

## Тема 4. Порядок проведения сертификации

Сертификация продукции в нашей стране проводится по нескольким схемам. Требования системы, предъявляемые к той или иной группе товаров, различаются. В зависимости от вида сертифицируемой продукции и поставленных задач можно выбрать схему, по которой производится оформление разрешительной документации. Правильный выбор схемы позволяет существенно оптимизировать расходы на получение сертификатов.

В системе сертификации ГОСТ Р схемы сертификации – это определенный порядок действий по сертификации продукции в зависимости от вида продукции, целей сертификации и объема продукции (товара), который определяется органом по сертификации.

Схемы сертификации различаются полнотой испытаний продукции, контроля и анализа состояния производства, а также использованием документальных доказательств; от этого зависит степень уверенности в том, что продукция удовлетворяет установленным требованиям. Выбор схемы сертификации оговаривается с заявителем, т.к. сертификация продукции проводится в первую очередь по инициативе производителя или импортера продукции. Сертификаты оформляются на контракт, на партию или на серийный выпуск.

Схему сертификации выбирает изготовитель, сообразуясь с требованиями заказчиков (потребителей), условиями своей работы, спецификой продукции и финансовыми возможностями. Приведенные ниже сводные данные, конечно, не охватывают всего многообразия сочетаний форм и способов контроля и осуществления проверок. Бывает так, что желательно отходить от «чистых» схем сертификации, по-разному комбинируя их элементы. Это допускается, однако во всех случаях необходимо специально оговаривать, что именно предусматривается в такой нестандартной схеме.

В последние годы возникла и получила развитие идея реализации принципиально новой схемы – *схемы сертификационного сопровождения проектов* (в современном, очень широком смысле) последовательно по всем этапам реализации. Имеется в виду, что работы по сертификации производств следует начинать как можно раньше, с начальных стадий проектирования, а не тогда, когда продукцию уже начали выпускать. Когда речь идет о создании нового

производственного комплекса (завода, комбината), то при таком подходе объектами сертификации должны быть: технический и рабочий проекты со всей документацией, площадка для строительства, основное и вспомогательное оборудование, построенные здания и сооружения, монтажные работы, производственно-технологический комплекс в целом, технологический процесс как таковой, пусконаладочные работы, обслуживающий персонал. Только после этого производится сертификация системы качества. Необходимо отметить, что важность всех перечисленных этапов и составных частей общепризнанна, всегда выполнение всех работ в той или иной степени контролируется, однако реализация поэтапной сертификации, как предполагается, существенно повысит ответственность исполнителей и облегчит работу по устранению выявленных несоответствий.

### **Схемы сертификации продукции**

Всего существует 10 схем сертификации продукции, не считая дублирующих, предусматривающих анализ состояния производства (табл. 8.1). Испытания выпускаемой продукции проводятся на основе оценивания одного или нескольких образцов, являющихся её типовыми представителями. Инспекционный контроль, указанный в табл. 8.1, проводят после выдачи сертификата. В схемах 5 и 6 необходимость и объём испытаний при инспекционном контроле, место отбора образцов определяет орган по сертификации продукции по результатам инспекционного контроля системы качества (производства).

Схемы с буквой «а» включают дополнение – анализ состояния производства. Например, схема 2 – без анализа состояния производства, схема 2а – с анализом состояния производства.

Схемы сертификации 1 – 6 и 9а – 10а применяются при сертификации продукции, серийно выпускаемой изготовителем в течение срока действия сертификата, схемы 7, 8, 9 – при сертификации уже выпущенной партии или единичного изделия.

**Схема сертификации 1** – проводится испытание в аккредитованной испытательной лаборатории типа (типового образца). Данная схема сертификации применяется для изделий сложной конструкции. Схема сертификации 1 предназначена для ограниченного объема выпуска отечественной продукции и поставляемой по контракту импортируемой продукции. К этой схеме

близка схема 7, различие заключается только в виде производимых испытаний продукции. Схема 1а включает дополнение к схеме 1 – это анализ состояния производства.

