**Содержание**

Введение

1. Основные понятия сертификации

2. Цели сертификации

3. Обязательная и добровольная сертификация

4. Система сертификации ГОСТ Р

Заключение

Список использованной литературы

**Введение**

Термин “сертификация” в переводе с латыни означает “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 и доказательства того, что производство способно стабильно на протяжении определенного времени обеспечивать соответствие готового продукта установленным требованиям. Общепризнанным способом такого доказательства и служит сертификация соответствия.

Сертификация соответствия продукции - установление соответствия показателей (параметров) качества продукции заданным требованиям. Она сопряжена с понятием испытание.

Под испытанием понимается техническая операция, заключающаяся в определении одного или нескольких показателей качества продукции, определяющих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее названием и соответствующих установленным требованиям. Испытания проводятся в аккредитованных испытательных лабораториях. Такие лаборатории обязаны постоянно соответствовать требованиям ГОСТ Р 51000.3-96 и другим критериям, которые применены аккредитующим органом при их аккредитации.

По данным на начало 2007г., в системе сертификации ГОСТ Р аккредитовано более 3.5 тыс. лабораторий, из них около 450 лабораторий, занимающихся испытаниями продукции машиностроения, надзор, за соответствием и обеспечение соответствия.

Сертификация считается основным достоверным способом доказательства соответствия продукции (системы обеспечения качества, производства, услуги) заданным требованиям.

Процедуры, правила, испытания и другие действия, которые можно рассматривать как составляющие самого процесса сертификации, различаются в зависимости от ряда факторов: законодательства, касающегося стандартизации качества и непосредственно сертификации; особенностей объекта сертификации, что в свою очередь определяет выбор метода испытаний. Другими словами, доказательство соответствия производится по той или иной системе сертификации.

1. Основные понятия сертификации

К объектам сертификации относятся продукция, услуги, ра­боты, системы качества, персонал, рабочие места и пр.

В сертификации продукции, услуг и иных объектов (далее — продукция) участвуют первая, вторая, третья стороны.

Третья сторона — лицо или орган, признаваемые независи­мыми от участвующих сторон в рассматриваемом вопросе (ИСО/ МЭК 2).

Участвующие стороны представляют, как правило, интере­сы поставщиков (первая сторона) и покупателей (вторая сторо­на).

Сертификация может иметь обязательный и добровольный характер.

Перечни продукции, подлежащей обязательной сертифика­ции, утверждаются Правительством Российской Федерации.

Сертификация продукции — проце­дура подтверждения соответствия, посредством которой неза­висимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребите­ля (покупателя) организация удостоверяет в письменной фор­ме, что продукция соответствует установленным требованиям.

Система сертификации *—* совокупность участников серти­фикации, осуществляющих сертификацию по правилам, уста­новленным в этой системе (Правила по проведению сертифика­ции в Российской Федерации).

Системы сертификации формируются на национальном (фе­деральном), региональном и международном уровнях.

В нашей стране системы сертификации создаются специаль­но уполномоченными на это федеральными органами исполни­тельной власти — Госстандартом России, Министерством здра­воохранения РФ, Государственным комитетом РФ по связи и информатизации (Госкомсвязи) и пр.

В дальнейшем изложение темы будет основано преимуще­ственно на примере системы сертификации, возглавляемой Госстандартом России «Системы сертификации ГОСТ Р», которая охватывает товары народного потребления и услуги (работы) населению.

Сертификат соответствия — доку­мент, выданный по правилам системы сертификации для под­тверждения соответствия сертифицированной продукции уста­новленным требованиям (Закон РФ «О сертификации продук­ции и услуг»).

Декларация о соответствии *—* документ, в котором изгото­витель (продавец, исполнитель) удостоверяет, что поставляемая (продаваемая) им продукция соответствует установленным тре­бованиям (Закон РФ «О сертификации продукции и услуг»).

Таким образом, подтверждение соответствия проводится по­средством не только сертификата, но и декларации о соответ­ствии*.* Перечни продукции, соответствие которой может быть под­тверждено декларацией о соответствии, утверждаются постанов­лением Правительства Российской Федерации. Декларация о соответствии имеет юридическую силу наравне с сертификатом.

Знак соответствия *—* зарегистрированный в установленном порядке знак, которым по правилам данной системы сертифи­кации подтверждается соответствие маркированной им продук­ции установленным требованиям (Закон РФ «О сертификации продукции и услуг»).

