

1 ЭФФЕКТИВНОСТЬ АВТОСЕРВИСА И МЕТОДЫ ЕЕ ОЦЕНКИ

Рынок автосервисных услуг – это отношения между автовладельцами и предприятиями системы автосервиса по поводу купли-продажи услуг, направленных на поддержание работоспособности и восстановления автомобиля в течение всего срока эксплуатации.

Поддержание и восстановление работоспособности автомобилей включает в себя услуги по контролю технического состояния (диагностирование), техническому обслуживанию (гарантийное, регламентное, сезонное) и ремонту (автомобилей, агрегатов, кузова).

Автосервисные услуги, как и другие бытовые услуги, имеют следующие особенности:

1. Совпадение времени производства и покупки услуги или совпадение производственного процесса и реализации.
2. В процессе обслуживания покупатель присутствует при производстве услуги и может оказать влияние на этот процесс.
3. Услуги имеют меньшую степень стандартизации и однородности, чем товары.
4. Покупатель услуги находится в зоне повышенного риска в следствии неопределенности результата услуги.
5. Услуги нельзя хранить и накапливать, поскольку они не имеют вещественного содержания.
6. Услуги индивидуальны в потреблении и производстве.
7. Нематериальность услуг.
8. Большое разнообразие услуг.

Для автосервисных услуг характерно непостоянство качества.

Во-первых, до получения услуги невозможно оценить ее качество. Устанавливая требования к качеству услуг, невозможно провести какие-либо контрольные измерения до ее оказания. Только после окончания процесса производства услуги оценка качества становится возможной.

Во-вторых, услуги оказываются людьми при взаимодействии покупателя и персонала, выполняющего заказ. Полученный результат зависит не только от персонала, но и от их общих действий и восприятия покупателя, поскольку основная оценка услуги – это индивидуальный взгляд на ее полезность. Хотя один и тот же человек оказывает услугу нескольким покупателям одним и тем же способом, но у покупателей может быть разное восприятие оказанной услуги и разный уровень удовлетворенности от полученного результата.

В-третьих, в силу разной квалификации персонала одна и та же услуга будет по-разному оказана разными мастерами и разными фирмами.

В-четвертых, услуги дифференцированы, т.е. разными фирмами выполняются не только по-разному, но и в разном наборе индивидуально для каждого клиента. Мастер может варьировать свои действия при каждом

отдельном исполнении услуги.

В-пятых, важную роль в этом играет физическое и психологическое состояние (самочувствие) клиента, которое меняется и влечет за собой изменение оценок удовлетворенности оказанной услугой.

Непостоянство качества услуг становится препятствием перед стандартизацией конечного результата процесса оказания услуги. Кроме этого вносимое персоналом и покупателями непостоянство качества, непостоянство восприятия услуги клиентом, вариации исполнения услуги по требованию заказчика создают трудности для менеджеров станции и участников автосервиса. Это проявляется, прежде всего, в усложнении проблем контроля и гарантии качества, а также нормирования труда работников.

Рынок автосервисных услуг в стране с каждым годом расширяется, что объясняется следующими причинами.

Во-первых, последние годы наблюдается ярко выраженная тенденция увеличения численности автопарка в личном пользовании, главным образом, легкового. Причем с каждым годом в автопарке растет доля численности иномарок, которые поддерживать в техническом состоянии гораздо сложнее и дороже, чем автомобили отечественного производства.

Во-вторых, расширение масштабов малого бизнеса в сфере автотранспортных услуг; сопровождающееся увеличением численности небольших предприятий и индивидуальных предпринимателей. Субъектам малого предпринимательства экономически не выгодно иметь и содержать ремонтную базу, поэтому они стремятся пользоваться автосервисными услугами специализированных СТО или автотранспортных предприятий, сохранивших ремонтную базу и использующую ее на коммерческой основе.

Увеличению числа предприятий выполняющих автосервисные услуги способствует Федеральный закон от 25 апреля 2002 г. № 40-ФЗ "Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств". Страховые компании стремятся сотрудничать со специализированными СТО, оснащенными современным оборудованием и выполняющими все виды работ с низкой себестоимостью и высоким качеством.

Расширение и укрепление рынка автосервисных услуг в свою очередь способствует дальнейшему росту автомобильного парка в стране особенно легкового. Увеличение мощностей автосервисной отрасли, развитие сети автосервисных услуг и повышение их комплексности в условиях конкурентной борьбы за клиента в годы экономических реформ существенно повысило качество обслуживания автотранспортных средств. Наряду с ростом доходов наиболее обеспеченных и средних слоев населения этот фактор является стимулом для роста парка автомобилей и повышения степени автомобилизации страны.

Современные автосервисные предприятия могут выполнять как производственные, так и непроизводственные услуги.

К производственным услугам относятся техническое обслуживание и

ремонт автомобилей, поскольку эти услуги носят производственный характер и по своему содержанию представляют его продолжение и дополнение в сфере потребления. Непроизводственными следует считать услуги по продаже автомобилей, запасных частей и материалов населению, поскольку эти услуги торговые, и они оказываются непосредственно человеку для создания удобств в быту и являются личными услугами.

Основным звеном (элементом) системы автосервиса являются станции технического обслуживания (СТО) – предприятия, осуществляющие техническое обслуживание и ремонт автомобилей индивидуальных владельцев, автотранспортных и других предприятий и индивидуальных предпринимателей, продажу автомобилей, запасных частей и автомобильных принадлежностей.

Услуги, выполняемые на СТО, это комплекс воздействий, состоящий из трех групп :

- профилактические, включающие регламентное техническое обслуживание автомобилей, выполняется периодически через определенный пробег в определенном объеме (уборка, мойка, диагностика; контрольные, крепежные, регулировочные и смазочные работы);
- ремонтные – выполняются по потребности для устранения возникающих неисправностей автомобилей и восстановления его работоспособности в пути: замена или ремонт узлов, агрегатов, приборов; слесарно-механические, кузовные, окрасочные, электромеханические работы, ремонт аккумуляторов;
- обеспечение эксплуатации – снабжение топливом маслом, антифризом и др.

Станции технического обслуживания автомобилей в последние годы в России получили широкое распространение на рынке автосервисных услуг. Спрос на их услуги имеет тенденцию на увеличение что объясняется действием целого ряда факторов. К числу таких факторов относятся следующие:

- вновь создаваемые автотранспортные предприятия не обзаводятся ремонтной базой, рассчитывая на сервисные предприятия;
- действующие автотранспортные предприятия, стараясь снизить себестоимость, избавляются от ремонтных цехов, предпочитая обслуживать машины на сервисных предприятиях;
- потребители новейших моделей не могут и не хотят ремонтировать их сами, стараясь избежать дополнительных затрат на специализированное оборудование и обучение ремонтников.

Для поддержания и восстановления автомобиля значительную роль играют и другие участники рынка автосервисных услуг, осуществляющие продажу автомобилей и запасных частей через специализированные магазины, автозаправочные станции, хранение автотранспорта осуществляемое в гаражах и стоянках, отдых водителей в мотелях, кемпингах и дорожных гостиницах.

Для автосервисных услуг характерно непостоянство качества.

Во-первых, до получения услуги невозможно оценить ее качество. Устанавливая требования к качеству услуг, невозможно провести какие-либо контрольные измерения до ее оказания. Только после окончания процесса производства услуги оценка качества становится возможной.

Во-вторых, услуги оказываются людьми при взаимодействии покупателя и персонала, выполняющего заказ. Полученный результат зависит не только от персонала, но и от их общих действий и восприятия покупателя, поскольку основная оценка услуги – это индивидуальный взгляд на ее полезность. Хотя один и тот же человек оказывает услугу нескольким покупателям одним и тем же способом, но у покупателей может быть разное восприятие оказанной услуги и разный уровень удовлетворенности от полученного результата.

В-третьих, в силу разной квалификации персонала одна и та же услуга будет по-разному оказана разными мастерами и разными фирмами.

В-четвертых, услуги дифференцированы, т.е. разными фирмами выполняются не только по-разному, но и в разном наборе индивидуально для каждого клиента. Мастер может варьировать свои действия при каждом отдельном исполнении услуги.

В-пятых, важную роль в этом играет физическое и психологическое состояние (самочувствие) клиента, которое меняется и влечет за собой изменение оценок удовлетворенности оказанной услугой.

Непостоянство качества услуг становится препятствием перед стандартизацией конечного результата процесса оказания услуги. Кроме этого вносимое персоналом и покупателями непостоянство качества, непостоянство восприятия услуги клиентом, вариации исполнения услуги по требованию заказчика создают трудности для менеджеров станции и участников автосервиса. Это проявляется, прежде всего, в усложнении проблем контроля и гарантии качества, а также нормирования труда работников.

2 КАЧЕСТВО

"Качество – это совокупность объективно присущих продукции свойств и характеристик, уровень или вариант которых формируется поставщиками при создании продукции с целью удовлетворения существующих потребностей"

Качество продукта представляет собой **свойство удовлетворить потребности конкретного потребителя**. Однако он, говоря о качестве, подразумевает не только продукт, но и объект качества, которым может быть: деятельность или процесс; продукция (материального и нематериального характера); предприятие или отдельное лицо. Свойство объекта, в данном случае, может быть представлено совокупностью его характеристик. В этой связи Международный Стандарт ISO 8420 дает следующее определение качества: **"Качество – это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности"**.

Многие авторы определение понятия качества продукции предлагают изложить в следующем виде: *"Качество продукции – это совокупность существенных свойств, количественно оцениваемых системой технико-экономических показателей, отличающих её от другой аналогичного назначения, определяющих степень удовлетворения потребностей и спрос в рыночных условиях"*.

Проведенные нами исследования позволяют сделать вывод, что качество – это не только свойство продукта, но и перечень характеристик, которые можно использовать для оценки качества самого продукта и оценки качества при его потреблении.

Общим для всех определений является то, что качество продукции, как результат совокупности деятельности при разработке, производстве, должно соответствовать требованиям потребителя, обладать способностью удовлетворять потребности и положительно оцениваться при эксплуатации. Благополучие любого производителя кроется в создании продукции высокого качества.

Конкурентоспособность автосервисного предприятия – это такое его экономическое состояние, которое позволяет предприятию успешно функционировать и развиваться в условиях конкурентного рынка автосервисных услуг. Она обуславливается финансовым положением предприятия, уровнем организации производства, состоянием маркетинговой деятельности, технологическим уровнем производства, расположением предприятия, квалификацией и уровнем культуры персонала и т.д.

Чтобы быть конкурентоспособным, предприятие должно обладать конкурентными преимуществами перед другими субъектами рынка.

Под конкурентными преимуществами предприятия следует понимать реальные или потенциальные возможности, характеристики его производственной, финансовой, маркетинговой и иной деятельности, позволяющей предприятию в условиях конкурентной борьбы реализовать свои экономические интересы с большей эффективностью, чем его конкуренты.

Уровень автосервисного обслуживания должен отражать объем и структуру услуг (количественные показатели) и качества предоставления этих услуг населению (качественные показатели). Уровень конкурентоспособности СТО в основном определяется уровнем конкурентоспособности выполняемых ею услуг, которая в свою очередь обеспечивается степенью привлекательности услуг для конкретного потребителя. Кроме того, конкурентоспособность СТО зависит от изменений во внешней среде, включая конкурентов, а также от изменений в самой фирме, способствующих росту ее эффективности по сравнению с другими фирмами. Известно, например, что уровень производительности труда, качество услуг в значительной мере зависят от применяемых способов мотивации труда работников предприятия и других внутрифирменных факторов.

Конкурентоспособность характеризует способность продукции противостоять другой продукции этого же назначения на определенном

сегменте рынка. Большинство теоретических исследований посвящается проблемам повышения конкурентоспособности продукции и предоставляемых услуг.

Конкурентоспособность можно рассматривать, с теоретической точки зрения, как уровень эффективности использования хозяйствующим субъектом экономических ресурсов, относительно их использования конкурентами. Анализируя трактовки и теоретические выкладки учёных по проблемам качества продукции и их конкурентоспособности, отметим, что конкурентоспособность определяется качественными и стоимостными значениями продукции и услуг, которые всесторонне "оцениваются" потребителем по значимости, удовлетворённости, расходами на приобретение и использование.

Для оценки конкурентоспособности СТО необходимо систематически проводить сравнение показателей ее работы с показателями основных конкурентов, осуществляемых свою деятельность в том же сегменте рынка. Это даст возможность принимать и реализовывать своевременные решения, направленные на поддержание или повышения уровня конкурентоспособности предприятия.

Основными направлениями повышения уровня конкурентоспособности СТО являются:

- повышение качества выполняемых услуг;
- сокращение времени выполнения заказов;
- диверсификация производства (услуг);
- применение гибкой ценовой политики, в основе которой лежат скидки и льготные цены за услуги;
- применение мер, направленных на повышение общей культуры и репутации СТО, вежливого и уважительного отношения к клиентам, создания удобств для клиентов.

Выбор способов обеспечения высокой конкурентоспособностью в значительной степени определяется размерами, специализацией СТО и другими факторами. Например, на крупных станциях высокая конкурентоспособность чаще всего достигается за счет высокого качества обслуживания и ремонта автомобилей и высокого уровня сервиса. Мелкие СТО стремятся к максимальному снижению цен, доверительному отношению с клиентами, гибкому приспособлению и требованиям клиентов.

Высокое качество услуг может быть достигнуто за счет применения прогрессивного оборудования, рациональной организации и стимулирования труда, контроля качества, использования при ремонте запасных частей, отличающихся высоким качеством и надежностью в эксплуатации и т.д. Высокое качество выполняемых работ служит гарантией высокого спроса на услуги автосервисной фирмы и ее финансовой устойчивости.

Срок выполнения услуг выступает как важнейший показатель, характеризующий деятельность любого сервисного предприятия. Сокращение сроков положительно влияет на уровень обслуживания населения, на

эффективность работы предприятия. Сокращение срока оказания услуги уменьшает потребность в оборотных средствах, ускоряет их оборачиваемость, дает возможность увеличивать объем реализации услуг при данном оборудовании и производственных площадях, тем самым повышает прибыльность. Сокращение сроков исполнения услуги является одним из важнейших элементов достижения конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.

С целью сокращения времени на использование заказов на крупных и технически оснащенных СТО может найти применение агрегатный метод ремонта, предусматривающий замену неисправного агрегата новым или ранее восстановленным. При этом владельцы машин устанавливают разницу между ценой нового или восстановленного агрегата и снятого с их автомобиля. Снятый агрегат СТО может приобрести для последующего ремонта и продажи. Естественно, цены на восстановленные агрегаты должны быть на 20...40 % ниже цен на новые. Зарубежный опыт показывает, что доходность при продаже восстановленных агрегатов не ниже, чем при продаже новых.

График работы СТО должен быть гибким и удобным для клиентов. Если необходимо, то вводится продление часов работы в наиболее загруженные дни, сдвиг начала и окончания смены, многосменный режим и т.д. Сервисное предприятие может выполнять услуги не только в рабочее, но и в выходные дни. Разумеется, каждый вариант графика требует применения соответствующих форм организации труда работников СТО.

Большое значение в повышении конкурентоспособности предприятия имеет гибкая политика цен, в основе которой лежит применение льготных скидок на услуги. Она может включать, например, применение гарантированных цен, означающих, что цена, которую клиенту назвали при приемке машины в ремонт, не будет увеличена независимо от выявления дополнительных факторов. Сюда же следует отнести: применение льготных цен на наиболее популярные ремонты, например, в вечернее и ночное время; применение скидок с прейскурантной цены на все виды услуг по случаю праздников, а также в случае большого объема заказа и т.д.

