 Услуги по страхованию грузов

802205 8 Прочие услуги по страхованию

ПРИЛОЖЕНИЕ 4
МЕЖГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ
ГОСТ 30335–95 / ГОСТ Р 50646–94
«УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ. ТЕРМИНЫ
И ОПРЕДЕЛЕНИЯ»

(введен в действие постановлением Госстандарта РФ
от 12 марта 1996 г. № 164)

Введение

Установленные в стандарте термины расположены в систематизированном порядке, отражающем систему понятий данной области знания.

Для каждого понятия установлен один стандартизованный термин.

Заключенная в круглые скобки часть термина может быть опущена при использовании термина в документах по стандартизации.

Приведенные определения можно, при необходимости, изменить, вводя в них производные признаки, раскрывая значения используемых в них терминов, указывая объекты, входящие в объем определяемого понятия. Изменения не должны нарушать объем и содержание понятий, определенных в данном стандарте.

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает термины и определения понятий в области стандартизации, сертификации и управления качеством в сфере услуг, оказываемых населению.

Термины, установленные настоящим стандартом, обязательны для применения во всех видах документации и литературы (по данной научно-технической отрасли), входящих в сферу работ по стандартизации и/или использующих результаты этих работ.

2 Общие понятия

Услуга – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

Примечание – По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные и социально- культурные.

Материальная услуга – услуга по удовлетворению материально- бытовых потребностей потребителя услуг.

Примечание – Материальная услуга обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей, создание условий для потребления. В частности, к материальным услугам могут быть отнесены бытовые услуги, связанные с ремонтом и изготовлением изделий, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта и т. д.

Социально-культурная услуга – услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя.

Примечание – Социально-культурная услуга обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства. К социально- культурным услугам могут быть отнесены медицинские услуги, услуги культуры, туризма, образования и т. д.

Сфера обслуживания населения – совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению.

Обслуживание – деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

Исполнитель – предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю.

Потребитель – гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд.

Предоставление услуги – деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги.

Примечание – Предоставление услуги можно подразделить на отдельные этапы (обеспечения необходимыми ресурсами, технологический процесс исполнения, контроль, испытание, приемка, оценка, процесс обслуживания).

Технологический процесс – исполнения услуги: Основная часть процесса предоставления услуги, связанная с изменением состояния объекта услуги.

Заказ на услугу – договор между потребителем и исполнителем услуги, определяющий юридические, экономические и технические отношения сторон.

Время обслуживания – период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги.

Время исполнения услуги – установленный норматив времени на исполнение услуги.

Правила обслуживания – документ, содержащий требования и нормы, регламентирующие порядок и условия обслуживания.

Условия обслуживания – совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуги в процессе обслуживания.

3. Понятия в области стандартизации услуг

Объект стандартизации – услуга, производственный процесс оказания услуги, результат услуги, подлежащие стандартизации.

Группа однородных услуг – совокупность услуг, характеризующихся общим целевым и/или функциональным назначением.

Стандарт на услугу – стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем чтобы обеспечить соответствие ее назначению.

Примечание – Стандарт на услугу может быть разработан в таких областях, как химическая чистка, стирка белья, гостиничное хозяйство, связь, страхование, банковское дело, торговля, услуги транспорта, авто-сервиса и др.

Технический документ на услугу – документ, устанавливающий технические, технологические, конструктивные и другие характеристики услуги.

К техническим документам относят технические условия, технологические регламенты (карты), технические описания, инструкции, альбомы направляющей коллекции мод, чертежи, эскизы.

Технологический регламент на услугу – документ, содержащий требования к технологическому процессу исполнения услуги.

Техническое описание на услугу – документ, разрабатываемый на услугу по изготовлению изделия по индивидуальным заказам в соответствии с утвержденным образцом-моделью.

4. Понятия в области сертификации услуг

Система сертификации услуг – система, располагающая собственными правилами процедуры и управления для проведения сертификации соответствия услуг.

Система сертификации группы однородных услуг – система сертификации, относящаяся к услугам, для которых применяются одни и те же конкретные стандарты и правила и та же самая процедура.

Орган по сертификации услуг – орган, проводящий сертификацию услуг.

Аккредитация органа по сертификации услуг – процедура, посредством которой уполномоченный орган официально признает правомочность органа по сертификации услуг выполнять конкретные работы.

Сертификация услуг – деятельность по подтверждению соответствия услуг установленным в стандартах требованиям.

Объект сертификации в сфере услуг – услуга, результат услуги, процесс предоставления услуги, подлежащие сертификации.

Сертифицируемая услуга – услуга, предусмотренная к сертификации.

Сертифицированная услуга – услуга, прошедшая сертификацию.

Знак соответствия – зарегистрированный в установленном порядке знак, которым по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждается соответствие маркированной им услуги установленным в стандартах требованиям.

5. Понятия в области управления качеством услуг

Качество услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Качество обслуживания – совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

Свойство услуги (обслуживания) – объективная особенность услуги (обслуживания), которая проявляется при ее оказании и потреблении (его осуществлении).


Показатель качества услуги (обслуживания) – количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.

