



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

КЫРГЫЗСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. И.Раззакова

Кафедра «Метрология и стандартизация»

СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ

методическое руководство к практическим занятиям по дисциплине
«Сертификация» для студентов специальности 552201.02 «Стандартизация и
сертификация» и 650001.01 «Управление качеством»

БИШКЕК 2011



Рассмотрено на заседании кафедры
«Метрология и стандартизация»
Прот. №__от «__»_____ 2011 г.



Одобрено методической комиссией
ФТМ
Прот. №__от «__»_____ 2011 г.

Составители: ст. преп. АБДИРАИМОВ А.А.

Схемы сертификации: методическое руководство к практическим занятиям по дисциплине «Сертификация» для студентов специальности 552201.02 «Стандартизация и сертификация» и 650001.01 «Управление качеством» / Кырг. гос. техн. ун-т; Сост.: А.А.Абдираимов. Бишкек, 2010. -11 с.

Излагаются цель работы, основные теоретические положения, порядок работы, содержание отчетов по работе, контрольные вопросы.

Рецензент д.т.н. М.З. Алмаматов



ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1

Тема: Схемы обязательной сертификации продукции

Цель работы: Изучение схем обязательной сертификации продукции системы Кырг. СТ.

Общие сведения. Сертификация продукции проводится по установленным в системе сертификации схемам (таблица 1). Схема сертификации – это состав и последовательность действий третьей стороны при оценке соответствия продукции, услуг, систем качества и персонала.

При выборе схемы должны учитываться особенности производства, испытаний, поставки и использования конкретной продукции, требуемый уровень доказательности, возможные затраты заявителя. Схема сертификации должна обеспечивать необходимую доказательность заявителя.

Таблица 1

Схемы обязательной сертификации продукции

№ схемы	Условия подтверждения соответствия	Другие стадии соответствия	Инспекционный контроль сертифицированной продукции
1	Испытания типа		
2	Испытания типа		Испытания образцов, взятых у продавца
2а	Испытания типа	Анализ состояния производства	Испытания образцов, взятых у продавца
3	Испытания типа		Испытания образцов, взятых у изготовителя
3а	Испытания типа	Анализ состояния производства	Испытания образцов, взятых у изготовителя
4	Испытания типа		Испытания образцов взятых у продавца и у изготовителя
4а	Испытания типа	Анализ состояния производства	Испытания образцов взятых у продавца и у изготовителя
5	Испытания типа	Сертификация системы качества, наличие сертифицированной системы качества	Испытания образцов взятых у продавца и / или у изготовителя
6	Испытания типа		Испытания образцов, взятых из партии
6а	Испытания типа		Инспекционный контроль
7	Испытания каждого образца		
8	Рассмотрение представленных документов		



Применение схем обязательной сертификации продукции

Схемы рекомендуется применять в следующих случаях:

Схему 1 - и для импортной, и для отечественной серийно выпускаемой продукции - при указании в контракте конкретного получателя и конкретного объема поставляемой продукции в краткосрочных контрактах. Данная схема должна применяться в случаях, когда получатель продукции будет иметь возможность осуществлять контроль поступающей продукции. Сертификат соответствия выдается на срок до одного года;

Схему 2 - для импортной продукции при долгосрочных контрактах. Поставки продукции должны осуществляться напрямую производителем. Сертификат соответствия выдается на срок до трех лет;

Схему 3 - для серийно выпускаемой продукции, предназначенной для неопределенного круга потребителей. Изготовитель должен представить доказательства систематического контроля процессов продукции и выдачи документов, подтверждающих безопасность каждой партии продукции. Сертификат соответствия выдается на срок до трех лет;

Схему 4 - при тех же условиях, что и при схеме 3, но при необходимости жесткого инспекционного контроля продукции. Сертификат соответствия выдается на срок до двух лет.

Схему 5 рекомендуется применять при сертификации продукции на предприятии, имеющем систему качества, с выдачей сертификата соответствия на продукцию на три года.

Схемы 6 и 7 рекомендуется применять тогда, когда производство, поставка или реализация данной продукции носят разовый характер. Сертификат соответствия по схемам 6 и 7 выдается сроком до одного года.

Схемы 2а, 3а, и 4а рекомендуется применять вместо соответствующих схем 2, 3 и 4, если заявитель не может представить органу по сертификации информацию об уровне и состоянии производства продукции, обеспечивающих стабильность параметров безопасности.

Схема 6а предусматривает проведение после выдачи сертификата соответствия инспекционного контроля за сертифицированной продукцией путем проведения испытаний образцов, взятых из партии.