Бесплатную диагностику можно рассматривать как способ привлечения новых клиентов. Она помогает восстановить контакты с клиентами, ушедшими после гарантийного периода. Бесплатную диагностику рекомендуется проводить в специальные дни, к которым СТО должна тщательно готовиться. Задача диагностики заключается в выявлении дефектов, необходимости регулировки и (или) ремонта, даче рекомендаций. В комплексе мероприятий по подготовке к дням бесплатной диагностики целесообразно включать проведение рекламы, вручение сувениров клиентам. Одновременно проверяют и пополняют запасы деталей, на которые намечается повышение продаж, готовят бланки заказов на сервис для клиентов, пожелавших воспользоваться услугами СТО и др.

Культура обслуживания (внимательное отношение к клиентам, внешний вид и манера общения персонала, вид здания, рабочего места и др.). Необходимо стремиться к тому, чтобы вызвать у клиента доверие, желание и

потребность в услугах СТО.

Профессиональная этика работников сферы обслуживания выступает как важнейший элемент культуры обслуживания. К составляющим профессиональной этики относятся внешний вид работника, непосредственно обслуживающего заказчика, чистота и уют, тактичность и вежливость. Основные пути повышения этики обслуживания заказчика – профориентация, подбор, подготовка и переподготовка кадров, воспитательная работа с людьми, экономическое стимулирование работников.

Эстетическая культура обслуживания состоит из эстетики обслуживания, контактной зоны, интерьера, эстетического облика работников. Эстетика обслуживания основывается на благоприятной обстановке, комфорте салонов, которые оставляют хорошее впечатление у клиентов от посещения предприятия. Эстетика контактной зоны – части пространства и всех окружающих заказчика предметов в процессе получения услуги – включает в себя эстетику внешнего вида предприятия и эстетику интерьера. Эстетика внешнего вида – удачное расположение предприятия, привлекательная архитектура здания, наличие газонов и цветов на территории. Эстетика интерьера – просторное, светлое, уютное оформленное на высоком художественном уровне помещение с подобранной гаммой цветов, удобным расположением как рабочих мест, так и мест для отдыха людей в ожидании процесса обслуживания. Эстетический облик работников – чистота, опрятность, фирменная одежда с эмблемой предприятия.

3 СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ

3.1 Введение в сертификацию

Переход России к рыночной экономике определил новые условия для деятельности отечественных фирм, предприятий и организаций не только на внутреннем рынке, но и на внешних.

Право предприятий на самостоятельность не означает вседозволенность в решениях, а заставляет изучать, знать и применять в своей практике принятые во всем мире «правила игры». Международное сотрудничество по любым направлениям и на любом уровне требует гармонизации этих правил с международными и национальными нормами.

Понятие «*сертификация*» появилось в Российской Федерации относительно недавно по сравнению со странами Западной Европы, где первые аналоги современных систем сертификации однородной продукции сформировались в начале 20-х годов, а в Северной Америке с конца 50-х годов XX века. Идея сертификации базируется на обеспечении единства требований к различным видам продукции и услуг, реализация которых имеет соответствующее взаимное признание потребителей. При этом основой указанных требований являются международные, региональные и национальные стандарты.

В современной России понятие о сертификации было законодательно

заложено в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей». Он был введен в действие Постановлением Верховного Совета Российской Федерации № 2300/1-1 от 7 февраля 1992 г и подписан президентом Российской Федерации. В дальнейшем Закон пересматривался в 1996 и 1999 годах.

Во вводной части закона отмечалось, что он «...регулирует отношения, возникающие между потребителями и предпринимателями, устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, на безопасность их жизни и здоровья, получение информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение потребителей, государственную и общественную защиту их интересов, объединение в общественные организации потребителей, а также определяет механизм реализации этих прав».

В Законе приведены основные понятия, которые определяют область его распространения, в том числе:

Потребитель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Изготовитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

Исполнитель - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Стандарт - государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

Недостаток товара (работы услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Безопасность товара (работы, услуги) - безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды

при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

В Законе рассматриваются обязанности продавца (исполнителя) по обеспечению качества товара (работы, услуги). В частности говорится, что: «Продавец (исполнитель) обязан продать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу) пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для использования в соответствии с этими целями.

При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

Если законами или в установленном ими порядке, в частности стандартом, предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу) соответствующую этим требованиям.

Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течении срока службы товара, а при отсутствии такого срока - в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю».

Понятие о сертификации введено в статье, которая называется: «Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)». В первом пункте этой статьи говорится: «Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вреда имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращающие причинение вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном порядке.

«Если на товары (работ, услуги) законом или в установленном порядке, в частности стандартом, установлены обязательные требования, обеспечивающие безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу

потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежат обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами. Перечни товаров (работ, услуг), подлежащих обязательному подтверждению их соответствия указанным требованиям, утверждаются Правительством Российской Федерации.

Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара (работы, услуги), без информации об обязательном подтверждении его соответствия. Ответственность за нарушение требований Закона «О защите прав потребителей» сформулирована следующим образом:

«Федеральный антимонопольный орган (его территориальные органы) вправе налагать штраф на изготовителя (исполнителя, продавца) за уклонение от исполнения или за несвоевременное исполнение законных предписаний о прекращении нарушений прав потребителей в размере до пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных Законом».

Как следует из определения потребителя, приведенном в Законе «О защите прав потребителей», им может быть только физическое лицо, покупающее товар или заказывающее работу (услугу) для личных нужд, а не с целью извлечения прибыли. Взаимодействие юридических лиц регламентирует «Гражданский кодекс Российской Федерации», принятый государственной думой 22 декабря 1995 г. Во второй части указанного кодекса, в разделе IV, который озаглавлен «Отдельные виды деятельности», в главе 30 - Купля-продажа, имеется параграф 1 - Общие положения о купле-продаже, в статье 456 под названием «Обязанности продавца по передаче товара» записано:

1. Продавец обязан передать покупателю товар, предусмотренный договором купли-продажи.

2. Если иное не предусмотрено договором купли-продажи, продавец обязан одновременно с передачей вещи передать покупателю ее принадлежности, а также относящиеся к ней документы (технический паспорт, *сертификат качества*, инструкцию по эксплуатации и т.п.), предусмотренные законом, иными правовыми актами и договором.

Термин «*сертификат*» имеет французское происхождение и в соответствии с латинским (*sertum* - верно, *facere* - делать) его можно перевести как «сделано верно». Для того, чтобы убедиться в том, что продукт «сделан верно», надо знать, каким требованиям он должен соответствовать и каким образом возможно получить достоверные доказательства этого соответствия. Общеизвестным способом такого доказательства служит *сертификация соответствия*.

Соответствие (Assurance of conformity) - это процедура, в результате которой может быть представлено заявление, дающее уверенность в том, что продукция (процесс, услуга) соответствует заданным требованиям. Это может быть:

- заявление поставщика о соответствии (заявление-декларация), - *т.е.* его письменная гарантия в том, что продукция соответствует заданным 8

требованиям; заявление, которое может быть напечатано в каталоге, накладной, руководстве по эксплуатации или другом сообщении, относящемся к продукции;

- *сертификация* - процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что продукция, процесс, услуга соответствует заданным требованиям.

Третья сторона - это лицо или орган, признанные независимыми ни от поставщика (первая сторона), ни от покупателя (вторая сторона).

Сертификация считается основным достоверным способом доказательства соответствия продукции (процесса, услуги) заданным требованиям.

Оценку соответствия продукции (процесса, услуги) осуществляют специальные органы по сертификации совместно с *испытательными лабораториями*, располагающие *системой оценки соответствия*, которая содержит собственные правила выполнения работ и управления.

Системы оценки соответствия могут действовать на национальном, региональном или международном уровнях. Примером схемы оценки соответствия является система сертификации, предусматривающая контроль или испытание продукции. Системы оценки соответствия (сертификация) распространяется на *однородную продукцию*, под которой понимают такую продукцию (процесс, услугу), для которой применяются одни и те же конкретные стандарты или нормативные документы, а также, если они характеризуются общими признаками, при единой системе их оценки.

Испытаниям подвергаются один или несколько представленных образцов продукции и тогда это называется *испытанием типа*. При положительном результате испытаний, удостоверяющем, что должным образом идентифицированная продукция (процесс, услуга) соответствует конкретному стандарту или другому нормативному документу, выдается в соответствии с правилами системы сертификации документ - *сертификат соответствия* и в установленном порядке *знак соответствия* (по *сертификации*).

Сертификат соответствия - документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям.

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

Кроме того, в соответствии с правилами системы сертификации орган по сертификации наделяет лицо документом, носящим название *лицензия* (по *сертификации*), дающим право использовать сертификат или знак соответствия для своей продукции (работы, услуги) согласно правилам соответствующей системы сертификации.

Если продукция (работа, услуга) сертифицированы, то с целью определения, что они продолжают соответствовать заданным требованиям, проводится *инспекционный контроль*.

Осуществление сертификации производится в соответствии с определенными *схемами сертификации*, предусматривающими совокупность действий, направленных на доказательство соответствия продукции (работы, услуги) заданным требованиям. Различают *обязательную и добровольную сертификацию*. Обязательной сертификации в установленном порядке подлежат товары (работы, услуги), на которые законами или стандартами установлены требования, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья потребителя и охрану окружающей среды и предотвращения принесения вреда имуществу потребителя. Не допускается продажа товара (выполнение работы, оказание услуги), в том числе импортного товара, без информации о проведении обязательной сертификации.

Добровольная сертификация проводится в целях подтверждения соответствия продукции требованиям стандартов, технических условий и других документов, определяемых заявителем.

Определенный интерес как для взаимоотношений внутри страны, так и для взаимоотношений с другими странами, имеет определение режима равного благоприятствования, действующего для продукции (работ, услуг), предоставляемых одной стороной и являющегося не менее благоприятным, чем аналогичный режим, предоставляемый в сопоставимой ситуации другой стороной.

3.2 Международная сертификация

В 60-70 годах наметился подход к оценке соответствия продукции определенным нормативным документам. В эти годы по инициативе *Технического Комитета по надежности МЭК и ИСО (Международная организация по стандартизации)* были начаты работы по созданию системы сертификации. Данным работам предшествовали мероприятия, проводимые в различных странах мира. Так, в автомобильной промышленности США довольно широкое распространение получил метод под названием «прополка поставщика». В Японии пошли путем целенаправленного создания субподрядных связей, которые работали с заказчиком на долгосрочной основе. Однако международное признание получил подход, продемонстрированный Великобританией еще в довоенные годы, предусматривающий сертификацию с соответствующей нормативной базой, а также организационным и материальным обеспечением. Уже в 1939 году более 170 британских фирм добились права маркировать свою продукцию, прошедшую испытания на соответствие национальным стандартам специальным знаком, а в 1972 году британская организация по стандартизации (BS) начала реализацию сертификационных испытаний на соответствие требованиям эксплуатационной безопасности с присвоением знака «Сейфтимарк».

Эти процедуры были дополнены проверкой соответствия

регламентированным требованиям к системам качества фирм-производителей.

В 1971 году ИСО был создан специальный *Комитет по сертификации продукции СЕРТИКО*, который исходя из того, что в разных странах формы и методы проведения сертификации различны, начал разработку рекомендаций по гармонизации национальных стандартов с целью применения в них международных стандартов. В результате СЕРТИКО совместно с МЭК был подготовлен свод принципов сертификации, получивший название «Кодекс принципов ИСО/МЭК по системе сертификации третьей стороной на соответствие стандартам».

СЕРТИКО были разработаны международные критерии оценки компетентности испытательных лабораторий и инспектирующих производство органов, изложенные в двух руководствах «Руководящие принципы по оценке технической компетентности испытательных лабораторий» (Руководство ИСО/МЭК 25-1978) и «Руководящие принципы сертификационных органов в определении компетентности органов по испытаниям и контролю» (Руководство 24-1978 ИСО). Особое внимание в работе СЕРТИКО уделялось созданию методических основ формирования национальных, региональных и международных систем сертификации продукции, обеспечению единого подхода к гармонизации национальных систем сертификации.

В начале 1985 года в связи с дальнейшим развитием работ в области сертификации продукции, аккредитации лабораторий и оценки систем обеспечения качества принято решение о расширении сферы деятельности СЕРТИКО и изменении его названия на *Комитет по оценке соответствия (КАСКО)*. Одним из первых документов было руководство ИСО/КАСКО 130 «Общие требования к компетентности калибровочных и испытательных лабораторий» (вместо Руководства ИСО/МЭК 25 «Общие требования к оценке технической компетентности испытательных лабораторий»).

Область деятельности Комитета:

- изучение способов оценки соответствия продукции и систем обеспечения качества определения стандартам или техническим условиям;
- подготовка международных руководств, распространяющихся на испытания, инспекцию и сертификацию продукции, процессов, служб, а также на эксплуатацию и оценку испытательных лабораторий, инспектирующих организаций, органов по сертификации и систем обеспечения качества;
- содействие взаимному признанию и принятию национальных и региональных систем обеспечения качества и соответствующему использованию международных стандартов на системы испытаний, инспекции, сертификации, обеспечение качества и т.п.

В 1979 году создан технический комитет ИСО 176 «Системы обеспечения качества». Обобщив национальный опыт многих стран, ТК ИСО 176 подготовил известные стандарты серии 9000:

ИСО 9000 «Общее руководство качеством и стандарты по обеспечению качества. Руководящие указания по выбору и применению»;

ИСО 9001 «Система качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и/или разработке, производстве, монтаже и обслуживании»;

ИСО 9002 «Система качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже»;

ИСО 9003 «Система качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях»;

ИСО 9004 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания».

Учитывая прогрессивный характер международных стандартов ИСО серии 9000, их регулирующую роль при выходе на внешний рынок и установлении прямых хозяйственных связей, стандарты ИСО 9001, ИСО 9002 и ИСО 9003 приняты Грстандартом России для прямого использования в виде:

ГОСТ 40.9001-88 «Система качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и/или разработке, производстве, монтаже и обслуживании»;

ГОСТ 40.9002-88 «Система качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже»;

ГОСТ 40.9003-88 «Система качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях»;

Международные стандарты применяются в следующих ситуациях:

1) Когда контрактом особо оговаривается, что требования к проектным работам и продукции сформулированы в виде эксплуатационных характеристик или указана необходимость их определения;

2) Когда потребитель уверен в том, что поставляемая продукция соответствует установленным требованиям. Поставщик должен представить доказательства своих возможностей в области проектирования, разработки, производства, монтажа и обслуживания.

Поставщик товара должен разработать и поддерживать в рабочем состоянии документально оформленную систему качества как средства, обеспечивающего соответствие продукции установленным требованиям. Это включает:

- подготовку документально оформленных процедур и инструкций, относящихся к системе качества в соответствии с требованиями стандарта;

- эффективное применение документированных процедур и инструкций системы качества.

Особенности международных стандартов ИСО серии 9000:

- применение к управлению качеством продукции системного подхода;

- ориентация на потребителя;

- регламентирование требований по всем стадиям жизненного цикла продукции;

- управление качеством продукции осуществляется по всем основным функциям (кроме мотивации и регулирования);

- документальное (желательно количественное) оформление конкретных требований;

- рекомендательный характер.

Совместно с ИСО над проблемами сертификации работает и МЭК - все руководства выпускаются от имени этих двух организаций. основополагающим руководством в области сертификации считается Руководство 28 ИСО/МЭК.

«Общие правила типовой системы сертификации продукции третьей стороной», содержащее рекомендации по созданию национальных систем сертификации. В развитие этого документа были приняты Руководства 38-40, в которых изложены общие требования к органам сертификации и надзора, а также к испытательным лабораториям. Одно из серьезных требований к лаборатории - наличие обеспечения качества работы. Составляющие этой системы изложены в форме руководства для персонала лаборатории и включают:

- организационную схему лаборатории;
- перечень функциональных обязанностей подразделений и услуг, оказываемых лабораторией;
- общие процедуры обеспечения качества работы;
- меры обеспечения качества каждого вида испытаний;
- наличие стандартов, справочников, методических разработок, инструкций и т.д.;
- организацию получения информации от клиентов;
- документ о порядке рассмотрения рекламаций;
- общую программу проверки оборудования;
- инструкцию по каждому виду приборов и оборудования;
- правила идентификации образцов;
- наличие должным образом оформленных протоколов испытаний.

