ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

“ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА”

Кафедра «Экономика и управление»

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

**по дисциплине: “Управление качеством товаров и услуг”**

Выполнил: студент группы ЭСЗз-3C-1

Коваленко Е.А.

Проверил преподаватель: Жекова С.М.

Тольятти

2009

Федеральное агентство по образованию

государственного образовательного учреждения

высшего профессионального образования

«Поволжский государственный университет сервиса (ПВГУС)»

Группа **ЭСЗз-3C-1**

Студент\_\_\_Коваленко Елена Андреевна \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

Дисциплина\_\_\_\_\_\_Управление качеством товаров и услуг\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Преподаватель\_\_\_\_\_\_\_\_Жекова Светлана Михайловна\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

Дата получения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата возвращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оценка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись преподавателя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(зачёт, незачёт)

**Рецензия**

Содержание

|  |  |
| --- | --- |
| Введение | 4 |
| 1.Государственные и общественные организации в обеспечении качества и конкурентоспособности услуг и продукции | 5 |
| 2.Сертификация продукции и услуг | 14 |
| Заключение | 19 |
| Список используемой литературы | 20 |

Введение

Сегодня трудно назвать область, в которой не занимались бы качеством. Это понятие тесно связано с решением проблем экономики, социологии, политики, экологии.

В середине ХХ в. высокая роль качества в экономике индустриальных стран была блестяще продемонстрирована в ходе конкурентной борьбы между Японией и США за рынки сбыта электронной и автомобильной промышленности, которая, как известно, закончилась полной победой Японии. Причем Япония сумела доказать, что можно сочетать курс на качество со снижением себестоимости продукции. С тех пор японский опыт стал предметом изучения и заимствования, дал толчок развитию движения за качество во всех промышленно развитых странах.

В конце ХХ века международное сообщество занялось качеством управления, создав международные стандарты по менеджменту качества и управлению охраной окружающей среды, в том числе знаменитые стандарты ИСО серии 9000, попавшие как самые известные в мире в книгу рекордов Гиннеса. В их идеологию внесли большой вклад и наши ученые — создатели первых систем управления качеством. Проблемы качества дали развитие новому направлению в науке и индустрии услуг по обучению и консультированию.

Сегодня на повестке дня — качество человека, его физического и нравственного здоровья, качество защиты от опасных и вредных факторов, которые человек сам же создает на земле, весь комплекс условий, обеспечивающих высокое качество жизни. Движение за качество — это форма борьбы человека за выживание в условиях глобализации и экологического кризиса, за создание разумной, безопасной и удобной жизни на земле.

1. Государственные и общественные организации в обеспечении качества и конкурентоспособности услуг и продукции

Международная организация по стандартизации (ISO) создана в 1946 двадцатью пятью национальными организациями по стандартизации. Фактически её работа началась с 1947. СССР был одним из основателей организации, постоянным членом руководящих органов, дважды представитель Госстандарта избирался председателем организации. Россия стала членом ISO как правопреемник CCCР. 23 сентября 2005 года Россия вошла в Совет ISO.

При создании организации и выборе её названия учитывалась необходимость того, чтобы аббревиатура наименования звучала одинаково на всех языках. Для этого было решено использовать греческое слово равный, вот почему на всех языках мира Международная организация по стандартизации имеет краткое название ISO.

Сфера деятельности ISO касается стандартизации во всех областях, кроме электротехники и электроники, относящихся к компетенции Международной электротехнической комиссии (МЭК, IEC). Некоторые виды работ выполняются совместными усилиями этих организаций. Кроме стандартизации ISO занимается проблемами сертификации.

ISO определяет свои задачи следующим образом: содействие развитию стандартизации и смежных видов деятельности в мире с целью обеспечения международного обмена товарами и услугами, а также развития сотрудничества в интеллектуальной, научно-технической и экономической областях.

Организационно в ISO входят руководящие и рабочие органы. Руководящие органы: Генеральная ассамблея (высший орган), Совет, Техническое руководящее бюро. Рабочие органы — технические Комитеты (ТК), подкомитеты, технические консультативные группы (ТКГ).