Схема 8 - это упрощенная схема сертификации для малых партий (см. приложение 1). Рекомендуется применять в следующих случаях:

- для малого и среднего бизнеса и индивидуальных предпринимателей;
- при ввозе продукции для собственных нужд организаций и производств;
- при ввозе продукции для реализации продукции иными предприятиями, при отсутствии в регионе испытательной базы.

Сертификат соответствия по схеме 8 выдается на срок действия до шести месяцев на основании представленных заявителем документов, подтверждающих соответствие продукции (сертификат соответствия других стран, декларация о соответствии, принятая изготовителем продукции, сертификат на систему качества по ИСО-9000, протоколы испытаний, проведенных третьей стороной и т.д.) установленным требованиям. При использовании данной схемы испытания не проводятся.



Порядок работы:

Получить задание (продукцию) у преподавателя и на примере одной продукции заполнить таблицу 2.

Таблица 2

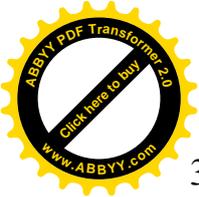
№ п/п	Наименование продукции	Форма выпуска	Номер схемы	Примечание
Отечественная продукция				
1		Малая		Получатель имеет возможность осуществлять контроль поступающей продукции
2		Серийная		Получатель имеет возможность осуществлять контроль поступающей продукции
3		Единичная		---
4		Серийная		заявитель не может представить информацию об уровне и состоянии производства продукции
5		Серийная		заявитель может представить информацию об уровне и состоянии производства продукции
Импортируемая продукция				
6		Малая		Получатель имеет возможность осуществлять контроль поступающей продукции
7		Серийная		Получатель имеет возможность осуществлять контроль поступающей продукции
8		Единичная		---
9		Серийная		заявитель не может представить информацию об уровне и состоянии производства продукции
10		Серийная		заявитель может представить информацию об уровне и состоянии производства продукции

Отчет по работе должен содержать:

1. Тему и цель работы.
2. Схемы обязательной сертификации продукции (табл. 1).
3. Выполненное задание (табл. 2).
4. Ответы на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы

1. Кто (какой орган) выбирает схему сертификации продукции?
2. В каких случаях выбирается схема 8?



3. В каких случаях выбираются схемы 2а, 3а и 4а?
4. Чем отличаются схема 3 от схемы 4?
5. Приведите примеры продукции, для которых применима схема сертификации 4 и 5.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 2

Тема: Схемы сертификации услуг

Цель работы: Изучение схем сертификации услуг.

Общие сведения. Услуги в Кыргызской Республике сертифицируются в добровольном порядке. Для проведения сертификации услуг с учетом их специфики применяются следующие схемы (таблица 3):

Таблица 3

Схемы сертификации услуг

№ схемы	Оценка оказания услуг	Проверка (испытания) результатов услуги	Инспекционный контроль сертифицированной услуги
1	Оценка мастерства исполнителя услуги	Проверка (испытания) результата услуги	Контроль мастерства исполнителя услуги
2	Оценка процесса оказания услуги	Проверка (испытания) результата услуги	Контроль процесса оказания услуги
3	Анализ состояния производства	Проверка (испытания) результата услуги	Контроль состояния производства
4	Оценка организации (предприятия)	Проверка (испытания) результата услуги	Контроль соответствия установленным требованиям
5	Оценка системы качества	Проверка (испытания) результата услуги	Контроль системы качества
6	---	Рассмотрение декларации о соответствии с прилагаемыми документами	Контроль качества оказания услуги
6а	---	Рассмотрение декларации о соответствии с прилагаемыми документами. Выборочная проверка результата услуги	Контроль качества оказания услуги
7	Оценка системы качества	Рассмотрение декларации о соответствии с прилагаемыми документами	Контроль системы качества

Примечание: для нематериальных услуг методом социологической оценки (см. практическую работу №3).



Применение схем сертификации услуг

Схему 1 применяют для услуг, качество и безопасность которых обусловлены мастерством исполнителя (например, мастера-ремонтника, экскурсовода, парикмахера, массажиста и т.д.).

По схеме 2 оценивают процесс оказания услуг, проверяют (испытывают) результаты услуг и контролируют процесс оказания услуг при инспекционном контроле. Схему 2 применяют для услуг, качество и безопасность которых обусловлены стабильностью процесса оказания услуг (например, услуг по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств, услуг химической чистки, услуг по перевозке пассажиров, медицинских услуг, услуг общественного питания и др.)