Уровень качества услуги (обслуживания) – относительная характеристика качества услуги (обслуживания), основанная на сравнении фактических значений показателей ее (его) качества с нормативными значениями этих показателей.

Контроль качества услуги (обслуживания) – совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнения полученных результатов с установленными требованиями.

Система качества услуг – совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством услуг.

ПРИЛОЖЕНИЕ 5
ФОРМА СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ
ПРИ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ СЕРТИФИКАЦИИ ПРОДУКЦИИ

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р ГОССТАНДАРТ РОССИИ	
СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ	
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"><div>(1) №</div><div>(2) Срок действия с _____ по _____ №</div></div>
(3) ОРГАН ПО СЕРТИФИКАЦИИ	
(4) ПРОДУКЦИЯ	
(5) код ОК 005 (ОКП):	
(6) СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ	
(7) код ТН ВЭД:	
(8) ИЗГОТОВИТЕЛЬ	
(9) СЕРТИФИКАТ ВЫДАН	
(10) НА ОСНОВАНИИ	
(11) ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	
(12) Руководитель органа _____ Подпись _____ инициалы, фамилия	
М.П. Эксперт	_____ Подпись _____ инициалы, фамилия
Сертификат имеет юридическую силу на всей территории Российской Федерации	

ПРИЛОЖЕНИЕ 6

ПРАВИЛА ЗАПОЛНЕНИЯ БЛАНКА СЕРТИФИКАТА

Позиция 1. Регистрационный номер сертификата. Включает 5 элементов:

РОСС	XX	XXXX	X	XXXXXX
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

1) знак регистрации в Государственном реестре Госстандарта России (РОСС);

2) код страны расположения организации – изготовителя данной продукции (оказывающей данную услугу) в виде двухсимвольного буквенного кода (по ОК 025–95) латинского алфавита (например, Россия – RU, Индия – IN, Нидерланды – NL);

3) код органа по сертификации (используются 4 последних знака регистрационного номера органа);

4) одна или две буквы – код типа объекта сертификации. Например, У – услуга;

5) номер объекта регистрации.

Пример: РОСС RU АЯ78 У00044 означает услуги питания столовой (00044), выданный сертификационным центром «ПРОДЭКС» НИИ физико-химической биологии МГУ им. М. В. Ломоносова (АЯ78).

Позиция 2. Срок действия сертификата устанавливается в соответствии с правилами и порядком сертификации однородной продукции.

Позиция 3. Регистрационный номер органа по сертификации, адрес, телефон и факс. В структуре номера также 5 элементов:

РОСС	XX	XXXX	XX	XXXX
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

1) аббревиатура РОСС;

2) местонахождение ОС (в виде двухсимвольного буквенного кода латинского алфавита);

3) код национального органа, принявшего решение о внесении в Госреестр;

4) категория ОС в зависимости от области аккредитации (например, 10 – ОС продукции и услуг, 11 – продукции, 12 – услуг, 13 – ОС систем качества);

5) буквенно-цифровой код конкретного ОС.

Позиция 4. Указывается наименование, тип, вид, марка продукции, обозначение стандарта, ТУ или иного документа, по которому она выпускается. Далее указывается «серийный выпуск», или «единичное изделие».

Позиция 5. Код продукции по Общероссийскому классификатору продукции.

Позиция 6. Обозначение нормативных документов, на соответствие которым проведена сертификация. Если продукция сертифицирована не на все требования НД, то указываются разделы или пункты, содержащие подтверждаемые требования.

Позиция 7. 9-разрядный код продукции по классификатору товарной номенклатуры внешней экономической деятельности (заполняется обязательно для импортируемой и экспортируемой продукции).

Позиция 8. Наименование, адрес организации-изготовителя (индивидуального предпринимателя).

Позиция 9. Наименование, адрес, телефон, факс юридического лица, которому выдан сертификат соответствия.

Позиция 10. Документы, на основании которых органом по сертификации выдан сертификат (например, протокол испытаний с указанием номера и даты выдачи).

Позиция 11. Дополнительную информацию приводят при необходимости, определяемой органом по сертификации. К такой информации могут относиться внешние идентифицирующие признаки продукции (вид тары, упаковки и т. д.), условия действия сертификата (при хранении, реализации), место нанесения знака соответствия, номер схемы сертификации и т. д.

Позиция 12. Подписи, инициалы, фамилии руководителя органа, выдавшего сертификат, и эксперта, проводившего сертификацию, печать органа по сертификации.

Цвет бланка сертификата соответствия при обязательной сертификации – жёлтый, при добровольной сертификации – голубой. Сертификаты соответствия для обязательной и добровольной сертификации имеют различные формы.

ПРИЛОЖЕНИЕ 7
ГОСТ Р 52113–2003
УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ.
НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА

Национальный стандарт РФ

Разработан Техническим комитетом по стандартизации 342 «Услуги населению».

Внесен Техническим комитетом по стандартизации 342 «Услуги населению».

Утвержден и введен в действие постановлением Госстандарта России от 28 июля 2003 г. № 253-ст.

Введен впервые.

Текст документа приводится по официальному изданию Госстандарта России, ИПК Издательство стандартов, 2003 г.