Генеральная ассамблея — это собрание должностных лиц и делегатов, назначенных комитетами-членами. Каждый комитет-член имеет право представить не более трех делегатов, но их могут сопровождать наблюдатели. Члены-корреспонденты и члены-абоненты участвуют как наблюдатели.

Совет руководит работой ISO в перерывах между сессиями Генеральной ассамблеи. Совет имеет право, не созывая Генеральной ассамблеи, направить в комитеты-члены вопросы для консультации или поручить комитетам-членам их решение. На заседаниях Совета решения принимаются большинством голосов присутствующих на заседании комитетов-членов Совета. В период между заседаниями и при необходимости Совет может принимать решения путем переписки.

Совету ISO подчиняется семь комитетов: ПЛАКО (техническое бюро), СТАКО (комитет по изучению научных принципов стандартизации); КАСКО (комитет по оценке соответствия); ИНФКО (комитет по научно-технической информации); ДЕВКО (комитет по оказанию помощи развивающимся странам); КОПОЛКО (комитет по защите интересов потребителей); РЕМКО (комитет по стандартным образцам).

ПЛАКО (PLACO — Planning Committee) подготавливает предложения по планированию работы ISO, по организации и координации технических сторон работы. В сферу работы ПЛАКО входят рассмотрение предложений по созданию и роспуску технических комитетов, определение области стандартизации, которой должны заниматься комитеты.

ПРОФКО обязан оказывать методическую и информационную помощь Совету ISO по принципам и методике разработки международных стандартов. Силами комитета проводятся изучение основополагающих принципов стандартизации и подготовка рекомендаций по достижению оптимальных результатов в данной области. ПРОФКО занимается также терминологией и организацией семинаров по применению международных стандартов для развития торговли.

КАСКО (CASCO — Committee on conformity assessment) занимается вопросами подтверждения соответствия продукции, услуг процессов и систем качества требованиям стандартов, изучая практику этой деятельности и анализируя информацию. Комитет разрабатывает руководства по испытаниям и оценке соответствия (сертификации) продукции, услуг, систем качества, подтверждению компетентности испытательных лабораторий и органов по сертификации. Важная область работы КАСКО — содействие взаимному признанию и принятию национальных и региональных систем сертификации, а также использованию международных стандартов в области испытаний и подтверждения соответствия. КАСКО совместно с МЭК подготовлен целый ряд руководств по различным аспектам сертификации, которые широко используются в странах-членах ISO и МЭК: принципы, изложенные в этих документах, учтены в национальных системах сертификации, а также служат основой для соглашений по оценке соответствия взаимопоставляемой продукции в торгово-экономических связях стран разных регионов. КАСКО также занимается вопросами создания общих требований к аудиторам по аккредитации испытательных лабораторий и оценке качества работы аккредитующих органов; взаимного признания сертификатов соответствия продукции и систем качества и др.

ДЕВКО (DEVCO — Commitete on developing country matters) изучает запросы развивающихся стран в области стандартизации и разрабатывает рекомендации по содействию этим странам в данной области. Главные функции ДЕВКО: организация обсуждения в широких масштабах всех аспектов стандартизации в развивающихся странах, создание условий для обмена опытом с развитыми странами; подготовка специалистов по стандартизации на базе различных обучающих центров в развитых странах; содействие ознакомительным поездкам специалистов организаций, занимающихся стандартизацией в развивающихся странах; подготовка учебных пособий по стандартизации для развивающихся стран; стимулирование развития двустороннего сотрудничества промышленно развитых и развивающихся государств в области стандартизации и метрологии. В этих направлениях ДЕВКО сотрудничает с ООН. Одним из результатов совместных усилий стало создание и функционирование международных центров обучения.

КОПОЛКО (COPOLCO — Committee on consumer policy) изучает вопросы обеспечения интересов потребителей и возможности содействия этому через стандартизацию; обобщает опыт участия потребителей в создании стандартов и составляет программы по обучению потребителей в области стандартизации и доведению до них необходимой информации о международных стандартах. Этому способствует периодическое издание Перечня международных и национальных стандартов, а также полезных для потребителей руководств: «Сравнительные испытания потребительских товаров», «Информация о товарах для потребителей», «Разработка стандартных методов измерения эксплуатационных характеристик потребительских товаров» и др.