**Схема сертификации 2** – проводится испытание образцов продукции, после чего заявитель уже может оформить сертификат соответствия. В данной схеме сертификации предусмотрен инспекционный контроль. Для этого образец продукции отбирается в торговых организациях, реализующих данный товар, и подвергается испытаниям в аккредитованной испытательной лаборатории.

Таблица 8.1

**Схемы сертификации продукции на соответствие  
нормативным документам**

Номер схемы	Испытания	Проверка производства (системы качества)	Инспекционный контроль сертифицированной продукции (системы качества, производства)
1	2	3	4
1	Испытания типа	-	-
1а	Испытания типа	Анализ состояния производства	-
2	Испытания типа	-	Испытания образцов, взятых у продавца
2а	Испытания типа	Анализ состояния производства	Испытания образцов, взятых у продавца. Анализ состояния производства
3	Испытания типа	-	Испытания образцов, взятых у изготовителя
3а	Испытания типа	Анализ состояния производства	Испытания образцов, взятых у изготовителя. Анализ состояния производства
5	Испытания типа	-	Испытания образцов, взятых у продавца. Испытания образцов, взятых у изготовителя
5а	Испытания типа	Анализ состояния производства	Испытания образцов, взятых у изготовителя. Анализ состояния производства

5	Испытания типа	Анализ состояния производства	Контроль системы качества (производства). Испытания образцов, взятых у продавца и/или у изготовителя
6	Рассмотрение заявки-декларации	Анализ состояния производства	-
8	Испытания каждого образца	-	-
9	Рассмотрение заявки-декларации	-	-
9а	Рассмотрение заявки-декларации	Анализ состояния производства	-
10	Рассмотрение заявки-декларации	-	Испытания образцов, взятых у продавца или у изготовителя
10а	Рассмотрение заявки-декларации	Анализ состояния производства	Испытания образцов, взятых у продавца или у изготовителя. Анализ состояния производства

**Схема сертификации 2а** включает дополнение к схеме 2 – анализ состояния производства до выдачи сертификата.

Схемы сертификации продукции 2 и 2а рекомендуются для импортируемой продукции, поставляемой на постоянной основе.

**Схема сертификации 3** предусматривает испытания образца, но без анализа производства, а после выдачи сертификата – инспекционный контроль путем испытания образца продукции перед отправкой потребителю. Образец испытывается в аккредитованной испытательной лаборатории.

**Схема сертификации 3а** предусматривает обязательное испытание образца продукции и анализ состояния производства, а также инспекционный контроль в такой же форме, как по схеме сертификации 3. Схемы сертификации продукции 3 и 3а подходят для продукции, стабильность качества которой соблюдается в течение длительного периода времени.

**Схема сертификации 4** заключается в испытании типового образца, как в предыдущих схемах, с несколько иным инспекционным контролем: образцы для испытаний отбираются как со склада изготовителя, так и у продавца. Модифицированная **схема 4a** в дополнение к схеме 4 включает анализ состояния производства до выдачи сертификата соответствия на продукцию. Данную схему сертификации используют в случаях, когда нецелесообразно не проводить инспекционный контроль.

**Схема сертификации 5** – это испытания образца продукции, анализ производства путем сертификации системы обеспечения качества или сертификации самого производства, инспекционный контроль: испытание образцов продукции, отобранных у продавца и у изготовителя, и в дополнение проверка стабильности условий производства и действующей системы управления качеством.

**Схема сертификации 6** заключается в контроле на предприятии системы качества органом по сертификации, но если сертификат системы качества предприятие уже имеет, ему достаточно представить заявление – декларацию. Это обычно установлено в правилах системы сертификации однородной продукции.

**Схема сертификации 7** – это испытание и сертификация партии продукции. Это значит, что в партии продукции отбирается образец по установленным правилам, который проходит испытания в аккредитованной испытательной лаборатории с последующей процедурой выдачи сертификата соответствия. Инспекционный контроль по данной схеме сертификации не предусмотрен.

