#### **МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

# **ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ**

**Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования**

«Российский государственный торгово-экономический университет»

**Пермский институт (филиал)**

##### Кафедра товароведения и экспертизы товаров

## Контрольная работа

по дисциплине «Стандартизация, метрология и сертификация»

Вариант № 12

Работу выполнила

студентка гр. КЗ-13

Контанистова Каролина

Алексеевна

Пермь, 2010

**Содержание**

1. Сравнительная характеристика обязательной и добровольной сертификации по цели, объектам, нормативной базе и содержанию процедур
2. Характеристика системы добровольной сертификации, услуг общественного питания
3. Отрицательные факты качественной и количественной приемки конкретной партии продукции

Список литературы

**1. Сравнительная характеристика обязательной и добровольной сертификации по цели, объектам, нормативной базе и содержанию процедур**

В соответствии с законодательством РФ сертификация может носить обязательный и добровольный характер.

Обязательная сертификация – подтверждение уполномоченным на то органом соответствия продукции обязательным требованиям, установленным законодательством.

Обязательная сертификация является формой государственного контроля за безопасностью продукции. Обязательные требования нормативных документов (стандартов, СанПиН и др.) регламентируются законом «О стандартизации». К ним относятся: безопасность для жизни, здоровья и имущества потребителей, безопасность для окружающей среды, техническая и информационная совместимость, единство маркировки, единство методов контроля. Обязательной сертификации подлежат большинство непродовольственных товаров. Степень их потенциальной опасности широко колеблется – от товаров с высокой потенциальной опасностью (транспортные средства, электротовары, газовая аппаратура, оружие) до товаров с умеренной опасностью (мебель, ткани, меха).

Обязательную сертификацию проходят порошкообразные синтетические моющие и пеномоющие средства, требования по безопасности к которым установлены в ГОСТах. Вне сферы обязательной сертификации находятся ювелирные, художественные, галантерейные товары, большинство строительных товаров (исключение составляют фанера, древесно-стружечные плиты, балконные двери и окна). В перечень продукции, подлежащей обязательной сертификации, не вошли многие товары бытовой химии, поскольку они выпускаются по ОСТ или ТУ. Для большинства товаров и услуг небольшую значимость имеют безопасность их для потребителя и единство маркировки.

К типичным показателям безопасности непродовольственных товаров относятся показатели:

* химической безопасности (для игрушек, посуды, древесно-стружечных плит),
* электрической безопасности (для электро- и радиотоваров),
* взрывобезопасности (нефтепродукты, газовая аппаратура и газ),
* пожарной безопасности (электротовары, радиотовары, игрушки, мебель и пр.),
* радиационной безопасности (керамической посуды, телеаппаратура),
* механической безопасности (транспортные средства, игрушки, некоторые хозяйственные товары – ножи, ручные шинковки).

Специфичными для непродовольственных товаров являются такие обязательные требования как взаимозаменяемость и совместимость (для сложно-технических товаров), требования эргономики (мебель, одежда, обувь, игрушки и пр.), функциональная пригодность (товары текстильной и легкой промышленности, отдельные товары бытовой химии), требования охраны окружающей среды (синтетические моющие средства, удобрения, элементы питания, люминесцентные лампы).

Обязательная сертификация осуществляется в специально создаваемых системах обязательной сертификации. Результатом обязательной сертификации соответствия служит сертификат соответствия.

Подтверждение соответствия может также проводиться посредством оформления изготовителем (продавцом, исполнителем) декларации о соответствии.

Декларация о соответствии является документом, в котором изготовитель (продавец, исполнитель) удостоверяет, что поставляемая (продаваемая) им продукция соответствует установленным требованиям, предусмотренным для обязательной сертификации продукции. Декларация о соответствии, принятая в установленном порядке, регистрируется в органе по сертификации и имеет юридическую силу наравне с сертификатом.

Декларация о соответствии оформляется субъектами хозяйственной деятельности на основании документов, подтверждающих соответствие установленным требованиям.