Дата введения 1 июля 2004 г.

Содержание

1. Область применения
 2. Нормативные ссылки
 3. Определения
 4. Основные положения
 5. Выбор номенклатуры показателей качества услуг
 6. Номенклатура показателей качества услуг
 7. Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг
- Приложение А. Классификация показателей качества услуг
- Приложение Б. Возможные цели применения номенклатуры показателей качества услуг
- Приложение В. Применяемость показателей качества услуг
- Приложение Г. Применяемость методов контроля и оценки показателей качества услуг

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РФ
УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ.
НОМЕНКЛАТУРА ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА

Service provided to people.
Nomenclature of quality indices

ГОСТ Р 52113–2003

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает порядок выбора номенклатуры показателей качества услуг в соответствии с целями управления качеством, номенклатуру, классификацию методов контроля и оценки показателей качества услуг. Положения настоящего стандарта распространяются на услуги, предоставляемые предприятиями различных организационно-правовых форм, а также индивидуальными предпринимателями.

На основании настоящего стандарта могут разрабатываться нормативные документы по выбору номенклатуры показателей качества услуг однородных групп и конкретных видов.

Стандарт может быть использован при проведении добровольной сертификации услуг.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты и другие документы:

ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Системы менеджмента качества. Требования.

ГОСТ 30335–95 / ГОСТ Р 50646–94. Услуги населению. Термины и определения.

3. Определения

В настоящем стандарте применяют термины по ГОСТ 30335, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 материальная услуга: Услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителей услуги.

3.2 социально-культурная услуга: Услуга по удовлетворению социально-культурных потребностей потребителя услуги.

3.3 результат услуги: Результат деятельности предприятия или индивидуального предпринимателя, занимающегося удовлетворением соответствующей потребности потребителя услуги.

3.4 процесс оказания услуги (процесс обслуживания): Совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем услуги при реализации результата услуги или организации досуга.

3.5 безопасность услуги: Показатель качества результата и процесса оказания услуги, характеризующий степень (риск) опасности недопустимых изменений (утраты) для жизни, здоровья, имущества граждан и окружающей среды.

3.6 безопасность услуги для экологии: Показатель качества результата и процесса оказания услуги, характеризующий степень (риск) опасности изменений свойств и состояния окружающей среды.

Примечание. Под окружающей средой понимают фауну, флору, водный и воздушный бассейны, почву и недра.

3.7 метод (способ) обслуживания потребителей: Метод (способ) реализации потребителям продукции, организационных мероприятий в процессе предоставления услуги.

3.8 форма обслуживания потребителей: Разновидность или сочетание методов (способов) обслуживания потребителей.

3.9 условия обслуживания потребителей: Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе предоставления услуги.

3.10 показатель качества услуги: Количественная или качественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих ее способность удовлетворить требования потребителя.

3.11 контроль качества услуги (процесса оказания услуги): Деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги).

3.12 оценка качества услуги (процесса оказания услуги): Количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

3.13 метод (способ) контроля качества услуги (процесса оказания услуги): Совокупность правил, принципов, средств, позволяющих контролировать качество услуги (процесса ее оказания).

4. Основные положения

4.1 Номенклатура показателей качества – перечень качественных или количественных характеристик, обеспечивающих возможность оценки уровня качества услуг.

4.2 Классификация показателей качества услуг, отражающих состав и структуру характеризующих свойств, приведена в приложении А.

4.3 Показатели качества услуг должны обеспечивать:

- повышение качества услуги и соответствие требованиям потребителей;
- соответствие качества услуги передовому зарубежному опыту;
- учет современных достижений науки и техники и основных направлений научно-технического прогресса и развития сферы услуг;
- характеристику свойств услуги на стадиях ее жизненного цикла, обуславливающих ее способность удовлетворять определенные потребности потребителей в соответствии с ее назначением.

5. Выбор номенклатуры показателей качества услуг

5.1 Для выбора номенклатуры показателей качества услуг необходимо определить:

- группу (вид) однородных услуг;
- наименование (содержание) услуги;
- цель применения номенклатуры показателей качества услуг;
- метод выбора номенклатуры показателей качества;
- исходную номенклатуру показателей качества;
- исходную номенклатуру показателей качества по данной группе.

5.2 Группу (вид) однородных услуг устанавливают на основании межотраслевых и отраслевых документов, классифицирующих услуги по назначению и условиям применения.

5.3 Цели применения номенклатуры показателей качества устанавливают в соответствии с задачами управления качеством услуг. Возможные цели применения номенклатуры показателей качества приведены в приложении Б.

5.4 Исходную номенклатуру показателей качества выбирают по таблице В.1 (см. приложение В) с учетом требований 4.3.

5.5 Исходную номенклатуру по каждой группе показателей качества услуг устанавливают в стандартах и/или методиках выбора номенклатуры показателей качества, или методиках оценки уровня качества.

5.6 Выбранная совокупность показателей качества данной группы (вида) однородной услуги должна отражать специфику данной группы (вида) однородных услуг и позволять:

- формулировать и оценивать степень реализации политики в области качества предприятия, оказывающего услуги;
- осуществлять управление качеством услуги;
- осуществлять оценку соответствия услуги.