МЭК организовал также две международные системы сертификации. В 1980 году создана система сертификации изделий электронной техники на соответствие стандартам МЭК (резисторы, конденсаторы, транзисторы, электроннолучевые трубки и др.), которую в отечественной литературе называют *Международной системой сертификации изделий электронной техники (МСС ИЭТ)*. Наша страна участвует в ней с 1982 года.

С 1984 года под эгидой МЭК действует *Система сертификации электротехнических изделий (МЭКСЭ)*, ранее функционировавшая в рамках СЕЕ (Международной комиссии по сертификации). Эта система направлена на подтверждение безопасности главным образом бытовых электроприборов, медицинской техники, кабелей и некоторой другой продукции. В обеих системах используются стандарты, разработанные техническими комитетами МЭК. Участие России в деятельности указанных выше международных систем сертификации обеспечивается Госстандартом.

В рамках системы сертификации МЭКСЭ действует *Схема СБ (СВ Scheme)* по признанию результатов испытаний электрооборудования на

соответствие стандартам безопасности, проведенных в национальных системах сертификации. Страны-участницы Схемы СБ обязаны проводить сертификацию на соответствие стандартам МЭК по безопасности, которые им рекомендуется применять в качестве национальных. Членом Схемы СБ может быть только представитель страны, участвующий в системе сертификации МЭКСЭ.

Для получения сертификата СБ существуют две альтернативные процедуры.

Согласно первой процедуре сертификат СБ выдает национальный орган по сертификации после соответствующих испытаний и при подтверждении национальным органом другой страны. Этот национальный орган подтверждает, что объект сертификации соответствует аналогичным требованиям, проверяемым в ходе испытаний испытательной лабораторией этой страны, сотрудничающей с данным сертификационным органом.

Согласно второй процедуре сертификат СБ выдает национальный орган по сертификации после того, как объект сертификации выдержал испытания в лаборатории, сотрудничающей с данным органом.

К дополнительному условию получения сертификата можно отнести обязательное наличие в заявке торговой марки изготовителя или фирменного знака, что необходимо для идентификации изготовителя национальным органом по сертификации. Изготовители, чьи предприятия находятся в странах, не имеющих национального органа по сертификации, участвующего в схеме СБ, могут пользоваться только первой процедурой.

Испытательная лаборатория может быть аккредитована в Схеме СБ, если в стране ее пребывания имеется национальный орган по сертификации, участвующий в Схеме СБ по соответствующей номенклатуре изделий, а ее техническая компетентность соответствует требованиям Схемы СБ.

В Схеме СБ аккредитовано 34 национальных органа по сертификации и более 70 испытательных лабораторий, которые по желанию заявителя из любой страны-участницы МЭКСЭ могут осуществить испытания электрооборудования и выдать сертификат СБ, подтверждающий соответствие изделия требованиям стандарта МЭК по безопасности. К сертификату обязательно прилагается протокол испытаний. Необходимость этого обусловлена тем, что в стандартах подавляющего большинства стран-участниц имеются те или иные отклонения от стандартов МЭК. Протокол испытаний доказывает соответствие изделия декларируемым отклонениям, что исключает необходимость дополнительных испытаний в другой стране.

Однако не все страны-участницы МЭКСЭ признают протоколы испытаний на соответствие национальным отличиям от стандартов МЭК. Не признают протоколы Великобритания, Япония, Южная Корея, Израиль.

Россия является членом МЭКСЭ и Схемы СБ с 1992 года. В рамках Системы сертификации ГОСТ Р действует национальная система сертификации электрооборудования на соответствие стандартам безопасности - ССЭСБ.

С точки зрения сертификации представляет интерес деятельность *ИЛАК - Международной конференции по аккредитации испытательных лабораторий*. По заказу ИЛАК ИСО/МЭК разработано Руководство 43: «Квалификационные испытания лабораторий», которое применяется как основополагающий методический документ всеми странами при решении таких вопросов, как оценка уровня работы испытательной лаборатории; определение технической компетентности и области деятельности; оценка эффективности применяемых методов испытаний, аккредитация лаборатории и пр.

Конференции ИЛАК созываются ежегодно для обмена информацией и опытом по вопросам взаимного признания результатов испытаний, аккредитации лабораторий, оценки качества результатов испытаний. ИЛАК издаются периодически обновляемые «Международный справочник по испытательным лабораториям и системам их аккредитации» и «Библиография по аккредитации испытательных лабораторий». ИЛАК тесно сотрудничает с КАСКО, ИСО, ЕЭС, ЕЭК, ООН, ГАТТ.

Изготовителями, поставщиками и потребителями из разных стран в последние десятилетия организованы международные системы испытаний и сертификации по отдельным видам продукции.

3.3 Структура нормативно-методического обеспечения сертификации

Проведение и развитие сертификации невозможно без применения большого числа основополагающих документов - правовых, методических, технических. В Российской Федерации сегодня более 200 нормативных документов общего назначения, распространяющихся на обязательную и добровольную сертификацию. В дополнение к этому многочисленную нормативно-техническую базу конкретных систем сертификации составляют стандарты (нормы) на продукцию, услуги, методы испытаний, условия хранения и транспортирования и т.д.

Напомним, что по определению ИСО/МЭК 2 «Стандарт - это документ, разработанный на основе консенсуса и утвержденный признанным органом, в котором устанавливаются для всеобщего и многократного использования правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов, и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области».

Государственная система стандартизации (ГСС) в России предполагает разделение стандартов на категории и виды. Категория определяет сферу распространения стандарта. Государственный стандарт (ГОСТ) обязателен к применению всеми предприятиями, организациями и учреждениями, если область их деятельности подпадает под его требования. Обязательная сертификация в силу того, что она контролируется государством, проводится, как правило, на соответствие положениям ГОСТов.

Отраслевой стандарт (ОСТ) распространяется на конкретную отрасль промышленности и сферы услуг. На соответствие ОСТам может проводиться добровольная сертификация. Стандарты предприятия (СТП) устанавливают требования к методам и процессам, применяемым в органах по сертификации и аккредитации, а также в испытательных лабораториях.

В зависимости от содержания различают стандарты на технические условия, технические требования, параметры и (или) размеры, методы и процессы, термины и обозначения, документацию. Для стандартов, не относящихся к определенной продукции, в том числе для стандартов общетехнических и организационно-методических, ГСС видов не устанавливается. К таким стандартам относятся стандарты общих норм, методов расчета и проектирования, стандарты систем классификации и документации, стандарты единиц физических величин, общие требования к продукции, поставляемой для различных климатических условий эксплуатации, требования по безопасности, охране природы, сортности продукции и др.

Стандарты технических условий устанавливают общие для данной группы однородной продукции (металлорежущие станки, тракторы) эксплуатационные (потребительские) характеристики, правила приемки, методы контроля, требования к маркировке, упаковке, транспортированию и хранению, комплектности поставки, гарантийному сроку службы изделия и др.

В состав разделов технических условий входят:

- основные параметры и (или) размеры;
- технические требования;
- требования по безопасности;
- комплектность;
- правила приемки;
- методы контроля (испытаний, анализа, измерений);
- правила маркировки, транспортирования и хранения;
- указания по эксплуатации;
- гарантии изготовителя.

Стандарты технических требований регламентируют общие для группы однородной продукции нормы и требования, обеспечивающие оптимальный уровень качества, который должен быть заложен при проектировании и задан при изготовлении конкретных видов продукции, входящих в данную группу.

В зависимости от вида и назначения продукции могут устанавливаться требования к ее физико-механическим свойствам (прочности, твердости, упругости, износоустойчивости и др.); надежности и долговечности; технической эстетике (окраске, удобству пользования, отделке и др.); исходным материалам, применяемому при изготовлении данной продукции сырью, полуфабрикатам и др.

Стандарты параметров (размеров) устанавливают параметрические или размерные ряды продукции по основным потребительским

(эксплуатационным) характеристикам, на базе которых должна проектироваться продукция конкретных типов, моделей, марок, подлежащих изготовлению соответствующими отраслями.

Стандарты типов и основных параметров (размеров) нормируют типы стандартизуемой продукции в зависимости от их основных свойств, а также основные параметры (размеры), характеризующие эти типы продукции.

Стандарты типов должны учитывать перспективы развития данного вида изделий и содержать не только освоенные в производстве, но и подлежащие освоению типы изделий и их основные параметры.

Эти стандарты должны активно содействовать техническому прогрессу в различных отраслях народного хозяйства.

Стандарты конструкции и размеров определяют конструктивные исполнения и основные размеры для определенной группы изделий в целях их унификации и обеспечения взаимозаменяемости при разработке конкретных типоразмеров, моделей и т.п.

Стандарты правил приемки регламентируют порядок приемки определенной группы или вида продукции с целью обеспечения единства требований при приемке этой продукции по качеству и количеству.

Стандарты методов испытаний устанавливают порядок отбора проб (образцов) для испытаний, методы испытаний (контроля, анализа, измерения) потребительских (эксплуатационных) характеристик определенной группы продукции с целью обеспечения единства оценки показателей качества.

Методы испытаний выбираются в зависимости от вида продукции для обеспечения надлежащего ее качества. В стандартах предусмотрены различные виды испытаний: повседневные для контроля качества выпускаемой продукции; типовые, проводимые предприятием-поставщиком при освоении производства новых изделий; периодические, проводимые для проверки соответствия выпускаемой продукции предъявленным к ней требованиям.

Стандарты правил маркировки, упаковки, транспортирования и хранения нормируют требования к потребительской маркировке продукции с целью информации потребителя об основных характеристиках продукции, к упаковке с учетом технической эстетики и т.п.

Стандарты на методы и средства поверки мер и измерительных приборов содержат методику наиболее эффективного проведения проверок мер и приборов с указанием технических средств, обеспечивающих требуемую точность поверки.

Стандарты правил эксплуатации и ремонта устанавливают общие правила, обеспечивающие в заданных условиях работоспособность изделий и гарантирующие их эксплуатацию.

По назначению стандарты принято разделять на функциональные и конструктивные. Применение стандартов различных видов в процессе аккредитации и сертификации наглядно проиллюстрировано на рисунке 1.

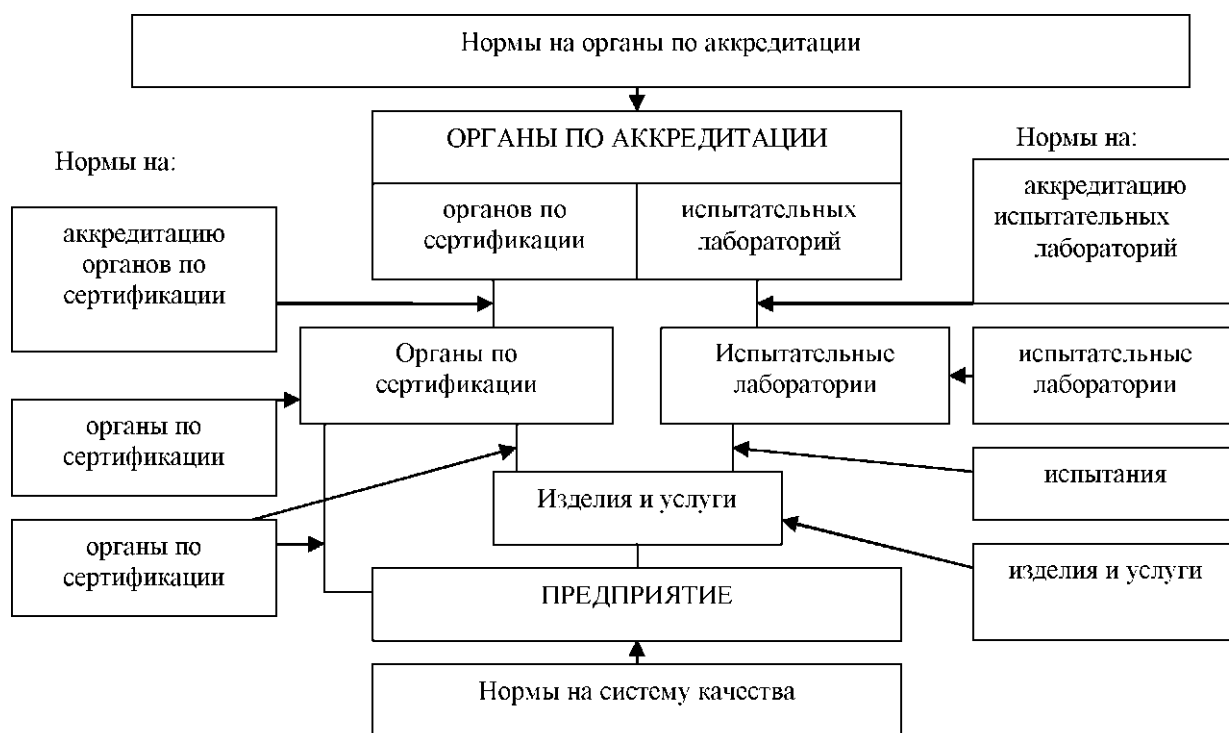


Рисунок 1 - Стандарты, действующие при сертификации и аккредитации

На стадии производства и реализации продукции (услуг) предприятие обязано выполнять соответствующие требования стандартов (норм), признанных в качестве ГОСТов, технических условий или технических требований. Если продукция (услуги) не подлежит обязательной сертификации, то стандарты на них носят рекомендательный характер. Формирование требований к продукции в нормативных документах, используемых для целей сертификации, заложено в рекомендациях Р 50-601-34-93.

Подтверждение высокого качества выпускаемой продукции возможно также путем сертификации системы качества предприятия или производства. Она проводится на соответствие стандартам серии ИСО 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000). В последние годы ведущие автомобильные компании мира дополнили требования к системам качества предприятий, являющихся их поставщиками, и разработали стандарт QS 9000. На соответствие ему также осуществляется сертификация. В настоящий момент бурно развивается разработка требований к экологическим показателям производства в серии стандартов ИСО 14000. Как предполагают специалисты, сертификация по этим нормам будет иметь массовый характер.

На стадии оценки соответствия объекта сертификации в органах по сертификации и испытательных лабораториях действуют нормы на процессы измерений, испытаний, контроля и аудита. Они устанавливаются в данной системе сертификации, ее нормативных документах, а также в виде ГОСТов, ТУ и др.

Обязательным условием функционирования органов по сертификации и испытательных лабораторий является соответствие нормам,

регламентирующим их деятельность. Требования к органам по сертификации заложены в ГОСТ Р 51000.5-96, гармонизированным с требованиями EN 45011 - 45012. Испытательные лаборатории должны удовлетворять требованиям ГОСТ Р 51000.3-96 или EN 45001.

Аккредитация регламентируется нормами на процесс ее выполнения и требованиями, предъявляемыми к органу по аккредитации. Процесс аккредитации органов по сертификации установлен в ГОСТ Р 51000.6-96, испытательных лабораторий - в ГОСТ Р 51000.4-96. Эти стандарты гармонизированы с EN 45002. Пакет документов для аккредитации и функционирования испытательных лабораторий представлен на рисунке 2. Деятельность органов по аккредитации регламентируется в стандартах ГОСТ Р 51000.2-95 и EN 45003.



Рисунок 2 - Документация для аккредитации и функционирования испытательных лабораторий

Таким образом, сертификация и аккредитация сопровождаются применением норм различных видов, с одной стороны, регламентирующих практическую деятельность ее участников, а с другой стороны, определяющих методы оценки их соответствия установленным требованиям.