**2. Цели сертификации**

Сертификация направлена на достиже­ние следующих целей:

- содействие потребителям в компетентном выборе продукции (услуги);

- защита потребителя от недобросовестности изготовителя (продавца, исполнителя);

- контроль безопасности продукции (услуги, работы) для ок­ружающей среды, жизни, здоровья и имущества;

- подтверждение показателей качества продукции (услуги, ра­боты), заявленных изготовителем (исполнителем);

- создание условий для деятельности организаций и предпри­нимателей на едином товарном рынке России, а также для учас­тия в международном экономическом, научно-техническом со­трудничестве и международной торговле.

Следующий пример свидетельствует о высоком социаль­но-экономическом эффекте сертификации: отказ в сертифика­ции и запрет реализации на рынке 100 т. бельгийской говядины спасли от острого пищевого отравления тысячи людей; затраты на их лечение составили бы около 60 млн. руб., а потери из-за отсутствия людей на рабочих местах — еще 100 млн. руб.

3. Обязательная и добровольная сертификация

В соответствии с законодательством сертификацияможетиметь 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. Ее осуществление связано с определенными обязанностями, налагаемыми на пред­приятия, в том числе материального характера. Поэтому она может осуществляться лишь в случаях, предусмотренных зако­нодательными актами РФ, т.е. законами и нормативными акта­ми Правительства РФ. Отсюда второе наименование обязательной сертификации — «сертификация в законодатель­но регулируемой сфере».

В соответствии со ст. 7 Закона РФ «О защите прав потреби­телей» перечни товаров (работ, услуг), подлежащих обязатель­ной сертификации, утверждаются Правительством РФ. На ос­новании этих перечней разрабатывается и вводится в действие постановлением Госстандарта России «Номенклатура продук­ции и услуг (работ), в отношении которых законодательными актами Российской Федерации предусмотрена их обязательная сертификация». По существу, «Номенклатура...» — это детали­зированный «Перечень...». Если «Перечень...» представлен классами соответствующего Общероссийского классификатора (по продукции ОК 005—93 — ОКП, по услугам ОК 002—93 — ОКУН) с двухразрядным кодом, то «Номенклатура...» — вида­ми продукции (услуг) с шестиразрядным кодом. Если «Перечни...» включают объекты, как подвергаемые в на­стоящее время, так и намечаемые в перспективе для обязатель­ной сертификации, то «Номенклатура...» включает только объекты, подвергаемые в настоящее время обязательной серти­фикации.

При обязательной сертификации подтверждаются только те обязательные требования, которые установлены законом, вводящим обязательную сертификацию*.* Так, согласно ст. 7 За­кона РФ «О защите прав потребителей» при обязательной сер­тификации товаров (работ, услуг) должна подтверждатьсяихбезопасность. Согласно ст. 6 Закона РФ «Об энергосбережении» энергопотребляющая продукция (в том числе электротовары, радиотовары и пр.) подлежит обязательной сертификации так­же по показателям энергоэффективности.

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

Организация и проведение работ по обязательной сертифи­кации возлагаются на специально уполномоченный федераль­ный орган исполнительной власти в области сертификации —Госстандарт России, а в случаях, предусмотренных законода­тельными актами РФ в отношении отдельных видов продукции, и на другие федеральные органы исполнительной власти. По­этому в России в 1999 г. действовало 16 систем обязательной сертификации. Самая представительная и известная — Система обязательной сертификации ГОСТ Р, образованная и возглав­ляемая Госстандартом России. В рамках этой системы действу­ют системы сертификации однородной продукции (пищевой продукции и продовольственного сырья, игрушек, посуды, то­варов легкой промышленности и др.) и однородных услуг (ус­луг общественного питания, туристских услуг и услуг гостиниц и др.).

Добровольная сертификация проводится в соответствии с Законом РФ «О сертификации продукции и услуг» по инициа­тиве заявителей (изготовителей, продавцов, исполнителей) в це­лях подтверждения соответствия продукции (услуг) требовани­ям стандартов, технических условий, рецептур и других доку­ментов, определяемых заявителем.

Добровольная сертификация проводится на условиях дого­вора между заявителем и органом по сертификации. Доброволь­ная сертификация продукции, подлежащей обязательной серти­фикации, не может заменить обязательную сертификацию та­кой продукции.

Тем не менее по продукции, прошедшей обязательную сер­тификацию, могут проверяться в рамках добровольной серти­фикации требования, дополняющие обязательные. Допустим, при анализе зубных паст может быть проверена эффективность их действия, при проверке телевизоров некоторых зарубежных моделей — наличие благоприятного биологического воздей­ствия, которые они якобы (согласно рекламным проспектам) оказывают на человека.