Такими документами могут быть:

* протоколы приемных, приемно-сдаточных и других контрольных испытаний, проведенных компетентными испытательными лабораториями изготовителя (продавца, исполнителя) или сторонними лабораториями;
* сертификаты соответствия на сырье, материалы, комплектующие изделия;
* санитарно-эпидемиологические заключения, ветеринарные свидетельства;
* сертификат пожарной безопасности;
* сертификат на систему качества или производства;
* другие документы, прямо или косвенно подтверждающие соответствие продукции установленным требованиям.

Добровольная сертификация проводится по инициативе юридических или физических лиц в целях подтверждения соответствия продукции (услуг) требованиям стандартов, технических условий, рецептур и других документов. Нормативный документ, на соответствие которому осуществляются испытания при добровольной сертификации, выбирает сам заявитель. Заявителем может быть изготовитель, поставщик, продавец, потребитель продукции.

Объектами добровольной сертификации являются системы качества производства, а также продукция, работы и услуги, не подлежащие в соответствии с законодательными актами РФ обязательной сертификации. Проведение добровольной сертификации ограничивает доступ на рынок некачественных изделий за счет проверки таких показателей как надежность, эстетичность, экономичность и др. При этом добровольная сертификация не заменяет обязательную и ее результаты не являются основанием для запрета реализации продукции. Она в первую очередь направлена на борьбу за клиента. Это в полной мере касается и добровольной сертификации услуг.

Добровольная сертификация проводится на договорных условиях между заявителем и органом сертификации в системах добровольной сертификации. Допускается проведение добровольной сертификации в системах обязательной сертификации органами по обязательной сертификации. В отличие от обязательной сертификации, добровольная сертификация касается тех видов продукции (процессов, услуг), которые не включены в обязательную номенклатуру и определяются заявителем. Вместе с тем продукция, прошедшая обязательную сертификацию, может проверяться в рамках добровольной сертификации на соответствие требованиям, дополняющим обязательные.

Таблица 1: Отличительные признаки обязательной и добровольной сертификации.

|  |  |
| --- | --- |
| Признаки | Вид сертификации |
| Обязательная | Добровольная |
| 1. Основные цели проведения | Обеспечение безопасности и экологичности товаров (работ, услуг) | Обеспечение конкурентоспособности продукции (услуги). Реклама продукции (услуги), соответствующей не только требованиям безопасности, но и обеспечивающим качество выпускаемой продукции (услуги) |
| 2. Основание для проведения | Законодательные акты РФ | По инициативе юридических и физических лиц на договорных условиях между заявителем и ОС |
| 3. Объекты | Перечни товаров (услуг), подлежащих обязательной сертификации, утвержденные Правительством РФ | Любые объекты |
| 4. Содержание процедур | Оценка соответствия обязательным требованиям, предусмотренным законом, вводящим обязательную сертификацию | Оценка соответствия любым требованиям заявителя. Для объектов, подлежащих обязательной сертификации – оценка соответствия требованиям, дополняющим обязательные |
| 5. Нормативная база | Государственные стандарты, Санитарные правила и нормы, и другие документы, которые устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг) | Стандарты различных категорий, ТУ и другая техническая документация, предложенная заявителем |

**2. Характеристика системы добровольной сертификации, услуг общественного питания**

Охарактеризуйте систему добровольной сертификации услуг общественного питания, указав при этом:

* + Организационную структуру системы сертификации;
	+ Конкретные предприятия общественного питания;
	+ Национальные стандарты, на соответствие которых проводится сертификация;
	+ Органы и испытательные лаборатории в конкретном географическом районе;
	+ Схема (или схемы) сертификации;
	+ Перечень проверяемых показателей качества услуг;
	+ Использование знака соответствия.

Услуги общественного питания подлежат добровольной сертификации в соответствии с законом "О техническом регулировании".

Сертификации подлежат следующие виды услуг общественного питания:

* услуги питания (ресторанов, кафе, столовых, баров, закусочных и других предприятий общественного питания, предприятий общедоступной сети);
* услуги по изготовлению кулинарной продукции и кондитерских изделий;
* услуги по реализации кулинарной продукции.

Рассмотрим процедуру сертификации услуг общественного питания на примере ресторана «Центральный», расположенного в г.Березники. Данное предприятие предоставляет услуги питания, а так же услуги по изготовлению кулинарной продукции.