**Схема сертификации 8** – проведение испытания каждого образца продукции, изготовленного предприятием, в аккредитованной испытательной лаборатории и выдача сертификата соответствия в случае положительных результатов испытаний.

**Схемы сертификации 9 – 10a**, которые опираются на заявление изготовителя с последующим инспекционным контролем продукции. Данные схемы сертификации подходят для малых предприятий и товаров, выпускаемых малыми партиями. Схема сертификации 9 предназначена для продукции, выпускаемой не постоянно. Это может быть продукция отечественного производства. Схемы сертификации 10 и 10a применяются для сертификации продукции, производимой ограниченными партиями, но в течение продолжительного периода времени.

Схемы 1 – 4 рекомендуется применять в следующих случаях:

- схему 1 при ограниченном, заранее оговоренном объеме реализации продукции, которая будет поставляться (реализовываться) в течение короткого промежутка времени отдельными партиями по мере их серийного производства (для импортной продукции при краткосрочных контрактах, для отечественной продукции при ограниченном объеме выпуска);

- схему 2 для импортной продукции при долгосрочных контрактах или при постоянных поставках серийной продукции по отдельным контрактам с выполнением инспекционного контроля на образцах продукции, отобранных из партий, завезенных в Российскую Федерацию;

- схему 3 для продукции, стабильность серийного производства которой не вызывает сомнения;

- схему 4 при необходимости всестороннего и жесткого инспекционного контроля продукции серийного производства.

Схемы сертификации 5 и 6 рекомендуется применять при сертификации продукции, для которой:

- реальный объем выборки для испытаний недостаточен для объективной оценки выпускаемой продукции;

- технологические процессы чувствительны к внешним факторам;

- установлены повышенные требования к стабильности характеристик выпускаемой продукции;

- сроки годности продукции меньше времени, необходимого для организации и проведения испытаний в аккредитованной испытательной лаборатории;

- характерна частая смена модификаций продукции;

- продукция может быть испытана только после монтажа у потребителя.

Условием применения схемы 6 является наличие у изготовителя системы испытаний, включающей контроль всех характеристик на соответствие требованиям, предусмотренным при сертификации такой продукции, что подтверждается выпиской из акта проверки и оценки системы качества.

Схему 6 возможно использовать также при сертификации импортируемой продукции поставщика (не изготовителя), имеющего сертификат на свою систему качества, если номенклатура сертифицируемых характеристик и их значения соответствуют требованиям нормативных документов, применяемым в РФ.

Схемы 7 и 8 рекомендуется применять тогда, когда производство или реализация данной продукции носит разовый характер (партия, единичные изделия).

Схемы 9 – 10а основаны на использовании в качестве доказательства соответствия (несоответствия) продукции установленным требованиям – декларации о соответствии с прилагаемыми к ней документами, подтверждающими соответствие продукции установленным требованиям.

В декларации о соответствии изготовитель (продавец) в лице уполномоченного представителя под свою ответственность заявляет, что его продукция соответствует установленным требованиям. Декларация о соответствии, подписанная руководителем организации - изготовителя (продавца), совместно с прилагаемыми документами направляется с сопроводительным письмом в орган по сертификации.

Орган по сертификации рассматривает представленные документы и в случае необходимости запрашивает дополнительные материалы (претензии потребителей, результаты проверки технологического процесса, документы о соответствии продукции определенным требованиям, выдаваемые органами исполнительной власти в пределах своей компетентности, и т.д.). Одновременно орган по сертификации сопоставляет образец продукции с представленными документами.

Условием применения схем сертификации 9 – 10а является наличие у заявителя всех необходимых документов, прямо или косвенно подтверждающих соответствие продукции заявленным требованиям. Если указанное условие не выполнено, то орган по сертификации предлагает заявителю сертифицировать данную продукцию по другим схемам сертификации и с возможным учетом отдельных доказательств соответствия из представленных документов.