5.7 Управление и внутренние проверки качества услуг осуществляют на основе показателей качества, включающих представителей каждой группы показателей (см. приложение А) и экономические показатели.

Для каждого этапа жизненного цикла результата услуги могут быть выбраны свои показатели качества.

5.8 Показатели качества устанавливают на определенных этапах жизненного цикла результата услуги.

5.8.1 Этапы жизненного цикла услуги устанавливают в стандартах на данную услугу на основе анализа процесса ее предоставления.

Для наиболее сложных материальных услуг перечень этапов устанавливают по ГОСТ Р ИСО 9001. Для остальных видов услуг могут использоваться следующие этапы жизненного цикла:

1) предоставление информации по услугам, предлагаемым потребителю;

2) принятие заказа;

3) исполнение заказа;

4) контроль качества исполнения заказа;

5) выдача заказа потребителю.

5.8.2 Для каждого этапа предпочтительными являются показатели:

– используемые на предприятиях данной группы однородных услуг, оценка которых может быть сделана на основе учета непосредственно на этих предприятиях;

– рассчитываемые и/или измеряемые (определяемые) с применением возможно более простых методов измерений (контроля, анализа, оценки).

6. Номенклатура показателей качества услуг

6.1 Настоящий стандарт устанавливает следующую номенклатуру основных групп показателей качества по характеризующим ими свойствам услуг (см. приложения А и В):

1) показатели назначения;

2) показатели безопасности;

3) показатели надежности;

4) показатели профессионального уровня персонала.

6.2 При оценке уровня качества услуг необходимо учитывать также экономические показатели, характеризующие стоимость услуги, затраты на ее разработку и предоставление.

6.3 В зависимости от специфических особенностей услуг и условий их предоставления некоторые группы показателей качества, приведенные в 6.1, могут отсутствовать.

6.4 Показатели назначения данной группы (вида) услуг характеризуют набор свойств услуги, определяющий качество выполнения функций, для которых она предназначена. Эта группа показателей делится на четыре подгруппы:

- показатели применения;
- показатели совместимости;
- показатели предприятия;
- специфические показатели.

6.4.1 Показатели применения характеризуют свойства услуги, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обуславливают область ее распространения.

6.4.2 Показателями, обуславливающими область применения, могут также служить показатели совместимости изделия как результата материальной услуги с другими изделиями или показатели совместимости процесса предоставления данной услуги с другой услугой. В основном рассматривают следующие виды совместимости:

1) функциональная (отсутствие препятствий к выполнению другой услуги);

2) геометрическая (совместимость результата данной услуги с другими совместно используемыми изделиями по присоединительным и/или габаритным размерам, форме);

3) биологическая (совместимость, например, по возможности совместного применения различных лекарств и/или процедур, продуктов питания, средств косметики по отсутствию аллергических реакций при медицинском обслуживании и/или питании);

4) электромагнитная (возможность совместной работы результата услуги и других изделий по отсутствию взаимных электромагнитных помех);

5) электрическая (например, возможность подключения результата услуги к источнику питающих напряжений или сигналов с данными значениями напряжения, тока, мощности);

6) прочностная (соответствие прочности результата услуги прочности других совместно работающих изделий);

7) программная (определяется возможностью использования единых программ и/или языков программирования для совместно используемых результата услуги и других изделий);

8) технологическая (определяется отсутствием применения в процессе предоставления услуги или в результате услуги технологий, несовместимых с технологиями других совместно используемых объектов);

9) метрологическая (определяется взаимным соответствием норм и допусков на параметры совместно используемых результата услуги

и других изделий, а также соответствием требуемых точностей измерения параметров и погрешностей средств измерений);

10) информационная (соответствие объема, вида и формы предоставления информации требованиям потребителя или совместно используемых объектов).

6.4.3 К показателям качества предприятия сферы услуг, характеризующим его основные возможности по предоставлению услуги, относят в частности:

- материально-техническую базу предприятия;
- санитарно-гигиенические и эргономические условия обслуживания потребителей;
- этику общения и возможность получения дополнительных услуг;
- среднее время ожидания или обслуживания клиента, среднее число обслуженных потребителей в единицу времени, а также наличие в правилах обслуживания определенных приоритетных категорий потребителей (дети, инвалиды, престарелые и др.).

6.4.4 Специфические показатели характеризуют свойства данной группы (вида) услуг.

6.5 Показатели безопасности характеризуют безопасность результата и процесса предоставления услуг для жизни, здоровья, имущества граждан и окружающей среды. Эта группа показателей делится на три подгруппы:

показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан;

показатели безопасности для окружающей среды;

показатели сохранности имущества и информации.