Примерами систем добровольной сертификации могут быть:

Система стоимостной оценки автотранспортных средств (СЕРТОЦАТ), разработанная Министерством автомобильного транспорта РФ;

Система сертификации экологического агропроизводства (ЭкоНива), разработанная АОЗТ «ЭкоНива»;

Система сертификации санаторно-оздоровительных услуг, разработанная Центром сертификации Центрального региона (ЦСЦР).

В России в настоящее время преобладает обязательная сер­тификация, за рубежом — добровольная. В условиях развитой рыночной экономики проведение добровольной сертификации становится условием преодоления торговых барьеров, так как, повышая конкурентоспособность, она фактически обеспечива­ет производителю место на рынке. Например, во Франции добровольная сертификация проводится на соответствие стан­дартам Франции «NF». По ее результатам продукция маркиру­ется знаком NF. Продукция, не маркированная этим знаком, не пользуется спросом. Именно поэтому около 75% продукции французских фирм проходит через добровольную сертифика­цию.

В России кровно заинтересованы в добровольной сертифи­кации продукции лишь российские экспортеры. По мере ужес­точения конкуренции на рынке будет возрастать потребность в добровольной сертификации.

# 4. Система сертификации ГОСТ Р

В рамках системы сертификации ГОСТ Р Госстандарта Российской Федерации подлежат обязательной сертификации товары народного потребления (ТНП) следующих классификаций:

* Продукты питания и напитки
* Текстильные и трикотажные изделия
* Меховые изделия
* Обувь
* Косметические изделия и парфюмерия
* Игрушки и товары для детей
* Бытовая техника и посуда
* Хозяйственные изделия и бытовая химия
* велосипеды, коляски и другая механическая

Правила проведения сертификации в Системе сертификации товаров народного потребления Системы сертификации ГОСТ Р разработаны во исполнение Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от, Федеральными законами и Закона Российской Федерации «О сертификации продукции и услуг».

Настоящие Правила сертификации ГОСТ Р определяют основные принципы и требования, связанные с порядком сертификации зарегистрированных в Государственном реестре товаров народного потребления отечественного и зарубежного производства с целью защиты прав и интересов потребителей и проведения единой государственной политики в области обеспечения населения данной продукцией. Новая система сертификации ГОСТ Р подписана и утверждена Председателем Госстандарта России.

Сертификационные испытания товаров народного потребления и изделий машиностроения (игрушки, инструменты, инвентарь для приусадебных хозяйств, электрические приборы, светильники, посуда из металла, зажигалки и т.д.), климатические и механические испытания изделий и услуги по сертификации гост р товаров народного потребления, разработке нормативной технической документации входят в нашу компетенцию. Также к основным направлениям нашей деятельности относятся работы по ведению фонда Государственных стандартов и разработке испытательного оборудования для сертификации товаров народного потребления.

## 1. Область применения

1.1. Настоящий документ разработан в развитие Правил по проведению сертификации в Российской Федерации и устанавливает основные положения системы сертификации услуг и порядок их сертификации (далее - Система).

1.2. Система функционирует в соответствии с Законами Российской Федерации "О защите прав потребителей", "О сертификации продукции и услуг", "О стандартизации" и правилами оказания услуг населению по группам услуг, утверждаемыми в установленном порядке.

1.3. Система распространяется на сертификацию услуг, оказываемых населению как отечественными предприятиями, так и иностранными фирмами, а также гражданами - предпринимателями.

1.4. Правила Системы применяются при проведении обязательной и добровольной сертификации услуг.

1.5. Настоящий документ может быть применен при сертификации конкретных групп услуг в Российской Федерации непосредственно или на его основе могут быть созданы системы сертификации групп однородных услуг.

1.6. Общие требования к порядку сертификации услуг соответствуют Руководствам ИСО/МЭК 16, 23, 25, 27, 28, 29, 38, 39, 40, европейским стандартам серий 45000 и 29000.

## 2. Определения

В настоящем документе использованы следующие понятия:

2.1. Сфера обслуживания населения - совокупность предприятий и организаций различных организационно-правовых форм и граждан-предпринимателей, оказывающих услуги населению.

2.2. Услуга - результат взаимодействия исполнителя и потребителя и собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя (МС ИСО 9004-2).

Примечание. По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на две группы:

- материальные услуги, обеспечивающие восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перевозку грузов и людей, торговые, банковские услуги и т.д.;

- нематериальные (социально-культурные) услуги, обеспечивающие поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства и т.п.

2.3. Процесс оказания услуги - деятельность исполнителя, необходимая для оказания услуги (МС ИСО 9004-2).