Данные схемы целесообразно применять для сертификации продукции субъектов малого предпринимательства, а также для сертификации неповторяющихся партий небольшого объема отечественной и зарубежной продукции.

Схемы 9 – 10а рекомендуется применять в следующих случаях:

° схему 9 – при сертификации неповторяющейся партии небольшого объема импортной продукции, выпускаемой фирмой, зарекомендовавшей себя на мировом или российском рынках как производителя продукции высокого уровня качества или единичного

изделия, комплекта (комплекса) изделий, приобретаемого целевым назначением для оснащения отечественных производственных и иных объектов, если по представленной технической документации можно судить о безопасности изделий;

° схему 9а – при сертификации продукции отечественных производителей, в том числе индивидуальных предпринимателей, зарегистрировавших свою деятельность в установленном порядке, при нерегулярном выпуске этой продукции по мере ее спроса на рынке и нецелесообразности проведения инспекционного контроля;

° схемы 10 и 10а – при продолжительном производстве отечественной продукции в небольших объемах выпуска.

Схемы 1а, 2а, 3а, 4а, 9а и 10а рекомендуется применять вместо соответствующих схем 1, 2, 3, 4, 9 и 10, если у органа по сертификации нет информации о возможности производства данной продукции обеспечить стабильность ее характеристик, подтвержденных испытаниями.

Необходимым условием применения схем 1а, 2а, 3а, 4а, 9а и 10а является участие в анализе состояния производства экспертов по сертификации систем качества (производств) или экспертов по сертификации продукции, прошедших обучение по программе, включающей вопросы анализа производства. При проведении обязательной сертификации по этим схемам и наличии у изготовителя сертификата соответствия на систему качества (производства) анализ состояния производства не проводят.

При проведении обязательной сертификации по схемам 5 или 6 и наличии у изготовителя сертификата соответствия на производство или систему качества (по той же или более полной модели, чем та, которая принята при сертификации продукции) сертификацию производства или системы качества соответственно повторно не проводят. Конкретную схему сертификации для данной продукции определяет орган по сертификации.

Если правилами системы сертификации ГОСТ Р предусмотрено проведение сертификации на соответствие техническим регламентам, то оценка соответствия осуществляется по схемам с индексом «с» (табл. 8.2).

Схемы сертификации 1с – 5с применяют при сертификации машин и (или) оборудования, серийно производимых в течение срока действия сертификата соответствия. Срок действия сертификата соответствия при использовании схем сертификации 1с – 5с – 5 лет.



Схемы 1с – 4с применяются в следующих случаях:

а) схема 1с – при заранее оговоренном ограничении, объеме реализации машин и (или) оборудования, которые будут реализовываться в течение короткого промежутка времени отдельными партиями по мере их серийного производства (для импортных машин и (или) оборудования – при краткосрочных контрактах, для российских машин и (или) оборудования – при ограниченном объеме выпуска);

б) схема 2с – в отношении импортных машин и (или) оборудования при долгосрочных контрактах либо при поставках серийных машин и (или) оборудования по отдельным контрактам;

в) схема 3с – в отношении машин и (или) оборудования, стабильность производства которых зарекомендовала себя на мировом рынке;

г) схема 4с – в отношении машин и (или) оборудования, стабильность производства которых требует подтверждения.

Таблица 8.2

**Состав схем сертификации продукции на соответствие требованиям технических регламентов**

Обозначение схемы	Содержание схемы и ее исполнители	Обозначение прежней схемы
1	2	3
1с	<b>Аккредитованная испытательная лаборатория</b> Проводит испытания типового образца продукции <b>Аккредитованный орган по сертификации</b> Выдает заявителю сертификат соответствия	1
2с	<b>Аккредитованная испытательная лаборатория</b> Проводит испытания типового образца продукции <b>Аккредитованный орган по сертификации</b> Проводит анализ состояния производства. Выдает заявителю сертификат соответствия	1а
3с	<b>Аккредитованная испытательная лаборатория</b> Проводит испытания типового образца продукции <b>Аккредитованный орган по сертификации</b> Выдает заявителю сертификат соответствия. Осуществляет инспекционный контроль за сертифицированной продукцией (испытания образцов продукции)	2, 3, 4