6.5.1 Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан отражают соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий. Основными являются следующие показатели:

- 1) электробезопасность;
- 2) пожарная безопасность;
- 3) взрывобезопасность;
- 4) радиационная безопасность;
- 5) безопасность от воздействия химических и загрязняющих веществ, в том числе предельно допустимых концентраций веществ или входящих в него компонентов;
- 6) безопасность при обслуживании машин и оборудования, в том числе при ошибочных действиях обслуживающего персонала и самопроизвольном нарушении функционирования;
- 7) безопасность за счет защитных средств и мероприятий обеспечения, в том числе устройств ограждения, ограничений хода, блокиро-

вок, концевых выключателей подвижных элементов, креплений и фиксаторов подвижных частей, оснащения рабочих мест, органов управления и приборов контроля, аварийной сигнализации, сигнальных цветов и знаков безопасности, удаления, снижения, локализации опасных и вредных производственных факторов в местах их образования;

8) безопасность от воздействия акустических (шумы, ультразвуковые сигналы), тепловых (инфракрасных), световых (в том числе лазерных) излучений;

9) безопасность от воздействия технологических сред и других факторов в процессе предоставления услуги;

10) специфические виды безопасности для отдельных услуг.

6.5.2 Показатели безопасности для окружающей среды (экологической безопасности) отражают степень защиты окружающей природной среды от вредного (опасного) воздействия результата и/или процесса предоставления услуги. Эти показатели учитывают воздействие на флору, фауну, воздушный и водный бассейны, почву, недра, ионосферу при производстве, хранении, транспортировании, эксплуатации (применении) и утилизации результата услуги и процесса оказания услуги.

Показатели экологической безопасности включают:

- допустимые (по уровню и времени) химические, механические, радиационные, электромагнитные, термические, биологические воздействия на окружающую среду;

- устойчивость (время вредного или опасного воздействия) загрязняющих, ядовитых, опасных веществ, попадающих в окружающую среду на этапах жизненного цикла результата услуги (включая утилизацию) или в процессе ее оказания (включая захоронение отходов);

- специфические показатели для отдельных групп (видов) услуг.

6.5.3 Показатели сохранности имущества граждан и/или сохранности (конфиденциальности) информации отражают степень соответствующей защиты в процессе оказания услуги.

Показатели сохранности имущества граждан могут выражаться через гарантии (компенсацию ущерба) или определяться условиями страхования.

Показатели сохранности информации устанавливают для видов услуг, связанных с обращением со всеми видами интеллектуальной собственности потребителя услуги. Гарантии безопасности относят как к материальному, так и к моральному ущербу потребителя. Показатели сохранности конфиденциальности информации могут отражаться гарантиями отсутствия несанкционированного доступа или отсутствия искажения информации в компьютерных системах «вирусами».

6.6 Показатели надежности характеризуют свойства надежности и стойкости к внешним воздействиям результата услуги, помехозащи-

ценности результата и процесса оказания услуги, надежности предоставления услуги потребителю. Эту группу показателей подразделяют на четыре подгруппы:

- надежность результата услуги;
- стойкость результата услуги к внешним воздействиям;
- помехозащищенность;
- надежность предоставления услуги.

6.6.1 Показатели надежности результата услуги отражают выполнение (сохранение) им своих функций. Эти показатели могут выражаться в виде количественных значений комплексных показателей надежности продукции и/или единичных показателей ее безотказности, долговечности, ремонтпригодности и сохраняемости.

6.6.2 Показатели стойкости результата услуги к внешним воздействиям отражают обеспечение (сохранение) работоспособности при воздействии и/или после воздействия сопрягаемых объектов и природной среды, в том числе:

- механических воздействий (вибрационных, ударных, скручивающих, ветровых и т. п.);
- климатических воздействий (колебаний температуры, влажности и атмосферного давления, солнечной радиации, атмосферных осадков, соляного тумана, пыли, воды и т. п.);
- специальных воздействий (биологических, радиационных, химических, в том числе агрессивных газов, моющих средств, топлив, масел и т. п., электромагнитных полей, средств дезактивации, дегазации, дезинфекции и т. п.).

6.6.3 Показатели помехозащищенности отражают степень обеспечения (сохранения) своих функций (свойств) при воздействии помех и степень воздействия на окружающую среду помех от электромагнитных и ионизирующих излучений в результате услуги или в процессе ее оказания.

6.6.4 Показатели надежности предоставления услуги потребителю отражают своевременность и точность выполнения заказа (заявки) по таким параметрам, как сроки, объемы, номенклатура и позиции договора (контракта).

6.7 Показатели профессионального уровня персонала предприятия (исполнителя услуг) включают три подгруппы:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и умения применять их на практике;
- способность к руководству (для руководителей предприятий, менеджеров, метрдотелей и др.);
- знание и соблюдение профессиональной этики поведения.

6.7.1 Показатели уровня профессиональной подготовки и квалификации персонала включают оценку следующих параметров:

- уровня (рейтинг) учебного заведения;
- общую и профилирующую подготовку персонала (отсутствие специальной подготовки, подготовка в объеме; профессионально-технического училища, техникума, вуза, послевузовского и дополнительного образования);
- общих навыков (категория, класс, стаж работы) и навыков выполнения сложных работ, в том числе по результатам участия в каких-либо конкурсах профессионального мастерства;
- знаний и соблюдения требований руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности (в том числе по соблюдению требований санитарии, личной гигиены и гигиены рабочего места; пожарной и других видов безопасности, правил охраны труда; нормативных документов на услуги).