Организационную структуру Системы сертификации образуют:

* органы по сертификации услуг;
* заявители.

Органом по сертификации города Березники является Верхнекамская торгово-промышленная палата, которая осуществляет следующие функции:

* организация работ по формированию Системы и руководство ею;
* разработка правил и процедур сертификации;
* ведение реестра участников сертификации;
* рассмотрение апелляций по вопросам сертификации и принятие решения.
* сертификацию услуг розничной торговли и общественного питания, оформление и выдачу сертификата соответствия;
* инспекционный контроль за сертифицированными услугами;
* приостанавливает либо отменяет действие выданных им сертификатов.

Для проведения сертификации услуг заявитель - юридическое лицо или граждане-предприниматели направляют заявление в орган по сертификации. Орган по сертификации регистрирует заявление и рассматривает его с целью определения возможности проведения сертификации.

Причиной отказа в рассмотрении заявления может быть наличие официальной информации от городских органов: Госсанэпиднадзора, Госпожнадзора, Госэнергонадзора о несоответствии санитарным правилам и нормам, нормам пожарной безопасности, электробезопасности и др.

Орган по сертификации при рассмотрении заявления на сертификацию выполняет следующие функции:

- контролирует заявленную схему сертификации;

- контролирует количество и порядок отбора характеристик, подлежащих проверке;

- запрашивает у заявителя при необходимости дополнительные сведения, позволяющие определить стабильность качества услуг розничной торговли и общественного питания, в том числе: заключения от городских органов Госсанэпиднадзора, Госторгинспекции, Госпожнадзора, Госэнергонадзора, Госгортехнадзора и других надзорных органов, сертификаты соответствия по качеству, гигиенические сертификаты от предприятий-изготовителей (или поставщиков) как продовольственных, так и непродовольственных товаров.

При положительном решении по заявлению орган по сертификации направляет заявителю решение. Одновременно с положительным решением по заявлению орган по сертификации направляет заявителю проект договора на проведение сертификации, включая инспекционный контроль за сертифицируемыми услугами. После получения от заявителя подписанного договора орган по сертификации приступает к сертификации услуг.

Сертификационные проверки проводятся для удостоверения соответствия сертифицируемых услуг обязательным требованиям нормативных документов. Для предприятий отрасли общественного питания при сертификации услуг наиболее важным стандартом является, прежде всего, ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования». Данный стандарт устанавливает общие требования к качеству услуг общественного питания и обязательные нормы безопасности таких услуг. Его применение распространяется на предприятия любых форм собственности и видов, действующих в сфере общественного питания. Кроме того, в системе добровольной сертификации услуг общественного питания используются следующие стандарты:

* ГОСТ Р 50935-96 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.»
* ОСТ 28-1-96 «Общественное питание. Требования к производственному персоналу»
* ГОСТ Р 50763-95 «Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия».

Требования, на соответствие которым проводится сертификация, установлены в следующих документах: международные и межгосударственные стандарты; национальные стандарты (в том числе: ГОСТ Р 51304-99, ГОСТ Р 51305-99, ГОСТ Р51773-2001, ГОСТ Р 51303-99), стандарты организаций; санитарные правила и нормы; строительные нормы и правила; технические условия на отдельные виды услуг; отраслевые нормы; методические рекомендации; «Правила продажи отдельных видов товаров…» , утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55.

Сертификационные проверки выполняются комиссией органа по сертификации, в состав которой включаются эксперты по сертификации и специалисты-консультанты (при необходимости). Порядок проведения сертификационных проверок определяется схемами сертификации, указанными в таблице 2.