2.4. Идентификация услуги - процедура, посредством которой устанавливают соответствие представленной на сертификацию услуги требованиям, предъявляемым к данному виду услуги (уровню обслуживания).

2.5. Остальные термины и определения по сертификации соответствуют Законам Российской Федерации "О сертификации продукции и услуг", "О защите прав потребителей", Руководству ИСО/МЭК 2, МС ИСО 8402, ГОСТ Р 50646-94, Правилам по проведению сертификации в РФ.

## 3. Основные положения

3.1. Цели, принципы и правила сертификации услуг, включая оплату работ по проведению сертификации, правила ведения реестра, требования к инспекционному контролю, рассмотрению апелляции и подготовке экспертов по сертификации, определены в основополагающих документах Системы сертификации ГОСТ Р.

3.2. Организацию и проведение работ по обязательной сертификации осуществляет Комитет Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт России). По отдельным видам услуг организацию и проведение работ по обязательной сертификации осуществляют другие государственные органы управления РФ, если это предусмотрено законодательными актами РФ.

3.3. Система сертификации услуг формируется путем создания систем сертификации по группам однородных услуг. При этом разрабатывается положение о Системе сертификации группы однородных услуг, включающее область применения, организационную структуру, перечень нормативных документов для сертификации и методик испытаний (проверок, оценок) услуг, схемы сертификации, порядок проведения сертификации и инспекционного контроля с учетом специфики услуг, требований международных систем сертификации и соглашений с соответствующими органами государственного управления.

Системы сертификации однородных услуг регистрируются Госстандартом России.

3.4. Сертификацию услуг проводят аккредитованные органы по сертификации услуг.

3.5. Номенклатуру услуг, подлежащих обязательной сертификации, определяет Госстандарт России, другие государственные органы управления в соответствии с их компетенцией, на которые законодательными актами Российской Федерации возлагается организация и проведение работ по обязательной сертификации.

3.6. При сертификации услуг в Системе сертификации ГОСТ Р должны проверяться характеристики (показатели) услуг и использоваться методы испытаний (проверок), позволяющие:

- провести идентификацию услуги, в том числе проверить ее принадлежность к классификационной группировке, соответствие техническим документам (модели-образцу, техническому описанию, путевке и т.д.) и функциональному назначению;

- подтвердить соответствие сертифицируемых услуг обязательным требованиям, установленным в нормативных документах.

3.7. Схемы, применяемые при обязательной сертификации, определяются Госстандартом России и другими органами государственного управления в пределах их компетенции с учетом особенностей исполнения услуг, возможности проведения испытаний, требуемого уровня доказательности, возможных затрат заявителя при обеспечении сохранности имущества потребителя. Схемы должны быть указаны в документе, устанавливающем порядок проведения сертификации однородных услуг.

При выборе схемы сертификации следует использовать схемы, прежде всего принятые в зарубежной и международной практике. Возможные схемы сертификации, применяемые в Системе, приведены в приложении 1.

Схему добровольной сертификации может определять заявитель и предлагать ее органу по сертификации.

## 4. Участники сертификации услуг

4.1. Участниками сертификации услуг являются:

- национальный орган по сертификации - Госстандарт России;

- органы государственного управления, осуществляющие работы по сертификации услуг в соответствии с законодательством;

- центральные органы систем сертификации однородных услуг;

- аккредитованные органы по сертификации, испытательные и социологические лаборатории, исполнители услуг.

Методическое руководство организацией и проведением работ по сертификации услуг обеспечивают:

- научно-методический центр Системы - ВНИИС;

- методический социологический центр - Калужский институт социологии - КаИС;

- методические центры по группам однородных услуг.

4.2. Функции Госстандарта России, органов по сертификации, испытательных лабораторий, обязанности исполнителей услуг, а также ответственность участников Системы определяются Правилами по проведению сертификации в Российской Федерации.

4.3. Центральный орган по сертификации:

- организует работу по формированию системы сертификации группы однородных услуг;

- осуществляет руководство системой и координирует деятельность органов по сертификации, испытательных и социологических лабораторий, входящих в Систему;

- разрабатывает предложения по номенклатуре услуг, сертифицируемых в Системе;

- участвует в работе по совершенствованию фонда нормативных документов, на соответствие которым проводится сертификация, взаимодействуя с техническими комитетами по стандартизации и методическими центрами;

- рассматривает апелляции по поводу действий органов по сертификации и испытательных лабораторий, участвующих в Системе;

- рассматривает и утверждает методические документы Системы;

- информирует общественность о результатах сертификации услуг, правилах Системы;

- ведет учет органов по сертификации испытательных и социологических лабораторий, входящих с Систему, взаимодействуя с Государственным реестром;

- проводит анализ деятельности по сертификации в Системе.