КОПОЛКО участвовал в разработке руководства ISO/МЭК по подготовке стандартов безопасности.

РЕМКО (REMCO — Committee on reference materials) оказывает методическую помощь ISO путем разработки соответствующих руководств по вопросам, касающимся стандартных образцов (эталонов). Так, подготовлен справочник по стандартным образцам и несколько руководств: «Ссылка на стандартные образцы в международных стандартах», «Аттестация стандартных образцов. Общие и статистическое принципы» и др. Кроме того, РЕМКО — координатор деятельности ISO по стандартным образцам с международными метрологическими организациями, в частности, с МОЗМ — Международной организацией законодательной метрологии. [2]

Основу государственной политики в сфере обеспечения безопасности и качества товаров и услуг составляют: Конституция Российской Федерации (ст. 71), федеральные законы: "О защите прав потребителей", "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения", "О стандартизации", "Об охране окружающей природной среды", "О сертификации продукции и услуг", "Об обеспечении единства измерений", "О качестве и безопасности пищевых продуктов", а также постановления Правительства РФ и иные нормативные акты.

Анализ действующего в нашей стране законодательства в области обеспечения безопасности и качества товаров и услуг свидетельствует, к сожалению, о его несоответствии требованиям ВТО (Всемирной торговой организации) и межправительственным соглашениям, хотя за последние годы в этом направлении сделано не мало. Кроме того, многочисленные правовые нормы буквально "распылены" по различным документам, их содержание во многом не отвечает требованиям рыночной экономики; часто функции надзорных и контролирующих органов неоправданно дублируются.

Несовершенство законодательной базы в условиях масштабного реформирования экономики, увеличения объемов импорта, либерализации производства и реализации товаров значительно осложняют ситуацию в области обеспечения безопасности и качества товаров и услуг в нашей стране.

Цель государства - поддержка отечественных товаропроизводителей через создание равных возможностей конкуренции с зарубежными предпринимателями. Это предполагает формирование для отечественных товаропроизводителей сертифицированных систем обеспечения и управления качеством, а также развитие добровольной сертификации; стимулирование их перехода на работу по международным стандартам. Думается, Правительству РФ целесообразно предусмотреть особые премии и знаки отличия для производителей, работающих по международным стандартам качества.

В целях защиты прав и интересов потребителей определенные государственные органы осуществляют государственной контроль за соблюдением норм и правил торговли и общественного питания, порядком и дисциплиной цен, качеством и безопасностью товаров народного потребления, а также борются с злоупотреблениями в сфере обслуживания населения. Объектами контроля этих органов являются предприятия, учреждения, организации независимо от форм собственности.

К этим государственным органам относятся: Комитет РФ по торговле (Роскомторг) и Государственная инспекция по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей (Госторгинспекция). Госкомторг действует на основании положения о Роскомторге, утвержденного Правительством РФ 1 декабря 1994 г. Госторгинспекция действует на основании положения о ней, утвержденного Правительством РФ 27 мая 1993 г.

Госторгинспекция состоит из Главного управления и подчиненных ему территориальных управлений в субъектах РФ, должностные лица которых непосредственно осуществляют контроль и принимают предусмотренные законодательством меры в случае обнаружения нарушения правил и норм торговли.

Административная ответственность за нарушения правил торговли предусматривается КОАП РФ, также законодательством предусматривается уголовная и гражданско-правовая ответственность за правонарушения в сфере торговли и обслуживания населения.

Госстандарт России в соответствии с настоящим Законом: формирует и реализует государственную политику в области сертификации, устанавливает общие правила и рекомендации по проведению сертификации на территории Российской Федерации и опубликовывает официальную информацию о них; проводит государственную регистрацию систем сертификации и знаков соответствия, действующих в Российской Федерации; опубликовывает официальную информацию о действующих в Российской Федерации системах сертификации и знаках соответствия и представляет ее в установленном порядке в международные (региональные) организации по сертификации; готовит в установленном порядке предложения о присоединении к международным (региональным) системам сертификации, а также может в установленном порядке заключать соглашения с международными (региональными) организациями о взаимном признании результатов сертификации; представляет в установленном порядке Российскую Федерацию в международных (региональных) организациях по вопросам сертификации как национальный орган Российской Федерации по сертификации.