Таблица 2. Схемы, применяемые при сертификации услуг торговли

|  |  |
| --- | --- |
| Схема 2 | Схема 4 |
| Предусматривает оценку процесса оказания услуги, включая выполнение всех составляющих ее элементов, в том числе соблюдения требований:- к размещению предприятия и отделов по специализации;- к продаже товаров и культуре обслуживания покупателей;- к контрольно-кассовому обслуживанию;- к рекламно-информационному обеспечению;- безопасности, в том числе наличие сертификатов соответствия на продовольственные и непродовольственные товары (если это предусмотрено законом и нормативной документацией);- санитарно-гигиенических и других требований в соответствии с перечнем услуг. | Предусматривает аттестацию рабочих мест и предприятия, что включает проверку:- технико-технологического уровня;- рациональной планировки;- условий труда и техники безопасности;- наличия сертификатов на применяемое торгово-технологическое оборудование и реализуемые товары;- наличия нормативных документов;- соответствия требований к обслуживанию и производственному персоналу (если в магазине имеются мини-пекарни, гриль-бары, отделы "Соки", "Кулинария" и т.п., производственные участки). |
| Схема предусматривает инспекционный контроль стабильности процесса оказания услуги.Данная схема рекомендуется для сертификации всех услуг торговли. | Схема применяется в предприятиях торговли, имеющих производственные участки (мини-пекарни, гриль- и сок-бары, кафетерии и т.п.).Схема предусматривает выборочную проверку качества услуг розничной торговли и общественного питания. |

Все схемы сертификации предусматривают проверку наличия заключений городских надзорных органов: Госкомсанэпиднадзора, Госгортехнадзора, Госпожинспекции, Госэнергонадзора и др. о соответствии предприятия санитарно-гигиеническим требованиям, требованиям пожарной безопасности, электробезопасности и т.п., наличия сертификатов соответствия и гигиенических сертификатов на реализуемые товары и пищевые продукты, используемые на предприятиях торговли, а также сертификатов соответствия на используемое торгово-технологическое оборудование.

Сертификационные проверки оформляются актами и протоколами.

Орган по сертификации на основании акта и протокола сертификационных проверок процесса оказания услуги оформляет сертификат соответствия и выдает его заявителю.

Сертификат соответствия вступает в силу с момента его регистрации в реестре органа по сертификации. Срок действия сертификата соответствия устанавливается органом по сертификации с учетом предложений, содержащихся в заключении Госсанэпиднадзора, но не более чем на два года.

При положительном решении вопроса о выдаче Сертификата соответствия по решению органа по сертификации с предприятием-изготовителем заключается лицензионное соглашение и выдается лицензия на применение сертификата и Знака соответствия при маркировании продукции. Сертифицированная продукция должна маркироваться "Знаком соответствия" по ГОСТ Р 50460-92. Место проставления знака соответствия устанавливается в стандартах на конкретные виды продукции. Знаком соответствия по ГОСТ Р 50460-92 должна быть маркирована продукция, тара (упаковка) и товаросопроводительная документация.

**3. Отрицательные факты качественной и количественной приемки конкретной партии продукции**

Приведите из практики отрицательные факты качественной и количественной приемки конкретной партии продукции, указав при этом:

* Обозначение и наименование нормативного документа (стандарта или ТУ), по которому производилась приемка по качеству;
* Номер и формулировку пункта нормативного документа, требования которого были нарушены;
* Сведения о примененном для количественной приемки средства измерения (тип, метрологические характеристики, данные о поверке – наличие поверительного клейма, дата и сроки поверки, орган, проводивший поверку);
* Санкции за нарушение условий поставки.

Я спросила сотрудников склада и отдела закупок торговой сети "Ярмарка",расположенных в г.Березники, о том, каким образом принимается товар и какие документы требуются для приемки. В этой организации при приемке товара соблюдаются следующие правила: ответственный сотрудник склада должен проверить товар на предмет качества и сроков годности, взвесить или пересчитать товар и проверить сопроводительные документы. Обязательные сопроводительные документы – это накладная, счет и счет-фактура. Если товары подлежат обязательной сертификации, то необходимо также наличие сертификата соответствия и приложений с перечнем конкретной продукции, на которую распространяется действие сертификата. Предварительно со всеми поставщиками заключается договор о поставках товара, в котором оговариваются общие и специальные условия сотрудничества.