4.4. Научно-методический центр Системы:

- разрабатывает принципы, правила и методы сертификации услуг;

- осуществляет общее методическое руководство созданием систем сертификации групп однородных услуг;

- разрабатывает организационно-методические документы Системы;

- по поручению Госстандарта России проводит экспертизу документов, представляемых для аккредитации в качестве органов по сертификации и испытательных лабораторий;

- принимает участие совместно с Академией стандартизации и метрологии в разработке программы обучения экспертов по сертификации;

- осуществляет подготовку экспертов по сертификация услуг в соответствии с установленным порядком.

4.5. Методический центр социологических оценок услуг:

- формирует и ведет фонд нормативных и методических документов для проведения социологических обследований при сертификации услуг;

- разрабатывает методики проведения социологических обследований для сертификации услуг;

- формирует банк данных социологических обследований по сертификации услуг;

- участвует в подготовке и переподготовке экспертов-аудиторов.

4.6. Методические центры по сертификации однородных услуг:

- разрабатывают организационно-методические документы по сертификации услуг;

- формируют и ведут фонд нормативных документов для целей сертификации совместно с ТК по стандартизации;

- обеспечивают нормативными и организационно-методическими документами участников Системы на договорной основе;

- осуществляют выбор и разработку методов контроля и испытаний (проверок);

- разрабатывают методики проведения сертификации с учетом форм и схем сертификации.

4.7. Орган по сертификации услуг:

- сертифицирует услуги, выдает сертификаты и лицензии на применение знака соответствия;

- осуществляет оценку процесса оказания услуги или системы качества, испытания (проверку) результата услуги;

- осуществляет инспекционный контроль за сертифицированными услугами;

- приостанавливает либо отменяет действие выданных им сертификатов;

- формирует и актуализирует фонд нормативных документов, необходимых для сертификации;

- представляет заявителю по его требованию необходимую информацию в пределах своей компетенции.

4.8. Орган по сертификации может иметь область аккредитации, охватывающую одну или несколько групп однородных услуг.

## 5. Нормативные документы

5.1. В нормативных документах, на соответствие которым проводится сертификация должны быть установлены и однозначно указаны обязательные требования к услуге, условиям обслуживания и методы испытаний (проверок), позволяющие обеспечить полное и достоверное подтверждение соответствия услуги этим требованиям и ее идентификацию, правила маркировки, требования к информации о сертификации, указываемые в сопроводительных документах.

5.2. Требования, устанавливаемые в нормативных документах для сертификации, должны основываться на международных стандартах, правилах и нормах прогрессивных национальных стандартов других государств, учитывать условия обслуживания, условия и режимы труда и не нарушать положений, установленных актами законодательства РФ.

5.3. Положения нормативных документов должны быть сформулированы четко для обеспечения их точного и единообразного толкования. Размерность и количественное значение характеристик должны быть заданы таким образом, чтобы имелась возможность для их воспроизводимого определения с заданной или известной точностью при испытаниях (проверках). Методы испытаний (проверок) данных должны позволить различным лабораториям получать сопоставимые результаты. Должна быть указана последовательность проведения испытаний (проверок).

5.4. Для проверки качества услуг используются методики контроля продукции, технологических процессов, оценки мастерства исполнителей и т.д.

5.5. Требования нормативных документов к маркировке должны обеспечивать однозначную идентификацию услуги, содержать указания об условиях применения, месте и способе нанесения знака соответствия.

## 6. Порядок сертификации

6.1. Сертификация услуг в общем случае включает:

- подачу заявки на сертификацию;

- принятие решения по заявке;

- выбор схемы сертификации;

- определение аккредитованной испытательной лаборатории (при необходимости);

- проведение проверки соответствия процесса оказания услуги установленным требованиям и испытаний (проверки) результата услуги в соответствии с выбранной схемой сертификации;

- анализ полученных результатов и принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия;

- выдачу сертификата и лицензии на применение знака соответствия;

- инспекционный контроль за сертифицированной услугой (в соответствии со схемой сертификации);

- информацию о результатах сертификации.

6.2. Подача заявки и принятие решения по заявке на сертификацию.

6.2.1. Для проведения сертификации услуги заявитель направляет заявку в соответствующий орган по сертификации однородных услуг.

При отсутствии у заявителя информации о таком органе и порядке сертификации интересующей его услуги он может получить ее в территориальном органе по стандартизации и метрологии или в Госстандарте России.