Госстрой России организует сертификацию в области инженерных исследований, проектных и строительных работ, а также аккредитацию соответствующих органов по сертификации строительной продукции.

Госкомсвязи РФ осуществляет сертификацию средств связи на право их использования. В компетенцию Госкомсвязи входит также обеспечение сертификации следующих видов продукции: информационно-вычислительных систем, автоматизированных систем и сетей, программных средств для компьютеров, баз и банков данных. В область сертификации данного Комитета не включаются средства и системы, обеспечивающие безопасность жизни, имущества, охрану здоровья людей и защиту окружающей среды. Министерство путей сообщения России отвечает за проведение сертификации образцов новой техники для решения вопроса о целесообразности серийного производства. Министерство транспорта РФ обеспечивает сертификацию транспортных средств, оборудования и материалов для всех видов транспорта, включая электрический транспорт и дорожное хозяйство.

Федеральная авиационная служба России проводит сертификацию воздушных судов и оборудования международных аэропортов, выдает сертификаты заинтересованным государствам в соответствии с их законодательством.

Госкомитет РФ по физической культуре и туризму участвует в сертификации туристских услуг и товаров, используемых в этой области.

Управление почтовой связи Госкомсвязи РФ организует сертификационные работы по услугам почтовой связи.

Российское космическое агентство организует сертификацию космической техники. Министерство обороны РФ участвует в сертификации космической техники на договорной основе.

Госгортехнадзор взаимодействует с Системой сертификации ГОСТ Р Госстандарта России и является центральным сертификационным органом в объеме своей компетенции; участвует в аккредитации испытательных лабораторий по испытаниям горно-шахтного оборудования на соответствие требованиям правил и норм безопасности, содержащихся в соответствующих стандартах; утверждает практически все правила и нормы безопасности горно-шахтного оборудования, рудничных электротехнических изделий, взрывчатых материалов и устройств для взрывных работ, грузоподъемников и сосудов под давлением Госгортехнадзор.; осуществляет государственный надзор за этими видами продукции.

Госатомнадзор организует работу по сертификации на соответствие требованиям ядерной и радиационной безопасности ядерных материалов, радиоактивных веществ, оборудования, используемых в мирных и оборонных целях; разрабатывает нормы и правила этого вида безопасности и осуществляет государственный надзор за безопасностью при производстве и применении соответствующих его компетенции материалов, веществ, изделий и устройств.

Пограничный государственный ветеринарный надзор выдает ветеринарные сертификаты, ветеринарные свидетельства и другие документы при импорте, экспорте и транзите через российскую территорию подконтрольных ему "грузов животного происхождения"; не пропускает подконтрольные ей грузы на территорию РФ без ветеринарных сертификатов, осуществляет надзор за соблюдением ветеринарных условий при импорте и экспорте.

Федеральная энергетическая комиссия РФ (ФЭК) организуют и осуществляют сертификацию электрических установок, приборов, поднадзорных им работ и услуг совместно с Госстандартом РФ.

Государственная противопожарная служба МВД Российской Федерации сертифицирует средства обеспечения пожарной безопасности, а также продукции и услуги на соответствие требованиям пожарной безопасности, если таковые содержатся в нормативных документах.

Российский Морской Регистр - это орган государственного технического надзора и классификации морских гражданских судов, а также судовых холодильных установок, грузоподъемных устройств и контейнеров. разрабатывает и издает правила и нормы по безопасности плавания людей и надежности перевозки грузов, охране морской среды; осуществляет надзор на всех стадиях жизненного цикла судов. Почти все свидетельства имеют срок действия (как правило, четыре года), причем предусматривается ежегодное подтверждение. На некоторые виды материалов и изделий, необходимых для постройки судна, Морской Регистр выдает сертификаты соответствия.