По схеме 3 анализируют состояние производства, в том числе при инспекционном контроле, проверяют (испытывают) результаты услуг. Схему 3 применяют при сертификации материальных услуг (ремонт и изготовление изделий по индивидуальным заказам).

По схеме 4 оценивают организацию (предприятие) – исполнителя услуг на соответствие установленным требованиям нормативной документации. Итогом оценки организации (предприятия) может быть присвоение ему определенной категории (класс ресторана, разряд ателье, звезда гостиницы и др.). Инспекционный контроль осуществляют с использованием социологических методов.

По схеме 5 оценивают систему качества и контролируют ее при инспекционном контроле, проверяют (испытывают) результаты услуг. Оценку системы качества (по схемам 5, 7) проводит эксперт по сертификации систем качества в соответствии с нормативными документами. Схему 5 применяют при сертификации потенциально опасных услуг (медицинских, туристических, по перевозке пассажиров и др.).

Схемы 6, 6а, 7 основаны на использовании декларации о соответствии с прилагаемыми к ней документами, подтверждающими соответствие услуг установленным требованиям. В декларации о соответствии исполнитель услуг в лице руководителя организации или индивидуального предпринимателя заявляет, что оказываемые услуги соответствуют установленным требованиям.

Схему 6 применяют при сертификации услуг, оказываемых по индивидуальным (неповторяющимися) заказам, выполняемых в небольших объемах организации, зарекомендовавшими себя на рынке как исполнителя услуг высокого уровня качества.

Схема 6а является модификацией схемы 6 и применяется для индивидуальных предпринимателей и предусматривает выборочную проверку результата услуги.

Схему 7 применяют при наличии у исполнителя системы оценки качества, включающей контроль всех требований, проверяемых при сертификации, что подтверждается выпиской из акта оценки системы качества. Для подтверждения соответствия услуг, прилагаемым документам проводят обследование организации.



Порядок работы:

Для каждой схемы сертификации услуг привести примеры услуг и заполнить таблицу 4.

Таблица 4

№ схемы	Наименование услуги	Примечание
1		
2		
3		
4		
5		
6		
6а		
7		

Отчет по работе должен содержать:

1. Тему и цель работы.
2. Схемы сертификации услуг (табл. 3).
3. Выполненное задание (табл. 4).
4. Ответы на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы

1. Кто (какой орган) выбирает схему сертификации услуг?
2. В каких случаях выбирается схема 6а?
3. Приведите примеры систем сертификации услуг.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 3

«Методика социологического опроса для оценки качества услуг и условий обслуживания»

Цель работы: Получение навыков по составлению анкет для оценки качества услуг и условий обслуживания методом социологического опроса.

Общие сведения. Социологические исследования при сертификации оказываемых услуг дает возможность получения объективной и достоверной информации. Большое значение для получения объективной информации исследований является выбор методики опроса. Наиболее распространенным методом является анкетирование, но в последнее время в практике социологических исследований стал применяться метод интервьюирования. Одной из проблем, от решения которой зависит достоверность полученной информации, является правильное определение респондентов. В зависимости от выбранной схемы сертификации должны быть определены цели и задачи социологического обследования.

Основные этапы проведения опроса:



- установление контакта с респондентом, создание у него интереса к участию в опросе;
- определение степени владения информацией;
- подбор вопросов и содержательных вопросов.

Социологическое обследование оценки услуг осуществляется при обязательной и добровольной сертификации услуг и инспекционном контроле. При обязательной сертификации социологическое обследование должно проводиться для определения соответствия услуг требованиям безопасности и предотвращения причинения вреда, когда оценка их соответствия может быть осуществлена лишь непосредственным потребителем услуг. При добровольной сертификации проводится по желанию заявителей на соответствие любым выбранным им требованиям.

Социологическое обследование проводится в системах сертификации при проведении следующих работ:

- при проверке результатов услуг, когда необходимо учесть мнение непосредственных потребителей услуг;
- при сертификации систем качества обслуживания для подтверждения достижения заданного уровня качества услуг и обслуживания;
- при аттестации исполнителей услуг;
- при проверке предоставления услуг (связанной с непосредственным обслуживанием потребителей);
- при инспекционном контроле за сертифицированными услугами.

Социологическое обследование проводится специалистами аккредитованных социологических центров (лабораторий) или, в случае их отсутствия, экспертов, органов по сертификации.

Целесообразность проведения социологических обследований для оценки качества услуг в каждом отдельном случае устанавливаются органы по сертификации конкретных видов услуг.

В начале проведения социологического обследования необходимо разработать программу исследования.