Испытательные лаборатории, органы по сертификации и аккредитации заинтересованы в нормировании, и поэтому должны принимать участие в разработке норм. Формулировка норм должна быть такой, чтобы можно было

использовать их в качестве основы для оценки соответствия. К нормам, являющимся основой для методов оценки соответствия, предъявляются следующие требования. Они должны быть сформулированы четко и однозначно, с тем чтобы была возможна адекватная интерпретация. В них приводятся ссылки на исходные нормы по испытаниям, указываются требования и методы, достаточные для оценки соответствия конкретного объекта сертификации. При необходимости нормы на испытания продукции могут содержать указания по отбору образцов. Требования в нормах должны быть сформулированы так, чтобы они не препятствовали техническому прогрессу, т.е. предпочтительно служили бы функциональными критериями, а не описывали бы конструкцию или технологию производства. При необходимости можно принять соответствующую классификацию и обозначения. Методы испытаний формулируются в соответствии с целями нормы. Они должны быть объективными, давать четкие, повторяемые и сравнимые результаты и быть выполнимыми в течение приемлемых сроков с разумными затратами. По возможности следует использовать методы неразрушающего контроля. При отсутствии необходимого оборудования должны быть даны детальные указания о требуемом техническом оснащении, с тем, чтобы обеспечить возможность проведения подобных испытаний для всех заинтересованных органов. При разработке норм на изделия необходимо постоянно учитывать, что в особом разделе четко оговариваются требуемые методы и виды испытаний для оценки соответствия.

3.4 Система обязательной сертификации

Обязательная сертификация осуществляется в случаях, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации.

При обязательной сертификации действие сертификата и знака соответствия распространяется на всей территории Российской Федерации.

Организация и проведение работ по обязательной сертификации возлагается на Госстандарт России, а в случаях, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации в отношении отдельных видов продукции, могут быть возложены на другие государственные органы управления Российской Федерации.

Формы обязательной сертификации продукции устанавливаются Госстандартом России либо другими государственными органами управления Российской Федерации, уполномоченными на то в соответствии с настоящей статьей, с учетом сложившейся международной и зарубежной практики.

Система сертификации создается государственными органами управления, организациями и представляет собой совокупность участников сертификации, осуществляющих сертификацию по правилам, установленным в этой системе в соответствии с Законом.

Госстандарт России и другие федеральные органы исполнительной власти в пределах своей компетенции на основе общих правил и рекомендаций создают системы сертификации однородной продукции и выполняют

следующие основные функции:

- создают системы, правила и процедуры сертификации однородной продукции;
- определяют центральные органы Систем сертификации;
- устанавливают правила аккредитации и аккредитуют органы по сертификации и испытательные лаборатории с выдачей лицензий на проведение определенных видов работ;
- осуществляют выбор схем сертификации и устанавливают порядок инспекционного контроля за сертифицированной продукцией, а также государственный контроль и надзор за соблюдением правил сертификации, устанавливают правила признания зарубежных сертификатов, знаков соответствия и результатов испытаний, ведут государственный реестр участников и объектов сертификации, устанавливают цены и тарифы по аккредитации, аттестации и сертификации в Системе.

При сертификации продукции и услуг, а также систем качества и производства должны соблюдаться следующие принципы:

- объективность оценок, предполагающая независимость органов по сертификации, испытательных лабораторий и привлекаемых к работе в них экспертов от заявителя или других заинтересованных сторон, в результатах сертификации;
- конфиденциальность информации, полученной на всех этапах сертификации, а также выводов, характеризующих состояние продукции, услуг и систем качества и производства за исключением случаев, когда указанное состояние продукции может угрожать жизни здоровью, имуществу потребителей, а также представлять экологическую опасность окружающей среде;
- информативность, предусматривающая постоянное информирование потребителей и всех заинтересованных сфер общества об аккредитированных органах по сертификации, испытательных лабораториях, аттестованных экспертах, сертифицированной продукции, услугах, системах качества и производства (организаций), выданных и аннулированных сертификатов соответствия, разрешениях на использование знака соответствия и их аннулировании;
- воспроизводимость результатов измерений одной и той же величины, полученных в разных местах, разными методами, разными средствами, разными операторами, в разное время, но приведенных к одним и тем же условиям измерений (температуре, давлению, влажности и др.);
- отсутствие дискриминации, проявляющейся в финансовых временных и других элементах процесса сертификации, по отношению к существующим и потенциальным участникам сертификации;
- обязательность сертификации продукции и услуг, предусмотренной нормативным перечнем Госстандарта РФ, и добровольность, определяемая интересами заявителя.

Введем понятие Система сертификации однородной продукции.

Под системой сертификации однородной продукции будем понимать группу участников, осуществляющих сертификацию соответствия совокупности видов продукции, характеризующейся определенной общностью признаков.

Для формирования и руководства системой сертификации однородной продукции, а также координации деятельности органов по сертификации и испытательных лабораторий, входящих в Систему, создается центральный орган Системы сертификации. В его функции также входит разработка предложений по номенклатуре продукции, сертифицируемой в Системе, а также участие в работах по совершенствованию фонда соответствующих нормативных документов. В число участников входят Федеральные органы исполнительной власти, а также предприятия, учреждения и организации независимо от форм собственности и общественные объединения. Возглавляет Систему сертификации однородной продукции Центральный орган системы сертификации.

В оценку однородности продукции помимо общности признаков входит применение одних и тех же конкретных стандартов и правил, а также единая процедура. При этом учитываются особенности ее производства, испытаний, поставки (исполнения), требования международных и региональных систем и соответствующих соглашений, участником которых является РФ, В систему сертификации могут входить несколько систем сертификации однородной продукции, объединенных общностью одного или нескольких свойств. Так, к однородной продукции могут относиться различные изделия, если они сертифицируются по одному и тому же признаку. Например, если холодильники, радиоприемники, автомобили, компьютеры сертифицируются по требованию к электромагнитной совместимости.

Приведенную характеристику однородной продукции (работ, услуг) целесообразно дополнить следующими положениями: продукция (работа, услуга) характеризуется общностью номенклатурных требований, подтверждаемых при обязательной сертификации, и общностью методов контроля выполнения этих требований. При этом требования и методы должны быть установлены непосредственно в одном нормативном документе (НД) или могут приводиться в виде ссылок на другие НД.

Система сертификации однородной продукции формируется с учетом следующих факторов:

- общности назначения и требования к ней, а также технических принципов устройства;
- общности нормативных документов на данную продукцию и на методы ее испытаний;
- наличие аналогичной международной системы. В сформированной системе должны устанавливаться;
- номенклатура сертифицируемой продукции;
- структура системы, функции ее участников;
- нормативные документы на сертификацию, содержащие проверяемые требования и методы испытаний;

- схемы сертификации с указанием правил отбора и идентификации образцов для испытаний;
- формы сертификата и знака соответствия, правила нанесения знака соответствия;
- условия и правила признания (использования) протоколов испытаний и сертификатов ее соответствия, выданных зарубежными организациями;
- порядок рассмотрения апелляции;
- взаимодействие с Госстандартом России - Центральным органом и другими Федеральными органами управления;
- порядок регистрации системы сертификации однородной продукции в Федеральном реестре.

Таким образом, организационную структуру Системы сертификации образуют (рис. 3):

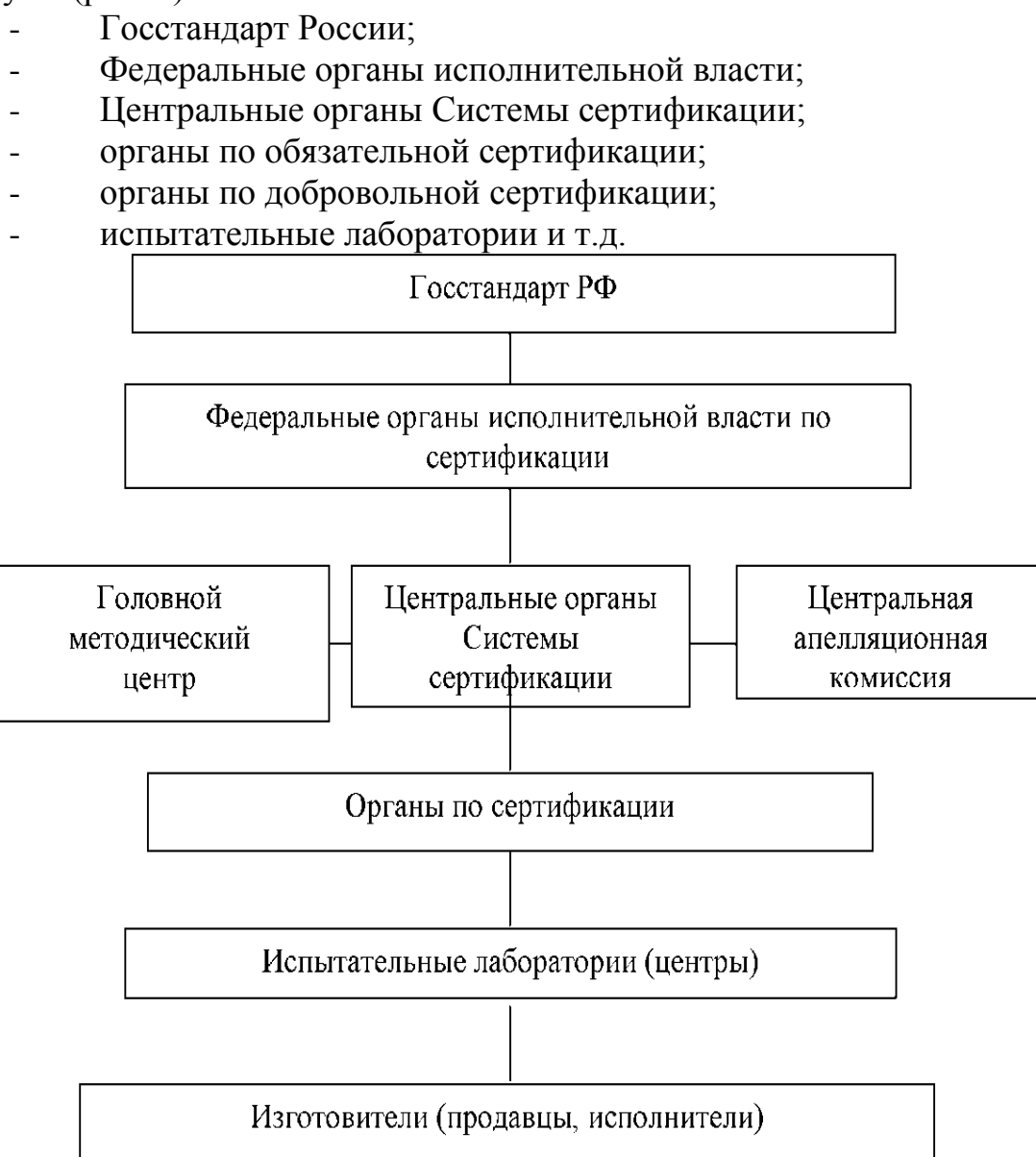


Рисунок 3 - Организационная структура Системы сертификации

В систему сертификации могут входить организации независимо от форм собственности, а также общественные объединения.

В систему сертификации могут входить несколько систем сертификации однородной продукции.

Функции участников обязательной сертификации:

Специально уполномоченный федеральный орган исполнительной власти в области сертификации России и другие федеральные органы исполнительной власти, на которые законодательными актами Российской Федерации возлагается организация и проведение работ по обязательной сертификации, в пределах своей компетенции:

1. Создают системы сертификации однородной продукции и устанавливают правила процедуры и управления для проведения сертификации в этих системах.

2. Осуществляют выбор способа подтверждения соответствия продукции требованиям нормативных документов (формы сертификации).

3. Определяют центральные органы системы сертификации.

4. Аккредитуют органы по сертификации и испытательные лаборатории (центры) и выдают им разрешение на право проведение определенного вида работ (лицензии на проведение определенного вида работ).

5. Ведут государственный реестр участников и объектов сертификации.

6. Устанавливают правила признания зарубежных сертификатов, знаков соответствия и результатов испытаний.

7. Устанавливают правила аккредитации и выдачи лицензий на проведение работ по обязательной сертификации.

8. Осуществляют государственный контроль и надзор и устанавливают порядок инспекционного контроля за соблюдением правил сертификации и за сертифицированной продукцией.

9. Рассматривают апелляции по вопросам сертификации.

Центральный орган системы сертификации (ЦОС)

1. Организует, координирует работу и устанавливает правила процедуры и управления в возглавляемой им системе сертификации.

2. Рассматривает апелляции заявителей по поводу действий органов по сертификации, испытательных лабораторий (центров).

Орган по сертификации (ОС)

1. Проводит идентификацию продукции, представленной для сертификации, в соответствии с правилами системы сертификации.

2. Сертифицирует продукцию, выдает сертификаты и лицензии на применение знака соответствия.

3. Приостанавливает либо отменяет действия выданных им сертификатов.

4. Осуществляет в установленном порядке инспекционный контроль

за сертифицированной продукцией.

5. Предоставляет заявителю по его требованию необходимую информацию в пределах своей компетенции.

Испытательная лаборатория (центр) - (ИЛ)

1. Осуществляет испытания конкретной продукции или конкретные виды испытаний и выдают протоколы испытаний для целей сертификации.

Изготовители (продавцы, исполнители) обязаны:

1. Реализовывать продукцию, подлежащую обязательной сертификации только при наличии сертификата, выданного им признанным на то органом, или декларации о соответствии, принятой в установленном порядке.

2. Обеспечивать соответствие реализуемой продукции требованиям нормативных документов, на соответствие которым она была сертифицирована, и маркирование ее знаком соответствия в установленном порядке.

3. Указывать в сопроводительной технической документации сведения о сертификате или декларации о соответствии и нормативных документах, которым должна соответствовать продукция; и обеспечивать доведение этой информации до потребителя (покупателя, заказчика).

4. Приостанавливать или прекращать реализацию продукции, если она не отвечает требованиям нормативных документов, на соответствие которым она сертифицирована или подтверждена декларацией о соответствии, по истечении срока действия сертификата, декларации о соответствии или срока годности продукции, срока ее службы; а также в случае, если действие сертификата приостановлено или отменено решением органа по сертификации.

5. Обеспечивать беспрепятственное выполнение своих полномочий должностным лицам органов, осуществляющих обязательную сертификацию продукции и контроль за сертифицированной продукцией.

6. Извещать орган по сертификации в установленном порядке об изменениях, внесенных в техническую документацию или технологический процесс производства сертифицированной продукции.

3.5 Нормативно-информационное и организационное обеспечение систем сертификации

Номенклатура продукции и услуг, подлежащих обязательной сертификации

В России информационное обеспечение организовано на базе положений Закона «О стандартизации». Госстандарту РФ предоставлено исключительное право официального опубликования информации, касающейся продукции и услуг, сертифицированных и маркированных знаком соответствия государственным стандартам.

Все субъекты хозяйственной деятельности, которые принимают нормативные документы, ведут информационные фонды и сами представляют на договорной основе документы и сведения о них заинтересованным юридическим и физическим лицам.

Госстандарт РФ не только организует публикацию официальной информации о российских, международных, региональных, национальных нормативных документах, правилах, нормах и рекомендациях по стандартизации, но и ведет Федеральный информационный фонд стандартов, общероссийских классификаторов технико-экономической информации, международных (региональных) стандартов, правил, норм и рекомендаций по стандартизации, национальных стандартов зарубежных стран.

В системе Госстандарта России действует ряд научно-исследовательских институтов, каждый из них ведет большую работу по стандартизации, сертификации и метрологии и располагает информационными фондами применительно к определенной области.

Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации (ВНИИС) имеет информационный центр стандартов, других нормативных и методических документов, относящихся к системе сертификации ГОСТ Р. Здесь можно найти сведения о разработке и сертификации систем качества, документы по сертификации продукции и услуг, об аккредитации органов по сертификации и испытательных лабораторий, по регламентации затрат на качество и др.

Всероссийский научно-исследовательский центр стандартизации, информации и сертификации сырья, материалов и веществ (ВНИИЦСМВ) располагает информацией по свойствам материалов и веществ, паспортами безопасности материалов, копиями аттестатов аккредитации испытательных центров, государственными реестрами и копиями сертификатов безопасности продукцию, а также копиями авторских свидетельств на изобретение по материалам, веществам и методам их получения.