Российского Речного Регистра деятельность аналогична, но связана с другими группами объектов надзора и сертификации.

Российский Авиарегистр проводит сертификацию самолетов и выдает сертификат летной годности. Нормы летной годности, содержащие требования к безопасности авиационной техники, разрабатываются на основе стандартов и рекомендаций Международной организации гражданской авиации (ИКАО). Росавиарегистр осуществляет также надзор за гражданскими воздушными судами на всех стадиях жизненного цикла самолетов и вертолетов, за составными частями, комплектующими деталями и материалами, которые применяются в данной отрасли производства.

Минздрава России - надзор за лекарственными средствами и медицинской техникой находится в ведении Специфика его роли в сертификации заключается в том, что к серийному производству продукция этой отрасли допускается только после специальных испытаний (технических и медицинских), по результатам которых Минздрав выдает разрешение. Оценка соответствия уже используемых лекарств и медтехники может осуществляться также и посредством сертификации.

Департамент государственного санитарно эпидемиологического надзора Минздрава РФ (Госсанэпиднадзор) проводит сертификацию новых медицинских иммунобиологических препаратов и дезинфицирующих средств, а также выдает гигиенический сертификат, который является разрешением как для серийного производства в России, так и для импорта целого ряда товаров. Санитарно-эпидемиологическому надзору согласно Закону "О санитарно-эпиде-миологическом благополучии населения" подвергаются новые технологии, материалы, вещества и изделия бытового и производственного назначения, продовольственное сырье и пищевые продукты, все другие товары, с которыми непосредственно соприкасается человек. Госсанэпиднадзор выдает гигиенические сертификаты на продукты для детского питания, на пестициды, пищевые добавки, новые или нетрадиционные виды продовольственного сырья, а также на продукцию, закупаемую на основании международных договоров. На все иные виды продукции гигиенические сертификаты выдают центры санитарно-эпидемиологического надзора республик (в составе РФ), краев, областей, Москвы и Санкт-Петербурга. [3]

Всероссийская организация качества (ВОК) учреждена 12 февраля 2001 г. по инициативе Госстандарта России, «РИА "Стандарты и качество"» и ряда общественных организаций и 26 июня 2001 г. зарегистрирована Минюстом РФ.

**Основная цель ВОК — объединение усилий граждан и общественных организаций, предприятий и органов власти для содействия решению задач в области качества и конкурентоспособности отечественных продукции и услуг, формирование общероссийского движения за качество.** Членами ВОК могут быть физические лица и общественные организации. В деятельности ВОК на основе соглашений могут также принимать участие юридические лица — предприятия и организации. Так, в работе проблемных и отраслевых комитетов ВОК принимают участие более 150 организаций, среди которых промышленные предприятия, НИИ, ВУЗы, академии.

Основные направления работы ВОК:

* Формирование и содействие реализации национальной политики России в области качества;
* Экспертиза законодательных и нормативных актов по вопросам качества;
* Подготовка специалистов и преподавателей в области управления качеством;
* Оказание помощи предприятиям в разработке и внедрении совместных систем управления качеством;
* Организация и финансирование научных разработок в области качества;
* Ведение реестра специалистов и организаций, работающих в области управления качеством;
* Содействие и разработка программ поощрения достижений по обеспечению качества;
* Сотрудничество с зарубежными и международными организациями по качеству;
* Пропаганда среди потребителей, товаропроизводителей, финансовых и торговых структур общенациональной идеи качества.

В ВОК входят 82 региональных и местных отделения. В работе Президиума ВОК принимают участие руководители субъектов федерации, федеральных министерств и ведомств. ВОК сотрудничает с Советом Федерации и Государственной Думой Федерального собрания Российской Федерации.