6.7.2 Показатели способности к руководству включают оценку следующих параметров:

- знания и соблюдения трудового законодательства, отраслевых руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности;
- умения организовать работу персонала, обеспечить эффективный контроль за соблюдением им своих обязанностей и контроль за реализацией прав;
- знания и соблюдения законодательства и руководящих документов в экономической, финансовой и бухгалтерской сферах;
- умения обеспечить доброжелательную атмосферу на предприятии; своевременного и качественного обслуживания потребителей (клиентов) приоритетных категорий; правильного использования средств противопожарной и других видов защиты и сигнализации; четкой эвакуации потребителей или оказания им необходимой помощи при экстремальных ситуациях.

6.7.3 Показатели знания и соблюдения профессиональной этики поведения отражают:

- индивидуальные свойства, в число которых входят этичность, доброжелательность, вежливость, контактность, коммуникабельность и т. д., а также внешние данные;
- внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей;
- умение создать атмосферу гостеприимства, умение проявлять терпение, выдержку и обладание способностью избегать конфликтных ситуаций.

6.8 Совокупность показателей качества услуг, выбранную в соответствии с положениями раздела 5, вносят в следующие документы:

- 1) стандарты вида «Номенклатура показателей качества» для конкретной группы (вида) однородных услуг;
- 2) стандарты на услуги, процесс обслуживания (предоставления услуги), предприятия сферы услуг;
- 3) стандарты вида «Требования к обслуживающему персоналу» для различных видов услуг;
- 4) документы системы управления качеством;
- 5) правила, методики и рекомендации по оценке соответствия услуг, процесса обслуживания (предоставления услуги), предприятия и аттестации персонала.

7 Классификация методов контроля и оценки показателей качества услуг

7.1 Методы контроля и оценки показателей качества услуг классифицируют по следующим признакам:

- цели применения;
- физико-статистические признаки и процедуры;
- методы формирования результатов.

7.2 По целям применения методы контроля и оценки качества услуг подразделяют на три группы:

1) определение соответствия качества услуг требованиям нормативной документации и/или потребителя – при формировании стандартов на услуги (процесс предоставления услуги, предприятие, персонал), оценке соответствия услуг и систем качества;

2) установление факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуг, – при управлении качеством;

3) сравнительная оценка (ранжирование) качества выполнения одинаковых услуг различными предприятиями.

7.3 По физико-статистическим признакам и процедурам методы контроля и оценки показателей качества услуг подразделяют на пять групп:

1) инструментальный – в виде результата соответствующих измерений;

2) органолептический – через реакцию органов чувств контролера. Результат оценки может носить качественный (альтернативная или градационная оценка) или количественный характер;

3) модельно-расчетный – с использованием зависимости оцениваемого показателя качества от показателей, определяемых другими методами (детерминированный) или моделированием случайного процесса формирования показателей качества (стохастический);

4) экспертный – на основе анализа суждений (качественных и количественных оценок) экспертов;

5) социологический – проведением социологических обследований и анализа полученных данных.

7.4 Методы формирования результатов контроля и оценки показателей качества подразделяют на две группы:

- 1) определение различий единичных показателей качества:
 - детерминированной разности значений, или мгновенной разности;
 - разности статистических характеристик (математическое ожидание, дисперсия);
 - разности прогнозных значений показателя на определенный момент времени или разности скоростей изменения (тренда) математического ожидания этого показателя.

Эти методы используют при всех способах получения значений показателей качества, кроме социологических обследований;

- 2) формирование обобщенных показателей:
 - метод квалиметрии – с использованием взвешенного суммирования единичных показателей и определением «весов» экспертным путем;
 - метод выбора определяющего показателя, соответствие которого установленным требованиям является главным условием признания услуги качественной, небольшие отклонения значений других показателей признаются несущественными. Определяющим показателем рекомендуется принимать показатель безопасности;
 - метод выбора в качестве определяющего – показатель с наибольшей скоростью изменения.

Эти группы методов используют при всех способах получения значений показателей качества.

7.5 Применяемость методов контроля и оценки показателей качества приведена в приложении Г.

Приложение А **(справочное)**

Классификация показателей качества услуг

1. Показатели назначения
 - 1.1. Показатели применения
 - 1.2. Показатели совместимости
 - 1.2.1. функциональной
 - 1.2.2. геометрической
 - 1.2.3. биологической
 - 1.2.4. электромагнитной
 - 1.2.5. электрической