Всероссийский научно-исследовательский институт метрологической службы (ВНИИМС) может представлять основополагающие нормативные документы Государственной системы измерений, а также стандарты, правила и рекомендации по метрологии.

Всероссийский научно-исследовательский институт стандартизации (ВНИИСтандарт) специализируется на информации о стандартах, касающихся оборонной техники.

Всероссийский научно-исследовательский институт стандартизации и сертификации в машиностроении (ВНИИНМАШ) комплектует свой информационный центр рекомендациями по стандартизации в области машино- и приборостроения, копиями документов по аккредитации органов по сертификации, государственными реестрами сертифицированной продукции и копиями их сертификатов соответствия. Данный информационный центр располагает также стандартами Министерства обороны США.

Общероссийские классификаторы. Номенклатура продукции и услуг, подлежащих обязательной сертификации.

С развитием информационных технологий приобрели актуальность методы классификации и кодирования информации. В соответствии с действующей в нашей стране системой стандартизации все виды продукции и услуг классифицированы по областям применения и закодированы. В России создана Единая система классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК). Ее составляющие - общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, средств их ведения, нормативных и методических документов по их разработке, ведению и применению.

Госстандарт России принял более 20 общероссийских классификаторов, и число их будет расширяться по мере интеграции России в мировую экономику.

Например, Общероссийский классификатор стандартов создан на основе прямого применения Международного классификатора стандартов ИСО. Общероссийский классификатор единиц измерения разработан с использованием рекомендательного документа ЕЭК ООН «Коды для единиц измерения, используемых в международной торговле».

Ведение классификаторов подразумевает прежде всего поддержание соответствующего объекта в актуальном состоянии, т.е. прежде всего требуется своевременное внесение изменений и доведение этой новой информации до пользователей.

Созданы и постоянно актуализируются (пополняются, обновляются и корректируются) общероссийские классификаторы видов продукции (ОКП) и услуг населению (ОКУН), содержащие необходимую информацию о принадлежности того или иного изделия (или услуги) к определённому виду и код этого изделия или услуги (код ОКП или ОКУН).

Все виды продукции и услуг делятся на две категории:

- представляющие повышенную опасность для человека и окружающей среды, и подлежащие обязательной сертификации;
- не представляющие особой опасности для человека и окружающей среды, и подлежащие добровольной сертификации.

Номенклатура продукции и услуг, в отношении которых законодательными актами Российской Федерации предусмотрена обязательная сертификация, утверждается специальными постановлениями Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России).

В настоящее время действует номенклатурный перечень продукции и услуг, подлежащих обязательной сертификации на территории России, введенный с 1 октября 1998 г. Этот документ устанавливает не только виды продукции, подлежащей обязательной сертификации, но также определяет требования государственных стандартов, которым должны соответствовать изделия (Приложение 1).

Анализ содержания раздела номенклатурного перечня, посвященного продукции строительного, дорожного и коммунального машиностроения, показывает, что в него включены практически все существующие средства механизации строительства и коммунального обслуживания городов.

В перечень также вошли почти все существующие виды средств малой механизации, оборудования и инструментов.

Таким образом, все виды оборудования, представляющего потенциальную опасность для работающих в сфере строительства и коммунального обслуживания, подлежат обязательной сертификации, что абсолютно логично и правильно.

Необходимо отметить, что в рассматриваемый перечень не включены запасные части, качество которых в значительной степени определяет уровень надёжности и безопасности продукции строительного-дорожного машиностроения.

Из комплектующих, используемых в строительном, дорожном и коммунальном машиностроении, обязательной сертификации подлежат в настоящее время лишь двигатели внутреннего сгорания, элементы систем гидропривода, а также элементы электрооборудования машин.

Отсутствие обязательной сертификации отремонтированных средств механизации строительства и коммунального хозяйства в сочетании с возможностью использования при ремонте запасных частей, не прошедших сертификацию, приводит к тому, что качество ремонта и отремонтированных машин является не только неуправляемым, но даже непредсказуемым.

В связи с этим, в настоящее время готовится введение обязательной сертификации запасных частей, комплектующих и отремонтированной продукции строительного, дорожного и коммунального машиностроения.

Из общей номенклатуры видов услуг и работ, проводимых в сфере автомобильного транспорта и дорожного строительства, обязательной сертификации в настоящее время подлежат услуги технического обслуживания (ТО) и ремонта автотранспортных средств.

Аналогичные виды услуг для транспортно-технологических машин и оборудования (ТТМиО) в этот перечень пока не попадают, что не позволяет ввести в действие механизм контроля качества их оказания. Поскольку, строительные-дорожные машины представляют не меньшую опасность для человека и окружающей среды, чем автомобили, а их техническое состояние оказывает серьёзное влияние на надёжность, управляемость и безопасность машин, в настоящее время разрабатывается нормативная база для введения обязательной сертификации услуг (работ) по техническому обслуживанию и ремонту строительных, дорожных, коммунальных и других типов самоходных машин.

Общероссийский классификатор услуг и перечень услуг на автомобильном транспорте, подлежащих обязательной сертификации

Нормативные документы Системы сертификации содержат обязательные требования, на соответствие которым должна проводиться

сертификация услуг (работ) на автомобильном транспорте. В них также излагаются условия обслуживания и методы проверок, позволяющие обеспечить полное и достаточное подтверждение соответствия услуги этим требованиям и ее идентификацию.

Требования нормативных документов основываются на международных и национальных стандартах, а также учитывают правила, нормы и условия обслуживания, условия труда и др., установленные законодательством Российской Федерации.

Для проверки качества выполнения услуг по техническому обслуживанию и ремонту используются однообразные методики, а методы испытаний (проверок) данных сертификации должны позволить различным лабораториям получать сопоставимые результаты.

Перечень услуг (работ), подлежащих обязательной сертификации, утвержденный Госстандартом России. Услуги (работы) сведены в группы по отраслевому признаку (Например: техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств имеет код группы 01(7)). Каждой группе присвоен код системы кодов групп ОК 002-93 Общероссийского классификатора услуг населению (ОКУН).

В каждой группе услуг могут быть выделены разделы. Так группа 01(7) подразделяется на услуги (работы) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (раздел 017000) и услуги пассажирского автомобильного транспорта (раздел 021500).

Дальнейшая детализация системы классификации услуг осуществляется в рамках раздела, где услуги группируются по технологическому признаку. При этом одним из основных критериев для включения конкретной услуги в общий перечень услуг, подлежащих обязательной сертификации, является наличие характеристик, которые можно проконтролировать при сертификации, а также нормативной документации, позволяющей идентифицировать данную услугу (Таблица 1).

В настоящий перечень могут вноситься изменения и дополнения по мере утверждения и появления новых нормативных документов, исключения каких-либо услуг (работ) и (или) включения новых.

Номенклатура требований, предъявляемых к машине или услуге при обязательной и добровольной сертификации:

Проверка соответствия продукции сельскохозяйственного машиностроения и услуг по ТО и ремонту машин установленным требованиям производится с помощью нормативно-технической документации на конкретные виды продукции и услуг: Государственные стандарты, отраслевые стандарты, технические условия, нормативные документы. Использование этой документации в целях сертификации осуществляется органами по сертификации продукции и услуг по согласованию с центральным органом сертификации (ЦОС).

Перечень нормативных документов может корректироваться и дополняться ЦОС по мере разработки новых Государственных стандартов и

экспертизы технической документации в Системах сертификации продукции и услуг по ТО и ремонту ТТМиО.

Таблица 1 - Перечень услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, подлежащих обязательной сертификации

Наименование услуг (работ)	Код вида услуги по ОКУН	Обозначение НД, регламентирующих характеристики услуг, подтверждаемые при сертификации
1	2	3
Техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств	017000	Правила предоставления услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств. Утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 июня 1998 г. № 639
Техническое обслуживание легковых автомобилей	017100	
Регламентные работы (по видам технического обслуживания) Ремонт грузовых автомобилей и автобусов	017101 017400	ГОСТ 25478-91 (П.п.1.1.1.; 1.1.2.; 1.2.5.; 1.2.6.; 1.2.9.-1.2.11.; 1.3.1.- 1.3.2-; 1.3.4.-1.3.8.; 1.4.1.-1.4.4.;
Ремонт грузовых автомобилей и автобусов	017400	
Ремонт топливной аппаратуры дизельных двигателей	017404	ГОСТ 17.2.2.01-84 (П.П.1.1.-1.3.; 2.1.1.-2.1.3.;2.2.). ГОСТ 25478-91 (П.п.1.7.2.; 1.7.3.; 2.6.2.; 2.6.3.). Положение о техническом обслуживании и ремонте
Техническое обслуживание кузовов, рабочих органов, оборудования и оснастки специальных и специализированных автотранспортных средств в части: - электротехнических работ	017643	ГОСТ 3163-76 (П. п. 1.2.3.; 1.2.14.). ГОСТ 25478-91 (П. п. 2.6.Ж.; 2.6.М. ; 2.19.; 8.Ю.; 8.11). ГОСТ 50913-96 (П. п.5.1.6.33.; 5.1.6.35.; 5.2.4.; 5.2.5.; 6.4.; 6.11-6.13.). Инструкция по перевозке крупногабаритных и тяжеловесных грузов автомобильным транспортом по дорогам

Примечание: Система сертификации ГОСТ Р. «Система сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, машин и оборудования. Технологическое содержание услуг».

Нормативные документы, используемые при обязательной

сертификации, должны содержать:

- квалификационные требования к продукции или услугам;
- требования к методам испытаний продукции;
- требования к методам проверки (контроля, испытаний) услуг;
- требования к технологическим процессам производства ТТМиО или проведения работ по ТО и ремонту машин;
- требования к мастерству исполнителя услуг.

При добровольной сертификации продукции и услуг по ТО и ремонту ТТМиО заявитель сам определяет документы, на соответствие требованиям которых осуществляется сертификация.

Критерии выбора показателей при обязательной сертификации и методы определения их значений

Качество изделий, подлежащих обязательной сертификации, характеризуется совокупностью показателей, определяющих назначение, материалоемкость, технологичность, уровень стандартизации, безопасность, эргономичность, надёжность, влияние на окружающую среду, эстетические и другие свойства.

Для полной и всесторонней оценки качества изделия необходимо определить и проанализировать более ста показателей различных свойств. Определение показателей качества является трудоёмким, продолжительным и весьма дорогостоящим процессом.

При проведении работ по сертификации продукции нет необходимости определять всю совокупность показателей качества продукции. Достаточно оценить только те показатели, которые определяют соответствие сертифицируемого изделия требованиям безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, а также окружающей среды. Эти требования регламентированы Законами Российской Федерации, государственными и признанными в России международными стандартами, строительными нормами и правилами, санитарными нормами и правилами, нормами по безопасности, техническими условиями и другими документами.

Методы определения показателей качества также регламентированы государственными стандартами и другими нормативными документами.

В тех случаях, когда существующая нормативная база для конкретных видов изделий не позволяет в достаточной степени оценить уровень их качества и безопасности, орган по сертификации продукции имеет право самостоятельно разработать и ввести в действие номенклатуру показателей, программу и методики проведения сертификационных испытаний.

Минимальный перечень нормативных документов, на соответствие требованиям которых по показателям и методам их определения необходимо проводить проверку сертифицируемых изделий (или услуг), регламентирован документом Госстандарт России: «Номенклатура продукции и услуг, подлежащих обязательной сертификации в Российской Федерации».

3.6 Схемы сертификации

Сертификация проводится по установленным в системе сертификации схемам. *Схема сертификации* - это состав и последовательность действий третьей стороны при оценке соответствия продукции, услуг, систем качества и персонала. Как правило, система сертификации предусматривает несколько схем. При выборе схемы должны учитываться особенности производства, испытаний, поставки и использования конкретной продукции, требуемый уровень доказательности, возможные затраты заявителя. Схема сертификации должна обеспечивать необходимую доказательность последней. Для этого рекомендуется использовать общепризнанные схемы, в том числе и в международной практике. Схемы сертификации продукции, применяемые в Российской Федерации, приведены в таблице 2. Большинство из них признаны за рубежом и являются общепринятыми. Схемы 1а, 2а, 3а и 4а дополнительные. Они модифицируют соответственно схемы 1, 2, 3 и 4. Назначение указанных схем следующее.

* Испытания выпускаемой продукции на основе оценивания одного или нескольких образцов, являющихся ее «типовыми представителями».

Схема 1 предусматривает проведение испытаний типового образца (пробы) продукции в аккредитованной испытательной лаборатории (при схеме 1а с дополнительной аттестацией производства).

Схема 2 предусматривает дополнение к схеме 1 (после выдачи сертификата на продукцию) - последующий инспекционный контроль за сертифицированной продукцией путем испытаний в аккредитованной испытательной лаборатории образца, взятого у продавца.

Схема 2а предусматривает дополнение к схеме 2 (до выдачи сертификата на продукцию) - анализ состояния производства сертифицируемой продукции.

Схема 3 предусматривает дополнение к схеме 1 (после выдачи сертификата на продукцию) - последующий инспекционный контроль за сертифицированной продукцией путем испытаний, как правило, в аккредитованной испытательной лаборатории образца, взятого со склада готовой продукции изготовителя перед отправкой его потребителю.

Схема 3а предусматривает дополнение к схеме 3 (до выдачи сертификата на продукцию) - анализ состояния производства сертифицируемой продукции. В случае, если это предусмотрено правилами сертификации однородной продукции, в процессе проведения инспекционного контроля сертифицированной продукции у изготовителя может быть проведен контроль состояния производства.

Таблица 2 - Схемы сертификации продукции

№ схемы	Испытания	Проверка производства (системы качества)	Инспекционный контроль сертифицированной продукции
1	Испытание типа продукции	-	-
1a	Испытание типа продукции	Анализ состояния производства	-
2	Испытание типа продукции	-	Испытание образцов, взятых у продавца
2a	Испытание типа продукции	Анализ состояния производства	Испытание образцов, взятых у продавца
3	Испытание типа продукции	-	Испытание образцов, взятых у изготовителя
3a	Испытание типа продукции	Анализ состояния производства	Испытание образцов, взятых у изготовителя
4	Испытание типа продукции	-	Испытание образцов, взятых у продавца
4a	Испытание типа продукции	Анализ состояния производства	Испытание образцов, взятых у изготовителя
5	Испытание типа продукции	Сертификация производства или системы качества	Контроль стабильности условий производства или функционирования системы качества
6	Рассмотрение декларации о соответствии с прилагаемыми документами	Сертификация системы качества	Контроль за стабильностью функционирования системы качества
7	Испытание партии	-	-
8	Испытания каждого образца	-	-
9	Рассмотрение декларации о соответствии с прилагаемыми документами	-	-
9a	Рассмотрение декларации о соответствии с прилагаемыми документами	Анализ состояния производства	-

10	Рассмотрение декларации о соответствии с прилагаемыми документами	-	Испытание образцов, взятых у изготовителя или продавца
10а	Рассмотрение декларации о соответствии с прилагаемыми документами	Анализ состояния производства	Испытание образцов, взятых у изготовителя или продавца

Схема 4 основывается на проведении испытаний образца продукции (как в схемах 1-3) с последующим инспекционным контролем за сертифицированной продукцией путем проведения испытаний образцов, взятых как у продавца, так и у изготовителя.

Схема 4а предусматривает дополнение к схеме 4 (до выдачи сертификата на продукцию) - анализ состояния производства сертифицируемой продукции. Если это предусмотрено правилами сертификации однородной продукции, в процессе инспекционного контроля сертифицированной продукции у изготовителя может быть проведен контроль состояния производства.

Схема 5 основывается на проведении испытаний продукции и сертификации производства или сертификации систем качества изготовителя с последующим инспекционным контролем за сертифицированной продукцией путем осуществления испытаний образцов, взятых у продавца и изготовителя, а также контроля стабильности условий производства и функционирования системы качества.