6.2.2. При наличии нескольких органов по сертификации данной услуги заявитель вправе направить заявку в любой из них.

6.2.3. При отсутствии на момент подачи заявки в регионе органа по сертификации интересующей заявителя услуги он может направить заявку в Госстандарт России или Центральный орган по сертификации указанной услуги, которые определят орган по сертификации, уполномоченный на проведение работ по сертификации данной услуги.

6.2.4. Орган по сертификации рассматривает заявку и в срок, не позднее одного месяца после ее получения, сообщает заявителю решение, которое содержит все основные условия сертификации, основывающиеся на установленном порядке сертификации данной услуги, в том числе указывается схема сертификации.

6.3. Проведение испытаний (проверки) при сертификации материальных услуг.

6.3.1. Испытания результата услуги для сертификации проводятся в испытательных лабораториях (центрах), аккредитованных в системе ГОСТ Р, или на базе заявителя экспертами по сертификации органа по сертификации с использованием испытательного и технологического оборудования.

6.3.2. При проведении испытаний (проверки) осуществляется:

- выборочная проверка отремонтированных (изготовленных, выстиранных и др.) изделий по требованиям безопасности;

- оформление заключений по протоколам испытаний (проверок).

Количество проверяемых изделий и порядок их отбора определяет орган по сертификации в соответствии с нормативно-методическими документами Системы.

6.3.3. Протокол испытаний (проверок) направляется органу по сертификации и в копии - заявителю.

6.3.4. По требованию органа по сертификации Заявитель обязан представить документы о соответствии услуги установленным требованиям, выданные органами государственного управления, осуществляющими контроль за безопасностью в пределах своей компетенции в соответствии с законодательными актами Российской Федерации. Заявитель может представить в орган по сертификации другие документы, содержащие результаты оценки услуги, в том числе от зарубежных организаций (протоколы, сертификаты).

6.4. Выдача сертификата.

6.4.1. Орган по сертификации при положительных результатах испытаний (проверок), предусмотренных схемой сертификации и экспертизы представленных документов, оформляет сертификат соответствия и регистрирует его в Государственном реестре и выдает лицензию на право применения знака соответствия.

6.4.2. В случае необходимости исполнитель услуги может использовать копии сертификата, заверенные подлинной подписью уполномоченного лица и печатью органа, выдавшего сертификат, или территориального органа Госстандарта России, или нотариальной конторы. Копия сертификата должна быть изготовлена способом, воспроизводящим его форму и содержание (электрографическим, фотографическим и т.п.).

6.4.3. Срок действия сертификата устанавливает орган по сертификации с учетом срока действия нормативных документов на услугу, а также срока, на который выдан сертификат на систему качества, но не более чем на три года.

6.4.4. При внесении изменений в условия обслуживания и технологию исполнения услуги, которые могут повлиять на ее соответствие требованиям нормативных документов, заявитель извещает об этом орган, выдавший сертификат, который принимает решение о необходимости проведения новых испытаний или проверок.

6.4.5. При отрицательных результатах сертификационных испытаний (проверок), несоблюдении иных требований, предъявляемых к сертифицируемой услуге, или отказе заявителя от оплаты работ по сертификации, орган по сертификации выдает заявителю заключение с указанием причин отказа в выдаче сертификата.

6.5. Применение знака соответствия.

6.5.1. При получении сертификата соответствия исполнитель услуги обязан обеспечить маркировку документации знаком соответствия.

Изображение и технические требования к знаку соответствия установлены ГОСТ Р 50460-92.

6.5.2. Применением знака соответствия для сертифицируемой услуги считается маркирование им тары, упаковки, квитанции, другой сопроводительной документации, а также использование знака соответствия в рекламных, печатных изданиях, на официальных бланках, вывесках.

6.5.3. Маркировку знаком соответствия осуществляет исполнитель услуги.

Право использования знака соответствия предоставляется лицензией, выдаваемой при оформлении сертификата соответствия.

В лицензии устанавливаются обязательства исполнителя обеспечивать соответствие услуг при использовании знака соответствия нормативным документам (образцу-модели).

6.5.4. При проведении сертификации в рамках международной системы или соглашения форма сертификата и сроки его действия определяются с учетом правил этой системы или соглашения.

## 7. Инспекционный контроль за сертифицированной услугой

7.1. Инспекционный контроль за сертифицированной услугой проводится органом по сертификации, выдавшим сертификат.