В условиях все более обостряющейся конкуренции и накануне вступления России в ВТО, для многих российских предприятий доказательства надлежащего качества их продукции и услуг становятся все более необходимыми.   
 С этой точки зрения, свидетельство и знак "Российское качество" являются наиболее весомым аргументом для завоевания доверия потребителей и выхода на новые рынки.   
 Успешное участие в программе дает возможность предприятию с документами в руках (оценочная программа и отчет) доказывать и демонстрировать высшее качество своей продукции при заключении договоров, проведении тендеров, маркетинговых и рекламных мероприятий.  
 В отличие от выставочных и других конкурсов оценка качества продукции или услуг в рамках Программы является абсолютно объективной, поскольку ВОК является общественной организацией, не зависящей административно или финансово ни от предприятий и организаций, выпускающих продукцию или оказывающих услуги, ни от заказчиков или потребителей этой продукции и услуг, ни от государственных органов, в том числе надзорных.   
 Оценка опирается на количественные, объективно измеряемые данные, полученные по заранее разработанной программе, которые после этого будут зафиксированы в отчете. Оценивается не только качество самой продукции или услуги, но и условия производства и поставки (реализации), от которых зависит качество.   
 Разработка программ оценки и её проведение выполняются наиболее квалифицированными, авторитетными и опытными специалистами отраслевых НИИ, ВУЗов, органов по сертификации, независимых экспертных организаций, которые хорошо знают как саму продукцию, так и её производство, методы испытаний, нормативную базу.  
 При положительных итогах оценки предприятие получает Диплом Программы и свидетельство ВОК, удостоверяющее, что качество продукции соответствует высшему уровню, установленному оценочной программой. Заключается соглашение на использование предприятием знака "Российское качество", который являясь ОБЩЕРОССИЙСКИМ ЗНАКОМ КАЧЕСТВА, призван повысить конкурентоспособность отечественных товаров и услуг. Знак защищен в Роспатенте.  
 Право использования знака "Российское качество" является весомым аргументом для завоевания доверия потребителя.  
 В течение трех лет, на которые получено право использования знака "Российское качество", дважды осуществляется инспекционный контроль за дипломированной продукцией или услугой.  
 Участвуя в программе, предприятия получают дополнительный информационно-рекламный ресурс.   
 Для этого, проводятся общероссийские и отраслевые презентации продукции, удостоенной знака "Российское качество", выпускается Вестник Программы, планируется издание каталогов, размещается информация о предприятиях-дипломантах и их продукции на официальном сайте Программы, предоставляется возможность участия дипломантов Программы на льготных условиях в выставках и ярмарках, проводимых с участием ВОК, организуются публикации в центральной, региональной, деловой и специализированной печати, сюжеты о дипломантах на радио и телевидении.   
 Программа "Российское качество" поддерживается:

* Советом Федерации Федерального собрания РФ
* Государственной Думой РФ,
* Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии,
* Российским союзом промышленников и предпринимателей,
* Министерством промышленности и энергетики РФ,
* Российским союзом товаропроизводителей и другими профессиональными объединениями предприятий. [4]

2.Сертификация продукции и услуг

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.

Сертификация осуществляется в целях:

* создания условий для деятельности организаций и предпринимателей на едином товарном рынке Российской Федерации, а также для участия в международном экономическом, научно - техническом сотрудничестве и международной торговле;
* содействия потребителям в компетентном выборе продукции;
* защиты потребителя от недобросовестности изготовителя (продавца, исполнителя);
* контроля безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества;
* подтверждения показателей качества продукции, заявленных изготовителем.

Сертификация может иметь обязательный и добровольный характер.

Отношения в области сертификации регулируются настоящим Законом и издаваемыми в соответствии с ним актами законодательства Российской Федерации.

Если международным договором Российской Федерации установлены иные правила, чем те, которые содержатся в законодательстве Российской Федерации о сертификации, то применяются правила международного договора.

Специально уполномоченный федеральный орган исполнительной власти в области сертификации в соответствии с настоящим Законом:

* формирует и реализует государственную политику в области сертификации, устанавливает общие правила и рекомендации по проведению сертификации на территории Российской Федерации и опубликовывает официальную информацию о них;
* проводит государственную регистрацию систем сертификации и знаков соответствия, действующих в Российской Федерации;
* опубликовывает официальную информацию о действующих в Российской Федерации системах сертификации и знаках соответствия и представляет ее в установленном порядке в международные (региональные) организации по сертификации;
* готовит в установленном порядке предложения о присоединении к международным (региональным) системам сертификации, а также может в установленном порядке заключать соглашения с международными (региональными) организациями о взаимном признании результатов сертификации;
* представляет в установленном порядке Российскую Федерацию в международных (региональных) организациях по вопросам сертификации как национальный орган Российской Федерации по сертификации.