4с	<p><b>Аккредитованная испытательная лаборатория</b> Проводит испытания типового образца продукции</p> <p><b>Аккредитованный орган по сертификации</b> Проводит анализ состояния производства. Выдает заявителю сертификат соответствия. Осуществляет инспекционный контроль за сертифицированной продукцией (испытания образцов продукции и анализ состояния производства)</p>	2а, 3а, 4а
5с	<p><b>Аккредитованная испытательная лаборатория</b> Проводит испытания типового образца продукции</p> <p><b>Аккредитованный орган по сертификации</b> Проводит сертификацию системы качества или производства. Выдает заявителю сертификат соответствия. Осуществляет инспекционный контроль за сертифицированной продукцией (контроль системы качества (производства), испытания образцов продукции, взятых у изготовителя или продавца)</p>	5
6с	<p><b>Аккредитованная испытательная лаборатория</b> Проводит испытания партии продукции</p> <p><b>Аккредитованный орган по сертификации</b> Выдает заявителю сертификат соответствия</p>	7
7с	<p><b>Аккредитованная испытательная лаборатория</b> Проводит испытания каждой единицы продукции</p> <p><b>Аккредитованный орган по сертификации</b> Выдает заявителю сертификат соответствия</p>	8

Условием применения схемы 5с является наличие у изготовителя сертифицированной системы качества. Схема 5с применяется при сертификации машин и (или) оборудования, для которых:

а) реальный объем выборки для испытаний недостаточен для объективной оценки соответствия производимых машин и (или) оборудования;

б) технологические процессы чувствительны к внешним факторам;

в) установлены повышенные требования к стабильности;

г) назначенные показатели, срок службы, ресурс машин и (или) оборудования меньше времени, необходимого для организации и проведения испытаний в аккредитованной испытательной лаборатории (центре);

д) производство характеризуется частой сменой модификаций производимых машин и (или) оборудования;

е) машины и (или) оборудование могут быть испытаны только после монтажа на месте эксплуатации.

Схемы 6с и 7с применяются при разовом характере производства (при производстве партии машин и (или) оборудования – схема 6с, при производстве единичных изделий – схема 7с). Срок действия сертификата соответствия при использовании данных схем ограничен назначенными сроком службы и ресурсом машины и (или) оборудования.

### Схемы сертификации услуг

Схема сертификации услуг (табл. 8.3) выбирается путем включения в процедуру определенного набора действий:

- проверка результатов материальной услуги;
- сертификация системы качества обслуживания;
- аттестация персонала, выполняющего услуги;
- аттестация способов (технологии) предоставления услуг;
- сертификация всего предприятия, предоставляющего услуги;
- инспекционный контроль.

Таблица 8.3

#### Состав схем сертификации услуг на соответствие нормативным документам

Номер 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 (испытания) результатов работ и услуг	Контроль мастерства исполнителя работ и услуг
2	Оценка процесса выполнения работ, оказания услуг	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль процесса выполнения работ, оказания услуг
3	Анализ состояния производства	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль состояния производства
4	Оценка организации (предприятия)	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль соответствия установленным требованиям
5	Оценка системы качества	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль системы качества
6	Не проводится	Рассмотрение заявки-декларации (с прилагаемыми документами)	Контроль качества выполнения работ, оказания услуг
7	Оценка системы качества	Рассмотрение заявки-декларации (с прилагаемыми документами)	Контроль системы качества

Для сертификации материальных видов услуг в схему обычно включают: аттестацию профессионального мастерства исполнителя услуги и инспекционный контроль (для предпринимателей и малых предприятий); аттестацию процесса предоставления услуги и выборочную проверку результата услуги при периодическом инспекционном контроле; аттестацию процесса предоставления и инспекционный контроль; сертификацию систем качества обслуживания и инспекционный контроль.