Схема 6 предусматривает сертификацию системы качества у изготовителя, которую выполняет аккредитованный орган. Для продукции, произведенной изготовителем, получившим сертификат на систему качества применительно к производству данной продукции, основанием для выдачи сертификата может служить заявление-декларация изготовителя о соответствии продукции установленным требованиям (если это определено правилами сертификации однородной продукции).

Схема 7 предусматривает испытания выборки образцов, отобранных из партии изготовленной продукции, в аккредитованной испытательной лаборатории.

Схема 8 предусматривает испытания каждого изготовленного образца в аккредитованной испытательной лаборатории.

Схемы 9, 9а, 10 и 10а основаны на рассмотрении декларации о соответствии с прилагаемыми документами со стороны производителя.

При проведении сертификации услуг в силу их специфики применяются схемы, указанные в таблице 3.

Схема 1 предусматривает оценку мастерства исполнителя услуги, что включает проверку условий работы, знаний технологической, нормативной документации, опыта работы, сведений о повышении квалификации и выборочную проверку результата услуги (отремонтированных, вычищенных и других изделий), а также последующий инспекционный контроль. Ее

рекомендуется применять для сертификации услуг, оказываемых гражданами-предпринимателями и небольшими предприятиями.

Таблица 3 - Схемы сертификации услуг

Номер схемы	Оценка качества процесса оказания услуг	Проверка результатов оказания услуг	Инспекционный контроль качества и результатов оказания услуг
1	Оценка мастерства исполнителей услуг	Проверка результатов оказания услуг	Проверка результатов оказания услуг
2	Оценка процесса оказания услуг	Проверка результатов оказания услуг	Контроль процесса оказания услуг
3	Контроль состояния производства	Проверка результатов оказания услуг	Контроль состояния производства
4	Оценка организации (предприятия)	Проверка результатов оказания услуг	Контроль соответствия установленным требованиям
5	Оценка системы качества	Проверка результатов оказания услуг	Контроль системы качества
6		Рассмотрение декларации о соответствии с прилагаемыми документами	Проверка результатов оказания услуг
7	Оценка системы качества	Рассмотрение декларации о соответствии с прилагаемыми документами	Контроль система качества

Схема 2 предусматривает оценку процесса оказания услуги, которая может осуществляться двумя способами:

- а) проверкой технологического процесса, мастерства исполнителя, условий обслуживания;
- б) оценкой системы качества.

При проверке технологического процесса контролируются: полнота технологической документации; соответствие оборудования требованиям выполняемого техпроцесса; соответствие квалификации исполнителей требованиям выполняемого технологического процесса; соблюдение

технологической дисциплины; соответствие оснастки, контрольно-измерительных приборов и инструментов требованиям технологического процесса.

При *оценке системы качества* проверяются: политика в области качества; руководство по качеству; соответствие элементов системы качества установленным требованиям; эффективность системы качества с точки зрения достижения целей, установленных в областях качества.

При наличии у заявителя сертификата на систему качества оценка ее не проводится. Инспекционный контроль осуществляется путем контроля стабильности процесса оказания услуги.

Схема 3 предусматривает сплошную проверку результата услуги и может применяться для сертификации материальных услуг (ремонта и изготовления изделий по индивидуальным заказам). Инспекционный контроль осуществляется путем выборочной проверки результата услуги.

Схема 4 предусматривает аттестацию предприятия, что включает проверку: состояния его материально-технической базы; санитарно-гигиенических условий обслуживания потребителей; ассортимента и качества услуг, включая наряду с целевыми дополнительные услуги; четкости и своевременности обслуживания; качества обслуживания, профессионального мастерства обслуживающего персонала. Инспекционный контроль может осуществляться с использованием социологических методов.

Схема 5 предусматривает сертификацию системы качества и последующий инспекционный контроль за стабильностью ее функционирования. Сертификация системы качества осуществляется органом по сертификации услуг с привлечением экспертов по системам качества в соответствии с документами системы сертификации ГОСТ Р. Может применяться при сертификации всех видов услуг.

Помимо указанных схем сертификации могут применяться *схемы 6 и 7*, основанные на заявлении-декларации исполнителя и последующем инспекционном контроле за сертифицированной услугой, если возможность применения такой схемы установлена в системе сертификации однородных услуг. Заявление-декларация, подписанная руководителем предприятия, совместно протоколом испытаний (проверок) и сопроводительным письмом направляется в орган по сертификации.

В странах ЕС применяются методы оценки соответствия, аналогичные российским схемам сертификации. Они имеют модульное построение и специфические особенности применения. Это объясняется «глобальной концепцией» по сертификации и аккредитации в Европе.

На *стадии проектирования* предлагается *модуль В «проверка типового образца»*. Заявитель представляет полномочному органу следующие документы: образец изделия (тип), документацию, содержащую описание образца: концепцию проекта, чертежи, схемы компонентов и др.; перечень стандартов, применяемых полностью или частично; результаты расчетов и экспертиз; протоколы испытаний.

Полномочный орган при положительных результатах испытаний выдает

заявителю сертификат утверждения типа «ЕС» Сертификат должен содержать выводы экспертизы, условия его законности, данные для идентификации утвержденного образца и прочие сведения. Другие органы по сертификации срочно оповещаются о выдаче сертификата утверждения данного типа. Благодаря компьютеризации при этом до минимума сокращается количество бумажных документов. Если же испытательный орган принимает отрицательное решение или аннулирует ранее выданный сертификат «ЕС», он обязан информировать об этом как другие полномочные органы, так и государства, наделившие его полномочиями. Модификации утвержденного образца должны проходить дополнительные испытания, если внесенные изменения влекут за собой возможность несоответствия требованиям безопасности.

Для стадии производства предлагаются четыре модуля.

Модуль С «Декларация изготовителя о соответствии продукции (вариант

1) «Изготовитель заявляет, что указанные им товары находятся в полном соответствии с образцом, получившим сертификат «ЕС». Изготовитель может маркировать изделие знаком соответствия, проставляя его на упаковке, на сопроводительной документации или на самом изделии. Изготовитель несет ответственность за принятие необходимых мер, обеспечивающих стабильность качества на всех этапах производства и полное соответствие всех изделий сертифицированному типу.

Модуль D «Декларация изготовителя о соответствии продукции (вариант

2) «В дополнение ко всем обязанностям изготовителя, включаемым в модуль С, в данном модуле предусмотрена необходимость организовать систему обеспечения качества у производителя и контроль за ней службой надзора ЕС. Система качества должна быть документирована, содержать описание целей в области качества и организационной структуры, предусматривать ответственность и определять полномочия руководства в отношении качества. Представляется также документальное описание технологического процесса, применяемых методов контроля качества, способов поддержания эффективности системы обеспечения качества и др. Полномочный орган по сертификации оценивает систему качества на соответствие европейскому стандарту серии 29000 (ИСО 9000). Надзор за системой качества проводится для обеспечения уверенности в том, что изготовитель выполняет обязательства, связанные с сертификацией (оценкой) системы на его предприятии.

Модуль E «Декларация изготовителя о соответствии продукции (вариант 3)». Изготовитель обязан обеспечивать стабильный уровень качества на всех этапах производства и соответствие всех изделий тому типу, который описан в сертификате «ЕС», а также требованиям директивы, предъявляемым к этим изделиям. Изготовитель выбирает полномочный орган, который проводит выборочные проверки качества этих изделий в соответствии с одной

из нижеследующих процедур.

Первая процедура - продукция подвергается статистическому контролю: производитель предъявляет партии изделий, а образец из каждой партии подвергается проверке на соответствие критериям одобрения. Если партия изделий признается некондиционной, контролирующий орган принимает меры, предотвращающие ее поставку.

Вторая процедура - периодические проверки продукции на месте. Образец подвергается экспертизе и испытаниям, предусмотренным в стандарте, по которому он изготовлен. При обнаружении дефектов контролирующий орган принимает необходимые меры.

Модуль F «Верификация (проверка) уполномоченным органом (вариант 1)». Полномочный орган по результатам проверки удостоверяет соответствие (несоответствие) изделия описанному в сертификате утверждения типа «ЕС», а также соответствующим требованиям Директивы. Каждое изделие маркируется знаком соответствия, а изготовителю выдается сертификат соответствия.

Объединенные стадии проектирования и производства. *На этих стадиях предлагаются три модуля.*

Модуль A «Декларация изготовителя о соответствии». Изготовитель в письменном виде официально заявляет, что производимое им изделие удовлетворяет требованиям Директивы. Кроме того, заявитель должен представить проектную документацию (которая хранится соответствующим полномочным органом до 10 лет после выпуска последнего изделия). Изготовитель отвечает также за то, чтобы процесс производства обеспечивал соответствие товаров проекту и требованиям директив, относящихся к ним.

Модуль C «Верификация (проверка) ЕС (вариант 2)». Используется для проверки отдельного изделия или малых серий продукции. Полномочный орган по результатам проверки подтверждает соответствие изделия и выдает сертификат соответствия. Каждое изделие подвергается экспертизе и испытаниям в соответствии со стандартом. Полномочному органу представляется документация по проекту, включающая перечисленные выше документы.

Модуль H «Декларация изготовителя о соответствии проекта и продукции». Изготовитель официально заявляет о соответствии проекта определенного типа требованиям Директивы и о соответствии продукции данному типу. Кроме того, производитель обязан внедрить систему обеспечения качества, которая должна подвергаться надзору службами ЕС. Требования к системе качества и процедура ее проверки соответствуют описанным выше.

Хотя все модули дополняют друг друга, их можно использовать независимо один от другого. Модульный подход обеспечивает гибкость систем подтверждения соответствия в рамках ЕС.

3.7 Порядок проведения сертификации

Сертификация осуществляется в рамках определенной системы и по выбранной схеме. Порядок ее проведения устанавливается правилами конкретной системы, но основные этапы процесса сертификации неизменны независимо от вида и объекта сертификации. Обобщенная схема процесса сертификации по наиболее часто применяемым схемам представлена на рисунке 4.

В ней можно выделить пять основных этапов:

1. Заявка на сертификацию;
2. Оценка соответствия объекта сертификации установленным требованиям;
3. Анализ результатов оценки соответствия;
4. Решение по сертификации;
5. Инспекционный контроль за сертифицированным объектом.

ЗАЯВКА НА СЕРТИФИКАЦИЮ

■ Выбор органа по сертификации

- Подача заявки

• Рассмотрение заявки

- Решение по заявке

Оценка соответствия систем качества	Оценка соответствия продукции	Оценка соответствия услуг
<ul style="list-style-type: none"> • Предварительная оценка по документам системы качества • Проверка на предприятии • Составление акта проверки 	<ul style="list-style-type: none"> • Отбор и идентификация образцов • Испытания образцов • Оформление протокола испытаний 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Проверка результата услуги • Оформление протокола испытаний
<p>Анализ акта проверки системы качества в органе по сертификации</p>	<p>Анализ результатов испытаний в органе по сертификации, отраженных в протоколе</p>	<p>Анализ протокола обследования результата услуги</p>

Рисунок 4 - Основные этапы процесса сертификации

РЕШЕНИЕ ПО СЕРТИФИКАЦИИ

- Оформление сертификата соответствия (знака соответствия)
- Отказ в выдаче сертификата соответствия

ИНСПЕКЦИОННЫЙ КОНТРОЛЬ

Периодические проверки правильности использования сертификата и знака соответствия

Сертификация продукции сельскохозяйственного машиностроения и услуг по ТО и ремонту машин в общем виде включает:

- подачу заявки на сертификацию;
- принятие решения по заявке;
- выбор схемы сертификации;
- оценку качества и эффективности выполнения работ по ТО и ремонту ТТМиО (проверка качества технологического процесса, применяемых технических средств и оборудования, квалификации персонала, условий производства работ; оценка системы качества проведения работ по ТО и ремонту ТТМиО).
- оценку соответствия продукции сельскохозяйственного машиностроения;
- оценку соответствия услуг;
- анализ полученных результатов и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия продукции или услуг по ТО и ремонту ТТМиО установленным требованиям;
- выдачу сертификата соответствия продукции или услуг по ТО и ремонту ТТМиО и разрешения на применение знака соответствия;
- осуществление инспекционного контроля качества продукции или услуг по ТО и ремонту ТТМиО;
- корректирующие мероприятия при нарушении соответствия продукции или услуг по ТО и ремонту ТТМиО установленным требованиям и неправильном применении знака соответствия;
- публикацию информации о результатах сертификации;
- ведение Государственного реестра машиностроительной продукции или предприятий по ТО и ремонту ТТМиО, прошедших сертификацию и получивших сертификат соответствия.

Подача заявки и принятие решения по заявке на сертификацию Для проведения сертификации продукции или услуг по ТО и ремонту ТТМиО Заявитель (предприятие изготовитель ТТМиО или организация, производящая ТО и ремонт машин) направляет в аккредитованный орган по сертификации заявку на проведение работ по сертификации с сопроводительным письмом.

При отсутствии у заявителя информации о таком органе он может получить ее в ЦОС.

При отсутствии на момент подачи заявки органа по сертификации, она направляется в ЦОС.

При наличии нескольких органов по сертификации продукции или услуг по ТО и ремонту ТТМиО заявитель вправе направить заявку в любой из них. Заявка направляется по установленной в системе сертификации форме.

По требованию органа по сертификации, дополнительно к заявке предоставляется техническая документация на продукцию (технические

условия на производство, паспорт, инструкция по эксплуатации и д.т.), протоколы испытаний, положение о контроле качества продукции или работ по ТО и ремонту, информация о применяемом технологическом оборудовании, сведения о квалификации персонала и т.п.

Орган по сертификации рассматривает заявку и в 7-дневный срок с момента ее получения сообщает Заявителю решение, которое содержит все условия проведения работ по сертификации, основывающиеся на установленном порядке сертификации продукции строительного, дорожного и коммунального машиностроения или услуг по ТО и ремонту ТТМиО (схема сертификации, наименование испытательной лаборатории для проведения испытаний или их перечень для выбора Заявителем, номенклатура нормативных документов, на соответствие которым будет проведена сертификация).

Выбор схемы сертификации продукции строительного, дорожного и коммунального машиностроения или услуг по ТО и ремонту ТТМиО

При обязательной и добровольной сертификации применяются схемы, предусмотренные Госстандартом России или другими государственными органами управления, на которые законодательными актами РФ возлагается организация и проведение работ по сертификации. При выборе схемы сертификации следует учитывать особенности производства, испытаний, поставки и использования продукции, возможные затраты заявителя. Выбор схем сертификации необходимо производить из числа применяемых в Системе ГОСТ Р, базирующихся на зарубежной и международной практике.

Для сертификации услуг по ТО и ремонту ТТМиО Правилами сертификации работ и услуг в РФ установлены схемы 1, 2, 6, 7.

Оценка качества и эффективности выполнения работ по ТО и ремонту ТТМиО, как было отмечено выше, может осуществляться двумя способами:

- проверкой качества технологического процесса, применяемых технических средств и оборудования, квалификации персонала, условий производства работ;
- оценкой системы качества проведения работ по ТО и ремонту ТТМиО.

Оценка соответствия системы качества включает в себя предварительную оценку степени готовности проверяемой организации и оценку системы качества непосредственно на месте.

Предварительная оценка состоит в анализе описания системы качества в документах, присланных предприятием вместе с заявкой на сертификацию. Комплект этих исходных документов включает следующие сведения:

- политику организации (заявителя) в области качества;
- руководство по качеству;
- перечень документов системы качества;
- структурные схемы организации (заявителя) и ее службы качества;
- заполненные исходные данные для предварительной оценки

состояния производства.

Орган по сертификации вправе затребовать от проверяемой организации:

- стандарт предприятия (или другой документ), регламентирующий процессы управления документацией у заявителя;
- стандарт предприятия (или другой документ), регламентирующий проведение внутренних проверок системы качества заказчика;
- документ (документы), описывающий технологию (процедуры) изготовления продукции и (или) проведения работ (выборочно 1-5 документов в зависимости от масштабов и специфики предприятия по согласованию с органом по сертификации).