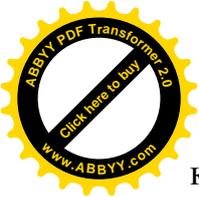
Состав и содержание работ должны определяться в зависимости:

- вида услуг;
- выбранной схемы сертификации;
- номенклатуры оцениваемых показателей качества.

Задачи социологического исследования:

- оценка качества по показателям, проверка которых на соответствие НД затруднена или невозможна;
- оценка условий представления услуги на соответствие требованиям и запросам потребителей;
- определение профессионального уровня исполнителя услуг;
- оценка показателей, определяющих уровень культуры обслуживания;
- оценка степени удовлетворенности потребителя полученной услугой.

Услуги обладают рядом особенностей, которых нельзя не учитывать при оценке их качества. Например: разовый характер услуги – например какие-либо



консультации, который не возможно измерить. Эти факторы могут быть исследованы только методами социологического опроса, который осуществляется на основе сбора и анализа мнений потребителей.

В качестве характеристики качества услуг принимается комплексный показатель, которое учитывает качество исполнения, культуру обслуживания и доступности.

Качество услуги $K = K_{исполнения} \times K_{доступности} \times K_{культурыобслуживания}$

Каждый из этих элементов зависит от:

- количеством исполнения заказов;
- количеством видов оказываемых услуг;
- количеством жалоб и т.д.

Уровень культуры обслуживания зависит в основном количеством жалоб на культуру обслуживания.

Для оценки качества услуги могут быть использованы различные системы оценок, например, балльные.

Основным документом при проведении выборочных опросов является анкета. Она должна удовлетворять следующим требованиям:

- нести смысловую нагрузку в соответствии с целями и задачами опроса;
- включать наиболее существенные вопросы, направленные на получение информации, которую нельзя получить непосредственно от потребителя (исполнителя) услуг;
- четко формировать вопросы, не допускать многозначности толкования, не содержать специальных терминов и иностранных слов;
- не содержать вопросов, ответы на которые требуют обобщений или вычислений;
- быть нейтральной, т.е. должно быть возможность как положительного, так и отрицательного ответа.

После завершения опроса переходят к ее обработке. Полученные результаты обработки называется социологическими данными. Вопрос в способах обработки информации (вручную или с помощью автоматизированных программ) решается заранее, еще на стадии составления программы. Обычно ручная обработка используется при ограниченном количестве анкет.

Применение социологических исследований при сертификации услуг дает возможность их использования для получения объективной информации, если при этом разработаны соответствующие методики исследования.

Социологические исследования позволяют получить информацию о действительном уровне качества услуг с точки зрения потребителей и сделать конкретный вывод.

Порядок работы:

1. Разработать анкету для определения качества услуг по дисциплине «Сертификация»

АНКЕТА

по определению качества преподавания по дисциплине «Сертификация»



1. Оценка качества предоставленной услуги _____ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).
2. Оценка условий предоставленной вам услуги _____
3. Дополнительно какие услуги Вы хотели бы получить? _____
4. Оценка профессионального уровня исполнителя услуги _____
5. Культура обслуживания, в т.ч. удобство при получении услуги, комфортность _____

2. Разработать анкету для определения качества обслуживания в БИЦ КГТУ им. И.Раззакова.

Отчет по работе должен содержать:

5. Тему и цель работы.
6. Краткие теоретические сведения.
7. Выполненное задание.
8. Ответы на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы

1. В каких случаях проводится социологическое обследование?
2. Какая достоверность полученной информации при социологическом обследовании (в % соотношении)?
3. Какие органы проводят социологические опросы?

Список использованной литературы

1. Закон Кыргызской Республики «Об основах технического регулирования в Кыргызской республике»
2. Постановление Правительства КР № 639 от 30.12.2005 «Положение о правилах и порядке проведения обязательной сертификации продукции».
3. КМС 40.07:2000. Система сертификации Кырг.СТ. Основные положения и порядок сертификации услуг.
4. Р 146.40.001:2000. Рекомендации по сертификации. Методика (временная) социологического обследования для оценки качества услуг и условий обслуживания.

Приложение 1

**Объем продукции, считающей малой партией
(в редакции постановления Правительства КР от 23.10.2007 г. № 512)**

№ п/п	Стоимость единицы продукции (сом)	Объем продукции, считающей малой партией (сом)
1	до 100 сомов	до 10 000 сомов
2	до 500 сомов	до 15 000 сомов
3	до 1000 сомов	до 20 000 сомов
4	свыше 100 сомов	до 50 000 сомов