Для сертификации нематериальных услуг, как правило, применяют следующие схемы: сертификация предприятия в целом и последующий инспекционный контроль; сертификация системы обеспечения качества обслуживания и последующий инспекционный контроль за ее работой.

*Схему 1* применяют для работ и услуг, качество и безопасность которых обусловлены мастерством исполнителя (например, мастера по ремонту, официанта, продавца). При оценке и контроле мастерства применяют прежде всего специфический вид стандарта на услугу – требования к обслуживающему персоналу.

По *схеме 2* оценивают процесс выполнения работ, оказания услуг, опираясь на следующие критерии:

- полноту и актуализацию (своевременное обновление) документации, устанавливающей требования к процессу (нормативные и технические документы);

- метрологическое, методическое, организационное, программное, информационное, правовое и другое обеспечения процесса выполнения работ, оказания услуг;

- безопасность и стабильность процесса;
- профессионализм обслуживающего и рабочего персонала;
- безопасность реализуемых товаров.

**Схему 3** применяют при сертификации производственных услуг.

По **схеме 4** оценивают организацию (предприятие) – исполнителя работ и услуг на соответствие установленным требованиям государственных стандартов. При этом оценивают не только процесс выполнения работ и оказания услуг по критериям схемы 2, но и правильность присвоения предприятию определенной категории (звездность гостиницы, разряд ателье, тип предприятия торговли общественного питания, класс ресторана или бара), используя второй специфический вид стандарта на услугу – классификацию предприятий. По данной схеме проводят также аттестацию организации (предприятия) на соответствие материально-технической базы, условий обслуживания требованиям НД по безопасности. Схему 4 рекомендуется применять при сертификации крупных предприятий сферы услуг.

**Схему 5** рекомендуется применять при сертификации наиболее опасных работ и услуг (например, по перевозке пассажиров и пр.). Оценка системы качества по схеме 5 (а также по схеме 7) производится по стандартам ИСО серии 9000 экспертами по сертификации систем качества.

**Схемы 6 и 7** основаны на использовании заявки-декларации с прилагаемыми к ней документами, подтверждающими соответствие работ и услуг установленным требованиям. Как и при сертификации продукции по схемам 9 и 10, руководитель предприятия (или индивидуальный предприниматель) заявляет, что объект сертификации соответствует установленным требованиям.

Схему 6 применяют при сертификации работ и услуг небольших предприятий, зарекомендовавших себя в нашей стране и за рубежом как исполнители работ и услуг высокого уровня качества.

Схему 7 применяют при наличии у исполнителя системы качества. Оценка выполнения работ, оказания услуг будет заключаться в обследовании предприятия с целью подтверждения соответствия работ и услуг требованиям стандартов системы качества.

В качестве нормативной базы сертификации услуг применяются международные, региональные и национальные стандарты, действующие санитарно-гигиенические нормы и правила, а также нормативные документы, утверждаемые органами государственного управления для конкретных видов услуг. К нормативным документам для обязательной

сертификации предъявляются определенные требования. В них должны быть указаны нормы безопасности для жизни и здоровья потребителей и их имущества; экологические параметры; требования к методам проверки услуги, технологическому процессу исполнения, мастерству исполнителя и к системе обеспечения качества. При добровольной сертификации нормативный документ предлагает заявитель.

Сертификационные проверки услуг (что идентично сертификационным испытаниям продукции) выполняют эксперты-аудиторы, зарегистрированные в Государственном реестре системы сертификации ГОСТ Р. Проверки обычно проводятся на месте производства услуги. При положительных результатах проверок орган по сертификации оформляет сертификат соответствия, а при отрицательных заявителю выдается решение об отказе. Заявитель также может получить лицензию на применение знака соответствия и проставлять его на ярлыках, документации, квитанциях и т.п., а также использовать в рекламных целях в течение срока действия сертификата (не более трех лет).