- 1.2.6. прочностной
- 1.2.7. программной
- 1.2.8. технологической
- 1.2.9. метрологической
- 1.2.10. информационной
- 1.3. Показатели предприятия
 - 1.3.1. Материально-техническая база
 - 1.3.2. Санитарно-гигиенические и эргономические условия обслуживания
 - 1.3.3. Этика общения и возможность получения дополнительных услуг
 - 1.3.4. Среднее время ожидания или обслуживания клиента
- 1.4. Специфические показатели
- 2. Показатели безопасности
 - 2.1. Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан
 - 2.1.1. Электробезопасность
 - 2.1.2. Пожарная безопасность
 - 2.1.3. Взрывобезопасность
 - 2.1.4. Радиационная безопасность
 - 2.1.5. Безопасность от воздействия химических и загрязняющих веществ
 - 2.1.6. Безопасность при обслуживании машин и оборудования
 - 2.1.7. Безопасность за счет защитных средств и мероприятий
 - 2.1.8. Безопасность от воздействия акустических, тепловых, световых излучений
 - 2.1.9. Безопасность от воздействия технологических сред
 - 2.1.10. Безопасность результата материальной услуги при обращении с продукцией, неисправности и утилизации
 - 2.1.11. Специфические виды безопасности для отдельных услуг
 - 2.2. Показатели безопасности для окружающей среды
 - 2.2.1. Допустимые (по уровню и времени) химические, механические, радиационные, электромагнитные, термические, биологические воздействия на окружающую среду
 - 2.2.2. Устойчивость загрязняющих, ядовитых, опасных веществ, попадающих в окружающую среду
 - 2.2.3. Специфические показатели для отдельных групп (видов) услуг
 - 2.3. Показатели сохранности имущества и информации
 - 2.3.1. Сохранность имущества в процессе предоставления услуги
 - 2.3.2. Сохранность информации от несанкционированного доступа
 - 2.3.3. Сохранность информации от воздействия вирусов.

- 3. Показатели надежности
 - 3.1. Показатели надежности результата услуги
 - 3.1.1. Безотказность
 - 3.1.2. Долговечность
 - 3.1.3. Сохраняемость
 - 3.1.4. Ремонтопригодность
 - 3.1.5. Комплексные показатели
 - 3.2. Показатели стойкости результата услуги к внешним воздействиям
 - 3.2.1. Стойкость к механическим воздействиям
 - 3.2.2. Стойкость к климатическим воздействиям
 - 3.2.3. Стойкость к специальным видам воздействий
 - 3.3. Показатели помехозащищенности
 - 3.3.1. Помехозащищенность результата оказания услуги
 - 3.3.2. Помехозащищенность процесса оказания услуги
 - 3.4. Показатели надежности предоставления услуги
 - 3.4.1. Своевременность и точность выполнения заказа по срокам, объемам, номенклатуре
 - 3.4.2. Своевременность и точность выполнения заказа по позициям договора (контракта)
- 4. Показатели профессионального уровня персонала
 - 4.1. Показатели уровня профессиональной подготовки и квалификации
 - 4.1.1. Уровень учебного заведения
 - 4.1.2. Общая и профилирующая подготовка персонала
 - 4.1.3. Общие навыки
 - 4.1.4. Знание и соблюдение требований руководящих документов
 - 4.2. Показатели способности к руководящей деятельности
 - 4.2.1. Значение и соблюдение трудового законодательства
 - 4.2.2. Умение организовать работу персонала
 - 4.2.3. Знание и соблюдение законодательства экономической, финансовой, бухгалтерской сфер деятельности
 - 4.2.4. Умение обеспечить доброжелательную атмосферу и правильные действия в экстремальных ситуациях
 - 4.3. Показатели знания и соблюдения профессиональной этики поведения
 - 4.3.1. Индивидуальные свойства
 - 4.3.2. Внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями
 - 4.3.3. Умение создавать бесконфликтную атмосферу

**Возможные цели применения
номенклатуры показателей качества услуг**

Б.1 Установление номенклатуры показателей качества (безопасности) услуг для внесения в стандарты «Номенклатура показателей качества» для конкретной группы (вида) однородных услуг, а также:

– в стандарты на услуги, процессы оказания услуг, сервисные предприятия, персонал;

– документы системы управления качеством;

– правила и рекомендации по оценке соответствия услуг (процесса оказания услуги, сервисного предприятия и персонала), стандарты, инструкции (методики) по измерению (контролю, оценке) параметров и их метрологическому обеспечению;

– правила маркировки, упаковки, транспортирования и хранения результатов услуги;

– правила эксплуатации, ремонта, предъявления рекламаций на результаты услуги и (в части рекламаций) на процесс оказания услуги.

Б.2 Установление номенклатуры показателей качества (безопасности) услуг, обеспечивающей разработку и контроль за реализацией решений по совершенствованию сферы услуг.

Б.3 Установление номенклатуры показателей качества (безопасности) в контрактах (договорах).

Приложение В (справочное)

Применяемость показателей качества услуг

Таблица В.1

Показатель качества	Применяемость показателей качества групп услуг				
	Туристские услуги	Услуги общественного питания	Химчистка, крашение, стирка	Пошив и ремонт обуви, одежды	Ремонт автотрансп., аппаратуры
1. показатели назначения					
1.1. показатели применения	+	+	+	+	+
1.2. показатели совместимости	+	+	+	+	+
1.3. показатели предприятия	+	+	+	+	+
1.4. специфические показатели	+	+	+	+	+
2. показатели безопасности					
показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан	+	+	+	+	+
показатели безопасности для окружающей среды	+	+	+	—	+
показатели сохранности имущества и информации	+	—	+	+	+
3. показатели надежности					
показатели надежности результата услуги	—	+	+	+	+
показатели стойкости результата услуги к внешним воздействиям	—	+	+	+	+
показатели помехозащищенности	—	—	—	—	—
показатели надежности предоставления услуг	+	+	+	+	+