Орган по сертификации может затребовать от заявителя и другие дополнительные сведения, необходимые для сертификации систем качества. Комиссия проводит анализ исходных документов и материалов, полученных от заявителя, для предварительной оценки его готовности к сертификации систем качества. Этап предварительной оценки системы качества завершается подготовкой письменного заключения о возможности проведения второго этапа сертификации системы качества.

Заключение по результатам предварительной оценки системы качества подписывает главный эксперт и эксперты, проводившие экспертизу, и утверждает руководство органа по сертификации. При положительном заключении орган по сертификации направляет заявителю «Заключение по результатам предварительной оценки системы качества» и проект договора на проведение проверки и оценки системы качества в организации. В договоре определяют цель, объем и сроки проводимых работ, ответственность сторон, а также порядок оплаты работ по проверке и оценке системы качества.

Этап оценки системы качества на предприятии начинается с подготовки в органе по сертификации. При подготовке к проверке и оценке системы качества выполняют следующие работы:

- составление программы проверки;
- распределение обязанностей между членами комиссии в соответствии с программой проверки;
- подготовку рабочих документов;
- согласование программы проверки с проверяемой организацией.

Программу проверки разрабатывает главный эксперт. С программой должны быть ознакомлены эксперты и консультанты комиссии и проверяемая организация. Возражения заявителя против каких-либо пунктов программы должны быть доведены до сведения главного эксперта. Разногласия между главным экспертом и представителем заявителя, имеющим соответствующие полномочия, разрешаются до начала проведения проверки.

Программа проверки должна содержать следующие разделы:

- наименование организации (заявителя), место проведения проверки;
- цели и область проверки;
- время проведения проверки;

- состав комиссии;
- перечень ссылочных документов (стандарт, на соответствие которому проверяется система качества, руководство по качеству проверяемой организации и др.);
- объекты проверки (деятельность по обеспечению и управлению качеством, производственная система, качество продукции);
- идентификация проверяемых подразделений организации;
- закрепление экспертов и представителей проверяемой организации по объектам проверки;
- основные мероприятия по проверке и сроки их проведения;
- требования к конфиденциальности;
- указание на язык проверки;
- адреса рассылки акта.

Программа проверки утверждается руководством органа по сертификации и согласовывается с проверяемой организацией.

При проведении проверки между членами экспертной комиссии распределяются обязанности по проверке конкретных подразделений предприятия и элементов системы качества.

В своей работе эксперты применяют так называемые рабочие документы. В их число входят перечни контрольных вопросов для оценки элементов системы качества (чек-листы), формы для документирования вспомогательных данных, подтверждающие заключения экспертов, и др. По окончании проверки и написания отчета все рабочие документы сдают главному эксперту, который в свою очередь сдает их уполномоченному лицу проверяемой организации или, по согласованию с проверяемой организацией, уничтожает их.

Оценка системы качества на предприятии проводится по общепринятым процедурам: предварительное совещание, обследование проверяемой организации, составление акта проверки и заключительное совещание.

На предварительном совещании присутствуют члены комиссии, представитель высшего руководства проверяемой организации, руководители структурных подразделений и ведущие специалисты в области качества предприятия.

Обследование проверяемой организации осуществляется путем сбора и анализа фактических данных и регистрации наблюдений в ходе проверки. Сбор фактических данных производится на основе опроса персонала, анализов используемых документов, процессов производства, деятельности функциональных подразделений и персонала, а также изучения и оценки проводимых мероприятий по обеспечению качества продукции.

Если к продукции (услуге) предъявляют обязательные для соблюдения требования, установленные в государственных стандартах или других нормативных документах, то при проверке и оценке системы качества и ее отдельных элементов, включая систему испытаний, определяют способность организации обеспечивать соблюдение этих требований путем анализа: конструкторской, технологической, нормативной (ГОСТ, ТУ, СТП и др.),

методической (методики проведения работ, инструкции и пр.), рабочей и аналитической (протоколы и отчеты испытаний, планы контроля, рабочие журналы, формы регистрации наблюдений и пр.) документации; соответствия и состояния средств технологического оснащения, контроля и измерений параметров процессов и продукции; соответствия персонала и др.

Все наблюдения должны быть документированы и иметь четкое и конкретное подтверждение объективными данными. Данные, указывающие на наличие несоответствий, должны фиксироваться.

После обследования объектов проверки члены комиссии под руководством главного эксперта рассматривают результаты своих наблюдений, чтобы решить, какие из них должны быть представлены как несоответствия. Все наблюдения, свидетельствующие о несоответствиях и подтвержденные объективными данными, должны быть представлены проверяемой организации и обоснованы.

Наблюдения комиссии, как правило, дифференцируются. Так, «Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества» предусматривает такие формы результатов наблюдений, как «несоответствие» и «уведомление». *Несоответствие* - это невыполнение установленных требований. Категории несоответствия - значительное (категория 1), заключающееся в отсутствии, неприменении или полном нарушении требований к элементам системы качества, и малозначительное (категория 2) - единичное упущение в элементе системы качества. *Уведомление* - наблюдение, сделанное экспертом в целях предотвращения появления возможного несоответствия.

Обнаруженные отклонения от требований стандарта должны быть тщательно рассмотрены группой экспертов, проводящих проверку, перед тем, как охарактеризовать их как несоответствия и отнести к той или иной категории. Окончательное решение принимает главный эксперт. Зарегистрированные несоответствия (уведомления) официально представляют руководству проверяемой организации. Главный эксперт дает соответствующие пояснения по каждому несоответствию (уведомлению). Каждое несоответствие должно быть подтверждено объективными доказательствами. Уполномоченный представитель руководства проверяемой организации ставит свою подпись на бланках с несоответствиями (уведомлениями), чем подтверждает их принятие.

Критерии принятия решения об одобрении (неодобрении) системы качества определяются правилами системы сертификации. В упомянутой «Системе сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества» решение о признании системы качества соответствующей стандартам серии ГОСТ Р ИСО 9000 принимают при отсутствии значительных несоответствий или наличии не более 10 малозначительных несоответствий. Отрицательное решение принимается в случае одного значительного несоответствия или более 10 малозначительных несоответствий. Наличие уведомлений не влияет на решение о сертификации.

Составление акта, где указываются результаты проверки, выводы и рекомендации комиссии, проводят по специальной форме.

В акте комиссия указывает, соответствует или нет проверенная система качества заявленному стандарту, дает заключение о наличии в проверяемой организации системы испытаний, обеспечивающих контроль всех характеристик продукции, указывает сроки устранения малозначительных несоответствий, если они имеются. Акт подписывают члены комиссии, главный эксперт и руководитель проверяемой организации. К нему прилагаются программа проверки, сведения о несоответствиях и уведомления. Акт издается в трех экземплярах: для проверяемой организации, органа по сертификации и Технического центра регистра систем качества.

На заключительном совещании главный эксперт представляет руководству предприятия, главным и ведущим специалистам замечания комиссии в порядке их значимости, заключение комиссии о соответствии или несоответствии проверенной системы качества требованиям заявленного стандарта. Он также знакомит их с рекомендациями комиссии органу по сертификации о выдаче или отказе в выдаче сертификата соответствия системы качества.

Этап оценки соответствия продукции сельскохозяйственного машиностроения состоит из отбора и идентификации образцов изделий и их испытаний. Образцы должны быть такими же, как и продукция, поставляемая потребителю. Образцы выбираются случайным образом по установленным правилам из готовой продукции. Отобранные образцы изолируют от основной продукции, упаковывают, пломбируют или опечатывают на месте отбора. Составляется акт по форме, приведенной в приложении 2. На всех стадиях хранения, транспортирования и подготовки образцов к испытаниям, а также в процессе испытаний должны соблюдаться требования, приведенные в нормативной документации на продукцию. Все этапы движения образцов в ходе работ по сертификации регистрируются в журнале и подтверждаются подписью ответственных лиц.

Испытательная лаборатория или орган по сертификации может включить в отбираемую выборку дополнительно по одному образцу каждого вида продукции для хранения в качестве контрольного экземпляра. Срок хранения последнего должен соответствовать сроку действия сертификата или сроку годности продукции, по истечении которого образцы возвращаются заявителю.

Отбор образцов для испытаний осуществляет, как правило, испытательная лаборатория или по ее поручению другая компетентная организация. В случае проведения испытаний в двух и более испытательных лабораториях отбор образцов может быть осуществлен органом по сертификации (при необходимости с участием испытательных лабораторий).

Испытания для сертификации проводятся в испытательных лабораториях, аккредитованных на проведение тех испытаний, которые предусмотрены в нормативных документах, используемых при сертификации

данной продукции.

В случае отсутствия испытательной лаборатории, аккредитованной на компетентность и независимость, или значительной ее удаленности, что усложняет транспортирование образцов, увеличивает стоимость испытаний и недопустимо удлиняет их сроки, испытания с целью сертификации допускается проводить в испытательных лабораториях, аккредитованных только на компетентность, под контролем представителей органа по сертификации конкретной продукции. Объективность таких испытаний наряду с испытательной лабораторией обеспечивает орган по сертификации, поручивший ей их проведение. Протокол испытаний в этом случае подписывают уполномоченные специалисты испытательной лаборатории и органа по сертификации.

При сертификационных испытаниях продукции проверяются ее характеристики и при этом используются методы испытаний, позволяющие:

- провести идентификацию продукции, в том числе проверить, к какой классификационной группировке однородной продукции она принадлежит, какой технической документации соответствует и т.д.;
- полно и достоверно подтвердить соответствие продукции требованиям, направленным на обеспечение ее безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, окружающей среды, установленным в нормативных документах на продукцию, а также другим требованиям, которым на основе законодательных актов должна соответствовать продукция при обязательной сертификации в нормальных условиях и при эксплуатации, хранении и транспортировании.

Для обеспечения технически грамотного подхода к разработке программы испытаний на безопасность необходимо исходить из рассмотрения причин, способствующих снижению безопасности, физической сущности происходящих при этом процессов и возможных последствий несоблюдения условий безопасности. Очевидно, что при этом представляет интерес изучение применяемых или рекомендуемых к применению средств измерений и испытаний, а также методик выполнения измерений и испытаний. Исходя из приведенных соображений, сформулируем основные пункты программы испытаний, проводимых при обязательной сертификации.

1. Изучение нормативной документации (НД) на испытываемую однородную продукцию.

2. Определение, к какой национальной или аналогичной ей региональной или международной системе относится испытываемая однородная продукция, исходя из общности назначения, предъявляемых к ней требований и технических принципов ее устройства. Установить наличие аналогичных региональных и международных систем.

3. Оценка возможных видов опасностей, которые могут возникнуть при эксплуатации (потреблении) данной продукции в нормальных условиях и установление состава видов испытаний на безопасность.

4. Определение видов внешних воздействующих факторов, способствующих возникновению и интенсификации характерных для данной

продукции опасностей и установление состава видов соответствующих испытаний на безопасность.

5. Определение требований к значениям параметров и допусков на них, характеризующих безопасность продукции при испытаниях в нормальных условиях и при воздействии внешних факторов с учетом действующих национальных, региональных и международных стандартов.

6. Выбор на основании ТУ или других НД параметров назначения и их значений, которые необходимо определять при испытаниях на безопасность.

7. Установление на основании действующих НД продолжительности испытаний на безопасность при каждом виде внешних воздействий для оценки значений параметров безопасности.

8. Определение конкретной схемы сертификации (производится органом по сертификации).

9. Разработка правил отбора и идентификации образцов продукции для испытаний с учетом определения объема выборки.

10. Выбор в соответствии с действующими стандартами и (или) разработка конструкций оборудования для воспроизведения режимов опасных воздействий.

11. Выбор средств измерений значений параметров режимов, определяющих безопасность испытуемой продукции с учетом установленных на них допусков.

12. Выбор испытательного оборудования, воспроизводящего воздействие внешних факторов.

13. Выбор средств измерений значений параметров внешних воздействующих факторов (ВВФ) в измерительных точках испытуемой продукции.

14. Разработка структурных схем процесса испытаний, включая измерения, регистрацию и обработку их результатов.

15. Определение характеристик приспособлений для установки испытуемых изделий в климатические камеры и на столы стендов механических испытаний.

16. Разработка конструкции приспособлений, обеспечение их изготовления и аттестации.

17. Обеспечение соблюдения всех метрологических правил и рекомендаций. Оценка суммарных погрешностей при определении значений параметров безопасности.

18. Разработка правил техники безопасности и производственной санитарии.

Особенности сертификационных испытаний будут рассмотрены ниже.

Внедрение добровольной сертификации ставит целью способствовать повышению качества продукции и услуг, а также обеспечивать конкурентные возможности изготовителей и поставщиков. При этом повышается доверие потребителей к эксплуатационным свойствам приобретенных товаров и

качеству послепродажного сервисного обслуживания.

Схема добровольной сертификации определяется органом по сертификации по согласованию с заявителем. Добровольная сертификация проводится по инициативе юридических или физических лиц (граждан) на условиях договора между заявителем и органом по сертификации с целью определения соответствия значений параметров назначения требованиям нормативной документации.

Заявителем на проведение добровольной сертификации может быть изготовитель (исполнитель, продавец, поставщик) или потребитель продукции. Схема сертификации должна быть указана в документе, устанавливающем порядок ее проведения.

Программы добровольной сертификации разрабатываются и утверждаются при заключении соглашения между заинтересованными предприятиями, фирмами или отраслями промышленности. Для реализации программ создаются независимые испытательные центры, проводящие испытания продукции по программам и методикам, согласованным с изготовителем и продавцом.

Расширение применения добровольной сертификации способствует развитию и совершенствованию сертификации продукции. Как принято в Европейском союзе (ЕС), при осуществлении добровольной сертификации подтверждаются не только значения параметров назначения (потребительские свойства) продукции, но и показатели безопасности. В этом случае осуществляется комплексная оценка качества продукции, позволяющая выдать общий документ - сертификат качества. Такой подход, с одной стороны, разгружает органы по обязательной сертификации, а с другой - существенно увеличивает затраты изготовителя на сертификацию или на подтверждение соответствия.

Для осуществления рассматриваемой системы оценки качества продукции ЕС разрабатывал Директивы, в которых устанавливаются единые для всех стран общего рынка требования к безопасности продукции. В директиве также указывается способ подтверждения качества путем заявления изготовителя или осуществления проверки соответствия продукции специально уполномоченным органом.

Рассматриваемая система подтверждения соответствия, охватывающая около 15-20% продукции, сходна с российской системой обязательной сертификации. При этом увеличивается число директив и соответственно растет также объем продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия. Следует отметить, что основной объем продукции (75-80%) проходит процедуру сертификации на соответствие требованиям национальных стандартов в добровольных системах сертификации.

После проведения соответствующих испытаний протоколы испытаний представляются заявителю и в орган по сертификации. Копии протоколов испытаний подлежат хранению не менее срока действия сертификата. Конкретные сроки хранения копий протоколов (в том числе и в случае, когда заявителю не может быть выдан сертификат ввиду несоответствия продукции

требованиям) устанавливаются в системе сертификации однородной продукции и в документах испытательной лаборатории.

Оценка соответствия услуг по ТО и ремонту ТТМиО проводятся в испытательных лабораториях, аккредитованных в установленном порядке, или на базе заявителя экспертами органа по сертификации с использованием его испытательного и технологического оборудования. Это оборудование должно быть поверено или откалибровано органами метрологической службы. При проведении испытаний осуществляется выборочная проверка отремонтированных изделий, если сертифицируются услуги по ремонту. Если вид услуг подпадает под требования обязательной сертификации, то оцениваются показатели безопасности изделий после ремонта или обслуживания. При добровольной сертификации услуг в основном оцениваются функциональные показатели. Количество проверяемых изделий и порядок их отбора определяет орган по сертификации в соответствии с нормативными документами системы сертификации.

По результатам испытаний оформляется протокол, который направляется органу по сертификации, а копия - заявителю.