Инспекционный контроль за соблюдением требований к сертифицированным услугам возложен на сертификационный орган, который обычно привлекает территориальные органы Госстандарта, санитарно-эпидемиологические службы, транспортные и другие инспекции, союзы (общества) потребителей.

Для проведения инспекционного контроля нематериальных услуг необходим опрос потребителей путем анкетирования, личных интервью и т.п. Обычно этим занимаются социологические центры, службы маркетинга, местные органы управления, а также сами исполнители услуг. По результатам инспекционного контроля принимаются решения в соответствии с российскими правилами сертификации. Инспекционный контроль может быть плановым и внеплановым. Периодичность планового устанавливает орган по сертификации. Внеплановый назначается органом по сертификации при наличии претензии потребителей и замечаний контролирующих органов.

Конкуренция на рынке услуг постоянно усиливается как из-за расширения видов предлагаемых услуг, так и по причине постоянного увеличения производителей однотипных услуг. Качество услуги, так же как и на товарных рынках, стало определяющим фактором ее конкурентоспособности; вот почему сертификация услуг как объективная оценка их качества достаточно широко развита в зарубежных странах.

Для любой оценки важно определить критерии. Выбор критерия сертификации услуг, как отмечалось выше, - важная, но наиболее трудная степень оценки соответствия услуги. Интересен подход к качеству услуг в Японии. 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.п.);
- «нематериальное» качество, видимое потребителем (правдивость рекламы, грамотно оформленная документация, доступные пониманию инструкции по пользованию, информационное этикетирование и т.п.);
- «психологическое качество» (гостеприимство, вежливость, внимательность и др.);
- время обслуживания.

Подобный подход позволяет более достоверно оценивать соответствие услуги ожиданиям и предпочтениям потребителей и выработать надлежащие критерии для сертификации. В этом плане определенным достижением мирового опыта по оценке услуг можно считать принятие ИСО международного стандарта ИСО 9004-2 «Руководящие указания по услугам», который является методической основой для национальной стандартизации и сертификации услуг. Наряду с национальными системами сертификации услуг в зарубежных странах в некоторых сферах услуг действуют региональные и международные организации, которые проводят аттестацию в сфере услуг, сущность которой аналогична сертификации.

Как и при сертификации продукции, во всех схемах могут быть использованы дополнительные документы, подтверждающие соответствие установленным требованиям и полученные вне самой процедуры сертификации. Речь идет о результатах социологических обследований, экспертных оценках, протоколах испытаний продукции как результата услуги, заключениях федеральных органов исполнительной власти и т.д. Эти документы могут служить основанием для сокращения работ по оценке, проверке и инспекционному контролю работ и услуг.

При проверке результатов работ и услуг наиболее широко используются (в порядке убывания значимости) регистрационные, органолептические, социологические и экспертные методы. Регистрационные методы применяются для оценки безопасности услуг, в частности при проверке наличия документальных свидетельств разных видов безопасности: пожарной безопасности помещений (по заключению органов Госпожарнадзора); санитарной безопасности помещений (по заключению служб Госсанэпиднадзора); безопасности транспортных средств (по санитарным паспортам); безопасности обслуживающего персонала (по медицинским книжкам персонала); метрологического

обеспечения процесса обслуживания (по свидетельствам о поверке или оттискам клейма на СИ-весах, на метрах и пр.); безопасности товаров (по сертификатам соответствия); профессионализма персонала (по документам о профессиональном образовании, книге отзывов и предложений); точности и своевременности оказываемых услуг (по результатам проверки соблюдения режима работы предприятия). Для оценки материальных услуг широко используются инструментальные методы.

Одна из особенностей системы сертификации работ и услуг – в структуре системы сертификации нематериальных услуг и отдельных материальных услуг (допустим, услуг розничной торговли) может отсутствовать такое звено, как испытательная лаборатория, поскольку проверка результатов может не предусматривать испытание. В необходимых случаях орган по сертификации может привлекать аттестованные испытательные лаборатории.