Окончание табл. В.1

Показатель качества	Применяемость показателей качества групп услуг				
	Туристские услуги	Услуги общественного питания	Химчистка, крашение, стирка	Пошив и ремонт обуви, одежды	Ремонт автотрансп., аппаратуры
4.показатели профессионального уровня персонала	+	+	+	+	+
показатели профессиональной подготовки и квалификации	+	+	+	+	+
показатели способности к руководящей деятельности	+	+	+	+	+
показатели знания и соблюдения профессиональной этики поведения	+	+	+	+	+
<i>Примечание.</i> Знак «+» означает применяемость, знак «-» – неприменяемость показателей качества услуг					

Приложение Г
(справочное)

**Применяемость методов контроля
и оценки показателей качества услуг**

Таблица Г.1

Показатель качества	Применяемость метода контроля				
	инструментального	органолептического	модельно-расчетного	экспертного	социологического
1.показатели назначения					
1.1. показатели применения	+	+	+	+	+
1.2. показатели совместимости	+	+	+	+	—
1.3. показатели предприятия	—	+	—	+	+
1.4. специфические показатели	+	+	+	+	+

Окончание табл. Г.1

Показатель качества	Применяемость метода контроля				
	инструментального	органолептического	модельно-расчетного	экспертного	социологического
2. показатели безопасности					
показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан	+	+	+	+	–
показатели безопасности для окружающей среды	+	+	+	+	–
2.3. показатели сохранности имущества и информации	+	–	+	+	+
3. показатели надежности					
3.1. показатели надежности результата услуги	+	–	+	–	–
3.2. показатели стойкости результата услуги к внешним воздействиям	+	–	+	–	–
3.3. показатели помехозащищенности	+	+	+	+	+
3.4. показатели надежности предоставления услуг	–	–	–	+	+
4. показатели профессионального уровня персонала					
4.1. показатели профессиональной подготовки и квалификации	–	–	–	+	+
4.2. показатели способности к руководящей деятельности	–	–	–	+	+
4.3. показатели знания и соблюдения профессиональной этики поведения	+	+	–	+	+
<i>Примечание.</i> Знак «+» означает применяемость, знак «–» – неприменяемость показателей качества услуг					

ПРИЛОЖЕНИЕ 8

ТЕСТЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

Выберите один из предложенных вариантов ответов.

1. Цели стандартизации:
 - а) установление обязательных норм и требований;
 - б) устранение технических барьеров в международной торговле;
 - в) установление рекомендательных норм и требований;
 - г) только а) и б).
2. К функциям ТК по стандартизации относятся:
 - а) определение концепции стандартизации в отрасли;
 - б) привлечение предприятий к участию в стандартизации;
 - в) участие в международной стандартизации;
 - г) только а) и б).
3. Как называется нормативный документ, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области?
 - а) стандарт;
 - б) сертификат;
 - в) положение;
 - г) все перечисленное.
4. Госнадзор контролирует на предприятии:
 - а) соблюдение требований стандартов;
 - б) сертифицированную продукцию;
 - в) соблюдение обязательных требований государственных стандартов;
 - г) только б) и в).
5. Принятие стандарта осуществляет:
 - а) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии;
 - б) технический комитет;
 - в) отделы стандартизации предприятия;
 - г) только а) и б).
6. Какие виды стандартов действуют в сфере услуг?
 - а) стандарты на процессы;
 - б) терминологические стандарты;
 - в) стандарты на классификацию предприятий;
 - г) только б) и в);
 - д) всё перечисленное.

7. Обязательная сертификация – это ...
- а) действие заявителя в целях подтверждения соответствия продукции и услуг требованиям стандарта;
 - б) действие органов по сертификации, доказывающее, что продукция или услуга соответствуют конкретному стандарту;
 - в) верны оба высказывания.
8. Документальное удостоверение того, что продукция или услуга соответствуют обязательным требованиям стандарта, – это....
- а) свидетельство в виде сертификата;
 - б) свидетельство в виде декларации;
 - в) только а) и б).
9. Что является основанием для проведения обязательной сертификации?
- а) инициатива юридических и физических лиц;
 - б) законодательные акты РФ;
 - в) все перечисленное.
10. Какие объекты подлежат добровольной сертификации?
- а) объекты, не представляющие повышенную опасность для потребителя;
 - б) продукция и услуги, имеющие повышенную опасность для потребителей;
 - в) продукция и услуги, имеющие повышенную опасность для окружающей среды;
 - г) только а) и в).

Елена Викторовна Арляпова

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ
СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫХ И ТУРИСТСКИХ УСЛУГ**

Учебное пособие

Редактор Н. Т. Синельникова

Подписано к печати 20.02.2008. Формат 60х84/16.

Бумага «Классика».


Печать RISO. Усл.печ.л. 8,14. Уч.-изд.л. 7,37.

Заказ . Тираж 150 экз.

Томский политехнический университет

Система менеджмента качества

Томского политехнического университета сертифицирована
NATIONAL QUALITY ASSURANCE по стандарту ISO 9001:2000

ИЗДАТЕЛЬСТВО  ТПУ. 634050, г. Томск, пр. Ленина, 30.