В инспекционном контроле могут участвовать специалисты территориальных органов Госстандарта России, представители санитарно-эпидемиологических служб, транспортной инспекции, обществ потребителей и др. Содержание проверки при инспекционном контроле определяется в соответствии со схемой сертификации.

При инспекционном контроле используется информация обществ потребителей, органов санэпиднадзора, ГАИ МВД, Минэкологии и т.д.

7.2. Инспекционный контроль за сертифицированной услугой предусматривает:

- анализ информации о сертифицированной услуге;

- организацию комиссий для проведения инспекционного контроля;

- проведение проверки;

- оформление результатов и принятие решений.

7.3. Периодичность и объем проведения инспекционного контроля определяет орган по сертификации в зависимости от состояния стабильности качества сертифицированной услуги, но не реже чем один раз в год.

7.4. Внеплановый инспекционный контроль может проводиться в случаях неоднократного поступления информации о претензиях к качеству услуг от потребителей, органов, осуществляющих общественный или государственный контроль за качеством услуги, на которую выдан сертификат.

7.5. Результаты инспекционного контроля оформляют актом, в котором дается оценка результатов испытаний (проверок) услуг, условий обслуживания и делается общее заключение о возможности сохранения действия данного сертификата. Акт хранится в органе по сертификации, а его копии направляются исполнителю и в организации, принимавшие участие в инспекционном контроле.

7.6. По результатам инспекционного контроля орган по сертификации может приостановить или отменить действие сертификата или приостановить право применения знака соответствия в случае несоответствия услуги или условий обслуживания требованиям нормативных документов, контролируемых при сертификации, а также в случаях:

изменения нормативного документа на услугу или методы испытаний (проверок);

изменения процесса оказания услуги;

изменения методов контроля, испытаний (проверок), системы обеспечения качества, если указанные изменения могут вызвать несоответствие услуги и условий обслуживания требованиям, контролируемым при сертификации.

7.7. Решения о приостановлении действия сертификата или применения знака соответствия принимаются в том случае, если путем корректирующих мероприятий, согласованных с органом, его выдавшим, заявитель не может устранить обнаруженные причины несоответствия и подтвердить без повторных проверок и испытаний соответствие услуги нормативным документам.

Информация о приостановлении действия или отмене сертификата доводится органом, его выдавшим, до сведения заявителя, потребителей, Госстандарта России и других заинтересованных участников системы сертификации однородных услуг. Порядок и сроки доведения этой информации устанавливаются порядком сертификации однородных услуг. Отмена сертификата действует с момента исключения его из Государственного реестра.

## 8. Корректирующие мероприятия

8.1. При нарушении соответствия услуги или условий обслуживания установленным требованиям и неправильном применении знака соответствия осуществляются корректирующие мероприятия.

8.2. При проведении корректирующих мероприятий орган по сертификации:

- приостанавливает действие сертификата и временно запрещает применение знака соответствия;

- информирует заинтересованных участников сертификации, указанных в п.7.7;

- устанавливает срок выполнения корректирующих мероприятий;

- контролирует выполнение корректирующих мероприятий;

- уведомляет потребителей, общественность, заинтересованные организации об опасности (или нежелательности) использования услуги и порядке устранения выявленных нарушений.

8.3. После выполнения корректирующих мероприятий орган по сертификации направляет заинтересованным организациям уведомления о снятии приостановления действия сертификата и запрета на маркирование знаком соответствия.

При невыполнении исполнителем корректирующих мероприятий или их неэффективности орган по сертификации отменяет действие сертификата соответствия.

## 9. Информационное обеспечение

В Системе сертификации должно осуществляться информирование исполнителей услуг, потребителей, общественных организаций, органов по сертификации, испытательных и социологических лабораторий, а также всех других заинтересованных предприятий, организаций и отдельных лиц о правилах и результатах аккредитации и сертификации, участниках сертификации.

К документам, используемым при обязательной сертификации, относятся: Законы Российской Федерации, государственные стандарты (в том числе принятые в Российской Федерации межгосударственные и международные стандарты), санитарные правила и нормы, строительные нормы и правила, правила обслуживания населения, а также другие документы, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации устанавливают обязательные требования к услугам и обслуживанию.

## Описание схем сертификации.

1. 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 результатов услуги (отремонтированных, вычищенных и других изделий), а также последующий инспекционный контроль.

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

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

- проверкой технологического процесса, мастерства исполнителя, условий обслуживания;

- оценкой системы качества.

Схема предусматривает выборочную проверку результата услуги.

Инспекционный контроль осуществляется путем контроля стабильности процесса оказания услуги.