Система сертификации создается федеральными органами исполнительной власти, организациями и представляет собой совокупность участников сертификации, осуществляющих сертификацию по правилам, установленным в этой системе в соответствии с настоящим Законом.

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

В систему сертификации могут входить несколько систем сертификации однородной продукции.

Системы сертификации подлежат государственной регистрации в установленном специально уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в области сертификации порядке.

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

Обязательной составной частью сертификата соответствия является сертификат пожарной безопасности.

Порядок организации и проведения сертификации продукции и услуг в области пожарной безопасности определяется Государственной противопожарной службой федерального органа исполнительной власти, ведающего вопросами предотвращения чрезвычайных ситуаций и ликвидации последствий стихийных бедствий, по согласованию со специально уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в области сертификации.

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

Порядок государственной регистрации знаков соответствия устанавливается специально уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в области сертификации.

Правила применения знаков соответствия устанавливаются конкретной системой сертификации в соответствии с правилами, устанавливаемыми специально уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в области 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 возлагаются на специально уполномоченный федеральный орган исполнительной власти в области сертификации, а в случаях, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации в отношении отдельных видов продукции, могут быть возложены на другие федеральные органы исполнительной власти.

Формы обязательной сертификации продукции устанавливаются специально уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в области сертификации либо другими федеральными органами исполнительной власти, уполномоченными на то в соответствии с настоящей статьей, с учетом сложившейся международной и зарубежной практики.

Подтверждение соответствия может также проводиться посредством принятия 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. Перечни продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии, требования к декларации о соответствии и порядок ее принятия утверждаются Правительством Российской Федерации.

Декларация о соответствии, принятая в установленном порядке, регистрируется в органе по сертификации и имеет юридическую силу наравне с сертификатом.

Реклама продукции, подлежащей обязательной сертификации, осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о рекламе.

Участниками обязательной сертификации являются специально уполномоченный федеральный орган исполнительной власти в области сертификации, иные федеральные органы исполнительной власти, уполномоченные проводить работы по обязательной сертификации, органы по сертификации, испытательные лаборатории (центры), изготовители (продавцы, исполнители) продукции, а также центральные органы систем сертификации, определяемые в необходимых случаях для организации и координации работ в системах сертификации однородной продукции.

Добровольная сертификация проводится по инициативе заявителей (изготовителей, продавцов, исполнителей) в целях подтверждения соответствия продукции 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. Добровольная сертификация осуществляется органами по добровольной сертификации, входящими в систему добровольной сертификации, образованную любым юридическим лицом, зарегистрировавшим данную систему и знак соответствия в специально уполномоченном федеральном органе исполнительной власти в области сертификации в установленном им порядке.

Органом по добровольной сертификации может быть юридическое лицо, образовавшее систему добровольной сертификации, а также юридическое лицо, взявшее на себя функции органа по добровольной сертификации на условиях договора с юридическим лицом, образовавшим данную систему.

Орган по добровольной сертификации: осуществляет сертификацию продукции, выдает сертификаты, а также на условиях договора с заявителем предоставляет ему право на применение знака соответствия;

приостанавливает либо отменяет действие выданных сертификатов.

Юридическое лицо, образовавшее систему добровольной сертификации, устанавливает правила проведения работ в системе сертификации, порядок оплаты таких работ и определяет участников системы добровольной сертификации.

Добровольная сертификация может проводиться также в системе обязательной сертификации, если это предусмотрено правилами системы обязательной сертификации и при наличии в данной системе зарегистрированного в установленном порядке знака соответствия добровольной сертификации.

Юридические и физические лица, а также федеральные органы исполнительной власти, виновные в нарушении правил обязательной сертификации, несут в соответствии с действующим законодательством уголовную, административную либо гражданско - правовую ответственность.