## **ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ СЕРТИФИКАЦИИ**

При проведении сертификационных работ определен следующий порядок (таблица 9.1):

1. Заявителем подается заявка в соответствующий орган по проведению процедуры сертификации. Информация о данном органе предоставляется территориальным органом Госстандарта или в Госстандарте.

2. Орган по проведению сертификации принимает на рассмотрение заявку, выносит решение, включающее все необходимые основные условия сертификации, в том числе материальные затраты, перечень прошедших аккредитацию испытательных лабораторий, получивших аттестат на право проведения испытаний, и список организаций, имеющих разрешение на проведение сертификации систем качества или производства.

3. Заявителем выбирается испытательная лаборатория или орган по проведению сертификации систем качества или производства из перечня, предложенного органом по проведению сертификации, с органом по проведению сертификации заключается договор о проведении сертификации.

4. Испытательная лаборатория или орган по проведению работ по сертификации выполняет процедуру отбора необходимых образцов для проведения испытаний.

5. Орган по проведению сертификации системы качества или производства или комиссия органа по проведению сертификации проводит анализ реального состояния производства или системы



качества и оформляет заключение в орган по проведению сертификации.

6. Заявитель и орган по проведению сертификации получают протокол испытаний, составленный на основании проведенных исследований испытательной лабораторией.

7. Орган по проведению сертификации, проведя анализ протокола испытаний, заключения о реальном состоянии производства и других данных о соответствии данной продукции нормативным требованиям, на соответствие которым исследуется продукция, приходит к решению о выдаче сертификата соответствия или отказе в выдаче сертификата соответствия. На основании полученного сертификата соответствия выдается лицензия, дающая право использования знака соответствия.

8. Орган по проведению сертификации должным образом оформляет и регистрирует сертификат соответствия и вручает его заявителю одновременно с лицензией на использование знака соответствия.

9. Продукция, подлежащая обязательной сертификации, маркируется изготовителем знаком соответствия согласно требованиям документа «Правила применения знака соответствия при обязательной сертификации продукции».

10. Контроль за прошедшей сертификацию продукцией осуществляется согласно выбранному при разработке необходимой схемы сертификации порядку органом по проведению сертификации.

Таблица 9.1

### Порядок проведения сертификации

Процедура	Исполнитель
Подача заявки на сертификацию	З
Принятие решения по заявке, в том числе выбор схемы	ОС
Отбор, идентификация образцов и их испытания	ОС, ИЛ
Оценка производств (если это предусмотрено схемой сертификации)	ОС
Анализ полученных результатов и принятие решения о выдаче сертификата соответствия	ОС
Выдача сертификата и лицензии на применение знака соответствия	ОС
Осуществление инспекционного контроля за сертифицированной продукцией	ОС
Корректирующие мероприятия при нарушении соответствия установленным требованиям и неправильном применении знака соответствия	З
Информация о результатах сертификации	ОС

*Примечание.* З – заявитель; ОС – орган по сертификации; ИЛ – испытательная лаборатория.

При проведении процедуры сертификации необходимо выполнять следующие условия:

1) Работы по проведению сертификации выполняются на основе законодательной базы (Закон РФ «О сертификации продукции и услуг», Закон РФ «О защите прав потребителей» и другие нормативные акты).

2) В проведении работ по сертификации участвуют предприятия, организации, учреждения; форма собственности организаций значения не имеет.

3) Гармонизация рекомендаций и правил по проведению сертификации с международными правилами, нормами и рекомендациями. Гармонизация обеспечивает признание знаков соответствия и сертификатов за пределами России и взаимодействие с национальными, региональными и международными системами сертификации других стран.

4) Открытость информации: при проведении сертификации необходимо обеспечить информирование всех участвующих в процедуре сторон – изготовителя или производителя, потребителя, предприятия, общественных организаций и других юридических и физических лиц, заинтересованных в результате сертификации.

5) Закрытость информации: при проведении сертификации необходимо обеспечить конфиденциальность информации, являющейся коммерческой тайной.