2.1. При проверке технологического процесса контролируется:

1) полнота технологической документации;

2) соответствие оборудования требованиям выполняемого технологического процесса;

3) соответствие квалификации исполнителей требованиям выполняемого технологического процесса;

4) соблюдение технологической дисциплины;

5) соответствие оснастки, контрольно-измерительных приборов и инструментов требованиям выполняемого технологического процесса.

2.2. При оценке системы качества проверяется:

1) политика в области качества;

2) руководство по качеству;

3) соответствие элементов системы качества установленным требованиям;

4) эффективность системы качества с точки зрения достижения целей, установленных в областях качества.

При наличии у заявителя сертификата на систему качества оценка процесса оказания услуги или системы качества не проводится.

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

4. 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 и дополнительные услуги;

- четкости и своевременности обслуживания;

- качества обслуживания (этика общения, комфортность, эстетичность, учет запросов потребителя и т.д.);

- профессионального мастерства обслуживающего персонала.

Рекомендуется применять при сертификации услуг гостиниц, ресторанов, парикмахерских, кинотеатров и др.

Результатом оценки предприятия в целом может быть подтверждение разряда (категории, класса, звезды).

Схема предусматривает выборочную проверку результата услуги.

Инспекционный контроль может осуществляться с использованием социологических методов.

5. 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.

6. Помимо указанных схем сертификации может применяться схема, основанная на заявлении-декларации исполнителя и последующем инспекционном контроле за сертифицированной услугой, если возможность применения такой схемы установлена в Порядке сертификации однородных услуг.

Заявление-декларация, подписанное руководителем предприятия, совместно с протоколом испытаний (проверок) направляется с сопроводительным письмом в орган по сертификации.

Орган по сертификации рассматривает представленные документы и, в случае необходимости, запрашивает дополнительные материалы (претензии потребителей, результаты проверки технологического процесса, результаты социологического опроса и т.д.).

На основе анализа представленных материалов или непосредственной проверки их на предприятии орган по сертификации принимает решение о возможности (невозможности) признания заявления-декларации исполнителя.

При положительном решении орган по сертификации выдает исполнителю сертификат в соответствии с п.6.8.

При отрицательных результатах орган по сертификации дает заключение с указанием причин отказа в выдаче сертификата.

Инспекционный контроль соответствия оказываемых услуг требованиям нормативных документов, указанных в заявлении-декларации и сертификате, осуществляет орган по сертификации в соответствии с разделом 7.

**Заключение**

Стандартизация, метрология и сертификация являются инструментами обеспечения качества продукции, работ и услуг – важного аспекта многогранной коммерческой деятельности.

Проблема качества актуальна для всех стран независимо от зрелости их рыночной экономики. Чтобы стать участником мирового хозяйства и международных экономических отношений необходимо совершенствование национальной экономики с учетом мировых достижений и тенденций.

Сертификация систем обеспечения качества и производства дает предприятию изготовителю продукции немало выгод и преимуществ. Во-первых, она доказывает надежность партнера по бизнесу, в том числе на отношениях с банками, которые охотнее предоставляют предприятиям кредиты, чья система сертифицирована. Во-вторых, страховые компании отдают предпочтение таким предприятиям при страховании от ущерба за некачественную продукцию.

Закон РФ «О защите прав потребителей», «О стандартизации», «О сертификации продукции и услуг», «Об обеспечении единства средств измерений» создали необходимую правовую базу для внесения существенных новшеств в организацию этих важнейших для экономики областей деятельности.

Сегодня изготовитель и его торговый посредник, стремящиеся поднять репутацию торговой марки, победить в конкурентной борьбе, выйти на мировой рынок, заинтересованы в выполнении как обязательных, так и рекомендуемых требований стандарта. В этом смысле стандарт приобретает статус рыночного стимула.

Список использованной литературы

1. Исаев Л. К. Метрология и стандарти­зация в сертификации. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. - 169 с
2. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии. – М.: ЮНИТИ, 2005. - 465 с
3. Лифиц И.М. Основы стандартизации, метрологии и сертификации . – М.: Юрайт, 2001. - 270
4. Ряполов А.Ф. Сертификация. Методология и практика. – М.: Издво стандартов, 2001 –232с.
5. Сергеев А.Г. Сертификация: Учебное пособие для вузов. – М.: Издат. Корпорация “Логос” 2000. – 248 с.
6. Система сертификации ГОСТ Р. Сборник документов. –М.:Изд. стандартов, 1993. –77с.
7. Таныгин В.А. Основы стандартизации и управления качеством продукции: Учеб. пособие – 2-е изд. перераб. – М.: Издательство стандартов. 2007. – 208 с.