Сертификат соответствия на вино виноградное, соответствующий требованиям ГОСТ Р 51074-97 п.4.16; СанПиН 2.3.2. 1078-01; ГОСТ 7208-93 п.п. 2.2.6-2.2.8, 2.4.1, 2.4.2; р.р. 3.4. Согласно приложению к сертификату соответствия и конкретно справке к ГТД 10118040/140503/0003310/8 розлив вина должен был быть произведен в емкости по 0.75 литра. При приемке товара обнаружилось, что общий литраж поставленной продукции соответствует предварительному заказу, но емкость каждой бутылки составляет 0.5 литра, вместо 0.75 литра. Таким образом, сертификат соответствия и приложения не могут быть действительными, ведь они выпущены на другой вид продукции. Учитывая также, что вино-водочные изделия подлежат обязательной сертификации и акцизу, а также учитывая большое количество случаев подделки вино-водочных изделий, было решено не принимать товар на склад. Для этого была создана рабочая комиссия, в которую вошли административный директор, представить склада и представитель службы ресторанов. Комиссией был составлен акт о несоответствии поставленной продукции сопроводительным документам, который был отправлен поставщику-импортеру. Помимо этого, предполагая опасность нанесения вреда здоровью покупателей, был составлено информационное письмо с приложением акта для местного отделения Санитарно-эпидемиологической службы.

Сертификат соответствия на свежую свеклу, соответствующий требованиям ГОСТ Р 51811-2001 п.п.5.2., 5.3., 5.5., 6.7. По указанным пунктам нормативного документа диаметр свеклы должен быть не менее 9 см. В действительности же диаметр свеклы был намного меньше. При приемке был обнаружен этот факт нарушения. Ответственный представитель отдела закупок отказался от приемки доставленного товара, был составлен акт о фактах нарушения поставки и отправлено письменное уведомление поставщику об отказе в приемке некачественного товара. Согласно заключенному договору товар был заменен в кратчайшие сроки и был выставлен штраф за каждый день просрочки. Результатом этого инцидента стало то, что к поставщику стали относиться более внимательно и производить проверку всех поступающих от него товаров с особой тщательностью. Фактически, поставщик утратил доверие покупателя, а это очень непросто восстановить.

Сертификат соответствия на пиво, отвечающий требованиям следующих нормативных документов: ГОСТ Р 51174-98 п.4-7; ГОСТ Р 51074-97 р.3, р.4 п.4.17.5, СанПиН 2.3.2.1078-01. Согласно ТУ 9184-023-01824944-2002 поставляемое пиво «не должно иметь осадка… мутного осадка, в виде хлопьев, крупиц или частиц…», которые явно присутствовали в поставленном товаре. Пиво не было просроченным и осадок появился, видимо, вследствие неправильного хранения. Был составлен акт по факту обнаружения некачественного товара и отправлены рекламационные письма поставщику-дилеру и заводу-изготовителю. Известно, что изготовитель затем создал комиссию для проверки причин несоответствия товара ТУ и предпринял проверку условий хранения продукции на складе дилера. А наша организация, как покупатель, получила письма с разъяснениями произошедшей ситуация. Завод отказался от работы с дилером, у которого были обнаружены несоответствующие условия хранения товара.

Интересно рассмотреть сертификат соответствия картофеля, который подтверждается декларацией соответствия изготовителя - ООО "Кылосовское". Товар соответствует требованиям СанПиН 2.3.2.1078-01 инд 1.6.1 и ГОСТ Р 51808-2001 п.5.2-5.5. Декларация соответствия встречается нечасто, поэтому я обратила внимание на этот сертификат. Декларация соответствия действует менее одного года, она была принята на основании протоколов испытаний и распространяется на картофель, урожая 2009 года. Никаких претензий к качеству этого товара у нас не было. И это приятно, значит, производитель отвечает за качество продукции и старается поддерживать хорошую репутацию своей фирмы, обеспечивая конкурентоспособность товара.

**Список литературы**

1. Варакута С.А. Управление качеством продукции: Учебное пособие. –М.: ИНФРА-М, 2001.
2. Крылова Г.Д.Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник. - М.: ЮНИТИ, 2000.
3. Лифиц И.М. Основы стандартизации, метрологии, сертификации: Учебник. - М.:Юрайт, 2002.
4. Чижикова Т.М. Стандартизация, сертификация, метрология: Учебное пособие. – М.: Колос, 2002.