В Самарской области Орган по сертификации систем менеджмента качества ООО «Самарский центр испытаний и сертификации» осуществляет самостоятельную деятельность в области сертификации СМК на соответствие национальному стандарту ГОСТ Р ИСО 9001 в системе сертификации ГОСТ Р организаций машиностроительного комплекса, химической, нефтяной, пищевой, текстильной и строительной промышленности, а также образования и здравоохранения и др.. Предоставляются услуги по проведению сертификации СМК следующим организациям: г. Ульяновск - ООО «Ульяновский приборо-ремонтный завод», ГУИН ЮИ-78/3 Минюста России по Ульяновской обл., ООО «Остров Джус», ООО «Ташлинский ГОК»; г. Отрадный – ООО «НАДО»; г. Тольятти - ООО «ВДТ-Тольятти», ООО «АВЕРС», ООО «ПромМетэкс», ООО «Энергия-Т», ООО «ФРОСТ»; г. Кинель - ОАО «Средневолжская Логистическая Компания»; г. Сызрань - ОАО «Сызранская швейная фабрика», ОАО «Нефтемаш»; г. Оренбург - ООО «Технология»; г. Сургут – ОАО «Завод ЭЛКАП»; г. Самара - ОАО «Самарский завод электромонтажных изделий», ООО «Хонбу», ОАО КО «Россия», АНО «Самараэкспертиза» ТПП СО, ЗАО «ЕТ-Пласт», ОАО «Самарская швейная фабрика», ООО Группа компаний «БИТ», ЗАО «Самарская кузница», ЗАО «НПО «Лесное озеро», ЗАО «МеталлМаш-Самара», ООО «СОТЭК», ЗАО «ТМ-Сервис», ООО «Европринт», ЗАО «Самаракабель», ЗАО «АТМ-Сервис» и др.)

Сертификация продукции и услуг сейчас — это не только исполнение требований российских государственных регулирующих органов. Сертификация услуг и товаров способствует быстрому внедрению их на рынкок, так как таким образом продукция получает доверие покупателя. Имеющийся сертификат позволяет увеличивать рост продаж и положительно воздействует на имидж фирмы-производителя. Фактически сертификация продукции на сегодняшний день является в основном рыночным инструментом, способствуя завоеваанию рынка. [1]

Заключение

Наша современность требует новой, современной высококачественной жизни. Одна из ее составляющих компонентов – качество продукции. Для модернизации последнего и постоянного обновления «в ногу» с потребностями рынка необходимо эффективное управление этим качеством и его регулирование: Управление качеством продукции на предприятии – это руководящая деятельность по обеспечению проектирования, изготовления и реализации товаров, обладающих достаточно высокой степенью полезности и удовлетворяющих запросы потребителей.

Качество выпускаемой продукции по праву можно отнести к важнейшим критериям деятельности любого предприятия. Именно повышение качества продукции определяет степень выживаемости фирмы в условиях рынка, темпы научно – технического прогресса, рост эффективности производства, экономию всех видов ресурсов, используемых на предприятии. Увеличение производства высококачественных изделий российскими предприятиями в конечном итоге должно привести к интенсификации экономики, росту жизненного уровня населения, повышению конкурентоспособности российских товаров на внутреннем и мировом рынках.

Современным предприятиям необходимо научиться, более эффективно использовать экономические, организационные и правовые рычаги воздействия на процесс формирования, обеспечения и поддержания необходимого уровня качества на всех стадиях жизненного цикла товара.

В целях защиты прав и интересов потребителей определенные государственные органы осуществляют государственной контроль за соблюдением норм и правил торговли и общественного питания, порядком и дисциплиной цен, качеством и безопасностью товаров народного потребления, а также борются с злоупотреблениями в сфере обслуживания населения.

Список используемой литературы

# 1. Закон РФ "О сертификации продукции и услуг" от 10.06.1993 N 5151-1

2. Ильенкова С.Д. и др. Управление качеством: Учебник / Под ред. С.Д. Ильенковой. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2005. – 25 с.

3. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 38 с.

4. Мазур И. И. Управление качеством: Учебное пособие для студентов вузов. – М.: Омега-Л, 2005. – 40 с.