Анализ полученных результатов и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия производится органами по сертификации продукции или услуг после проведения экспертизы всех материалов (протоколов, актов и других документов, предусмотренных соответствующими схемами сертификации) в срок не более 5-ти дней.

При положительных результатах сертификации орган по сертификации оформляет сертификат соответствия установленного образца, осуществляет его регистрацию в реестре Системы, Государственном Реестре и выдает Заявителю.

Одновременно, орган по сертификации выдает Заявителю разрешение на право использования знака соответствия.

При отрицательных результатах сертификационных проверок (аттестации, испытаний, контроля), несоблюдении требований, предъявляемых к сертифицируемым видам продукции или услугам, или отказе Заявителя от оплаты работ по сертификации, орган по сертификации продукции или услуг выдает Заявителю решение об отказе в выдаче сертификата.

Срок действия сертификата соответствия устанавливает орган по сертификации, с учетом срока действия нормативной документации на производство сертифицируемой продукции или услуг по ТО и ремонту машин, но не более, чем на три года.

Предприятия и организации, прошедшие сертификацию в Системе, имеют право применять «Знак соответствия» в своей документации, а также использовать его на вывеске, в рекламных проспектах и других материалах.

Инспекционный контроль за соблюдением требований к сертифицированным видам продукции или услуг осуществляется органом по сертификации в период действия сертификата на соответствующие изделия и услуги с целью подтверждения их соответствия требованиям действующей

нормативной документации.

Инспекционный контроль в общем случае предусматривает:

- проверку качества сертифицированных изделий;
- проверку результатов оказания услуг;
- проверку стабильности технологических процессов производства ТТМиО или оказания услуг по ТО и ремонту машин;
- контроль стабильности функционирования системы качества производственных процессов.

Инспекционный контроль может быть плановым и внеплановым. Периодичность и объем проведения планового инспекционного контроля определяется органом по сертификации. Период проведения планового инспекционного контроля не может быть менее чем один раз в полгода.

Внеплановый инспекционный контроль проводится в следующих случаях:

- при получении информации от государственных органов (их региональных подразделений) и негосударственных организаций о претензиях к качеству сертифицированных видов продукции и услуг;
- при обращении Заявителя с просьбой о проведении инспекционного контроля (в этом случае Заявитель заблаговременно извещает орган по сертификации о необходимости проведения инспекционного контроля).

Результаты инспекционного контроля оформляют актом. Акт хранится в органе по сертификации. Копия направляется предприятию - Заявителю.

Приостановление или аннулирование действия сертификата соответствия

Орган по сертификации может приостановить или аннулировать действие Сертификата соответствия или приостановить право применять Знак соответствия в следующих случаях:

- по результатам инспекционного контроля;
- при изменении нормативных документов, устанавливающих требования к сертифицированным видам продукции или услуг;
- при снижении качества сертифицированных видов продукции или услуг по ТО и ремонту машин.

Информация о приостановлении действия или аннулировании Сертификата соответствия доводится органом по сертификации, его выдавшим, до сведения Заявителя, потребителей продукции или услуг и других участников Системы сертификации. Аннулирование Сертификата соответствия вступает в силу с момента исключения его из государственного реестра Системы сертификации ГОСТ Р. Повторная выдача сертификата соответствия на оказываемые услуги осуществляется в соответствии с порядком, установленным данной Системой.

Апелляции

В случае несогласия Заявителя с результатами сертификации или инспекционного контроля, он имеет право подать апелляцию в

апелляционную комиссию при ЦОС.

Если Заявитель не удовлетворен принятым решением, то он может обратиться в Центральную апелляционную комиссию. Решение Центральной апелляционной комиссии является окончательным и обжалованию не подлежит.

3.8 Документальные процедуры и технологии сертификации машин и услуг

Орган по сертификации услуг должен располагать фондом документов, необходимых для проведения работ по сертификации, а также системой контроля этой документации.

Каждый сотрудник Органа по сертификации (ОС) или органа по сертификации услуг (ОСУ) должен иметь на своем рабочем месте пакет документов, действующих в настоящее время, и необходимых ему в повседневной деятельности.

Сотрудник ОС (ОСУ), ответственный за ведение фонда нормативных документов, должен своевременно пополнять его новыми нормативными документами, вносить изменения и поправки в действующие документы в соответствии с установленными правилами, а также исключать из фонда устаревшие документы. В число его обязанностей входит также подготовка технической документации и оповещение держателей сертификатов о внесенных поправках и изменениях.

Помимо фонда нормативных документов ОС (ОСУ) должен содержать в надлежащем порядке внутренний архив. В этом архиве должны храниться акты, протоколы, регистрационные записи и другие документы, позволяющие увидеть, каким образом проводилась каждая процедура сертификации, испытаний и инспекционного контроля.

Все занесенные в архив ОС (ОСУ) документы надежно хранятся в течение установленного срока при соблюдении конфиденциальности сведений о заявителе.

Как уже было отмечено, проверка, испытания и оценка результатов услуг ведется в соответствии с требованиями технической документации на конкретные виды машин и услуг, которые дифференцированы по маркам, моделям, составным частям автотранспортных средств, а также отдельным видам работ, составляющих технологическое содержание услуг (работ).

В числе документов «Системы сертификации ГОСТ Р» разрабатывается также и технологическое содержание услуг (работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств (рис.5, 6).

В графах сертификата на продукцию указываются следующие сведения:

Позиция 1 - регистрационный номер сертификата, присваиваемый по правилам ведения государственного реестра.

Позиция 2 - срок действия сертификата, который устанавливается

продукции.

Позиция 3 - восьмизначный номер бланка сертификата соответствия.

Позиция 4 - наименование и регистрационный номер органа по сертификации, выдавшего сертификат, а также его юридический адрес и номер телефона. Регистрационный номер органа по сертификации соответствует данным Государственного реестра аккредитованных органов по сертификации.

Позиция 5 - наименование, тип, вид, марка продукции, указываемые прописными буквами в соответствии с нормативными документами. Обозначение этих документов также приводится в этой позиции.

Позиция 6 - код продукции по классификатору промышленной и сельскохозяйственной продукции, состоящий из шести арабских цифр.

Позиция 7 - код продукции по классификатору товарной номенклатуры внешней экономической деятельности.

Позиция 8 - наименование и адрес предприятия-изготовителя, если сертификат выдан изготовителю.

Позиция 9 - обозначение нормативных документов и номера их разделов, на соответствие которым проводилась сертификация.

Позиция 10 - перечень документов об испытаниях, проверках, сертификации, учтенных органом по сертификации при принятии решения о выдаче сертификата соответствия. Как правило, указывается наименование, номер и дата такого документа, а также организация, его выдававшая.

Позиция 11 - сведения о месте нанесения знака соответствия (товарно-сопроводительная документация, этикетка потребительской тары непосредственно на изделие и т.д.).

Позиция 12 - подпись, инициалы и фамилия руководителя органа по сертификации.

Позиция 13 - подпись, инициалы и фамилия эксперта, проводившего сертификацию.

Исправления, подчистки, поправки на сертификате не допускаются.

В графах сертификата соответствия на услугу указывается следующее:

Позиция 1 - наименование органа, выдавшего сертификат (прописными буквами) и адрес (строчными буквами).

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ ГОСТ Р

(1) ГОССТАНДАРТ РОССИИ

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

№.....(2)

(3) Действителен до «__»_____200 г.

.....(4)

наименование исполнителя услуги

.....

..

адрес

.....

..

СЕРТИФИКАТ УДОСТОВЕРЯЕТ, ЧТО УСЛУГА (5)

.....

...

наименование

.....

.....

--	--	--	--	--	--

(6)

ИЗГОТОВИТЕЛЬ (ПРОДАВЕЦ) (8).....

.....

СООТВЕТСТВУЕТ ТРЕБОВАНИЯМ (7).....

НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ(8).....

обозначение

.....

.....

СЕРТИФИКАТ ВЫДАН НА ОСНОВАНИИ (9).....

.....

.....

Руководитель органа, выдавшего сертификат (10)

подпись

инициалы, фамилия

М.П.

Зарегистрирован

в Государственном реестре (11)

«.....».....200 г.

Рисунок 6 – Форма сертификата соответствия на услугу

В случае, если орган использует печать организации, на базе которой он создан, после наименования органа, выдавшего сертификат, в скобках (строчными буквами) указывается наименование этой организации, а адрес – под.

Позиция 2 - регистрационный номер сертификата.

Позиция 3 - срок действия сертификата устанавливается органом по сертификации, выдавшим сертификат по правилам, изложенным в порядке сертификации однородных услуг. При этом дата пишется: число - двумя арабскими цифрами, месяц - прописью, год - арабскими цифрами.

Позиция 4 - наименование исполнителя услуги и его адрес (предприятие, организация, гражданин-предприниматель и т.д.).

Позиция 5 - наименование, вид конкретной услуги (прописными буквами) в соответствии с нормативным документом на услугу (номер стандарта или иного документа, устанавливающего требования к услуге). При выдаче сертификата на ряд услуг их перечень приводится в приложении к сертификату.

Позиция 6 - классификационная часть кода услуги - шесть разрядов по общероссийскому классификатору услуг населению (ОКУН). В случае выдачи сертификата на несколько конкретных услуг в сертификате проставляется соответствующее количество кодов или в приложении приводится перечень кодов.

Позиция 7 - требования, на соответствие которым сертифицирована услуга. При обязательной сертификации указываются свойства, на соответствие которым она проводится, например безопасность (электробезопасность), экологичность.

Позиция 8 - обозначение нормативных документов, на соответствие которым проведена сертификация.

Позиция 9 - основания, принятые органом по сертификации при выдаче сертификата: схема сертификации, акт оценки мастерства исполнителя или протокол испытания результата услуги; акт оценки процесса оказания услуги; акт оценки системы качества; акт аттестации предприятия в целом. При наличии указывается регистрационный номер в Государственном реестре сертификата системы качества или производства со сроком действия.

Позиция 10 - подпись, инициалы, фамилия руководителя органа, выдавшего сертификат, гербовая печать организации, на базе которой образован орган, или органа по сертификации.

Позиция 11 - дата регистрации в Государственном реестре.

Кадровое обеспечение систем сертификации

Требования к экспертам и порядок их аттестации установлены Правилами по сертификации «Система сертификации ГОСТ Р» Пр 50.3.001-94.

Экспертом Системы может быть специалист в области техники или технического обслуживания и ремонта, способный объективно и комплексно проводить работы по сертификации и аттестованный на это Госстандартом

России.

Кандидат в эксперты по сертификации должен иметь высшее образование в заявленной области аттестации, стаж практической работы не менее 4-х лет и специальную подготовку. Кроме того кандидат в эксперты в целях приобретения навыков практической работы должен пройти курс стажировки, участвуя не менее чем в четырех процедурах сертификации.

Эксперт по сертификации должен уметь:

- провести анализ документов, представленных заявителем, и принять по ним решение;
- идентифицировать машину или услугу;
- отобрать образцы для испытаний и организовать работу по проверке сертифицируемых машин или услуг требованиям нормативной документации;
- провести анализ результатов испытания и документально его оформить;
- разрабатывать методики оценки производства конкретных видов машин или услуг на основе общих требований к таким методикам, установленным в Системе ГОСТ Р;
- провести анализ документов предприятия-заявителя, необходимых для анализа состояния производства;
- провести оценку производства по параметрам возможности обеспечения выполнения требований нормативной документации к сертифицируемым машинам или услугам;
- составить Акт комиссии по сертификации на соответствие требованиям ГОСТ;
- оформить сертификат соответствия и лицензию на право применения знака соответствия;
- разработать программу инспекционного контроля, организовать и провести инспекционный контроль.

Специальную подготовку экспертов осуществляют организации, аккредитованные для этого Госстандартом России.

Обучение проводится с отрывом от основной работы и продолжительность курса должна составлять не менее 80 ч. В случае успешной сдачи экзаменов кандидату в эксперты выдается документ установленного образца и он привлекается к участию в реальных практических работах по сертификации в ходе стажировок.

В процессе стажировки кандидат в эксперты должен принимать участие в выполнении всех работ, предусмотренных сертификацией, а по окончании стажировки составить отчет, содержащий следующую информацию: место проведения работ; сроки выполнения работ; перечень работ, выполняемых кандидатом в эксперты.

Отчет подписывает кандидат в эксперты и руководитель стажировки, который дает и оценку деятельности кандидата в эксперты общую и по следующим качествам:

- знания;

- умение практически применить знания;
- реализация личных качеств в ходе практической деятельности.

Аттестацию экспертов проводят соответствующие комиссии Госстандарта России.

Кандидат в эксперты представляет в аттестационную комиссию следующие документы:

- заявление;
- характеристику-представление с места работы; копию документа об окончании высшего учебного заведения;
- копию документа о прохождении специального обучения по программе для экспертов;
- отчет о прохождении стажировок; копию трудовой книжки; сводную справку кандидата в эксперты;
- копию платежного поручения о перечислении единовременного взноса во внебюджетный фонд Госстандарта России для возмещения затрат на аттестацию.

При положительном решении аттестационной комиссии кандидату выдается сертификат эксперта и личное удостоверение сроком на три года.

По истечении срока действия сертификата эксперт проходит переаттестацию в порядке, установленном документами Системы ГОСТ Р.

При положительных результатах переаттестации действие сертификата и удостоверение эксперта продлевается на срок, установленный аттестационной комиссией.

При отрицательных результатах переаттестации эксперт исключается из реестра Системы и возвращает в секретариат аттестационной комиссии удостоверение и сертификат.

Информация об исключении эксперта из реестра публикуется в соответствующих изданиях Системы.

Правила ведения Государственного реестра Системы

Регистрация в Госреестре - это запись в Госреестр сведений об объекте, участнике работ, организационно-методическом документе с одновременным присвоением ему регистрационного номера, который проставляется на сертификате соответствия.

Госреестр ведет Госстандарт России. Руководство работами по ведению Госреестра осуществляет Главное управление технической политики в области сертификации (ГУТПОС) Госстандарта России.

Сводный учет и обобщение результатов сертификации и аккредитации в Системе сертификации ГОСТ Р осуществляет ГУТПОС Госстандарта России с привлечением Всероссийского научно-исследовательского института сертификации (ВНИИС).

По поручению ГУТПОС Госстандарта России внесение в Госреестр продукции и услуг осуществляют органы по сертификации. Госреестр ведется в виде журнала по установленным формам.

Руководство по качеству органа по сертификации

В Органе по сертификации услуг на автомобильном транспорте разрабатывается «Руководство по качеству» - документ, устанавливающий порядок подтверждения соответствия ОС (ОСУ) требованиям ГОСТ Р 51000.5-96 «Общие требования к Органам по сертификации продукции и услуг».

Разделы «Руководства по качеству» должны содержать следующие сведения:

- о политике ОС (ОСУ) в области качества; о юридическом статусе ОС (ОСУ);
- об организации деятельности ОС (ОСУ), состава, правилах выполнения процедур;
- о квалификации, практическом опыте работы и полномочиях руководителя и сотрудников ОС (ОСУ); о порядке повышения квалификации сотрудников;
- о процедуре оценки результатов сертификационных испытаний и инспекционных проверок;
- об используемых средствах измерений, испытаний; материально-техническом оснащении ОС (ОСУ); о процедуре инспекционного контроля;
- о процедурах оценки и проверки компетентности соисполнителей;
- о порядке подачи и рассмотрения апелляций; о проверке внутренней проверки деятельности ОС (ОСУ); о порядке ведения архива и сроках хранения документов; о процедуре приостановки (прекращения) деятельности в случае приостановления (отмены) действия аттестата аккредитации и (или) приостановлении действия (аннулирования) разрешения (лицензии).

В «Руководство по качеству» следует включить организационную схему ОС (ОСУ), отражающую подчиненность, ответственность и распределение обязанностей сотрудников, должностные инструкции сотрудников, регламентирующие их служебные обязанности и ответственность, а также иные материалы, направленные на совершенствование деятельности.