

Сертификат соответствия — гарантия качества и безопасности

Зворыкина Т.И., заместитель директора ЦНИИбыт, директор центра стандартизации и метрологического обеспечения бытовых услуг

Ремонт и техническое обслуживание бытовой электрической и радиоэлектронной аппаратуры Правительством РФ на основании Закона РФ «О защите прав потребителей» включены в перечень услуг, подлежащих обязательной сертификации, так как эти работы считаются потенциально опасными. Недобросовестное выполнение заказа по ремонту электро- и радиоэлектронной аппаратуры может привести к пожару в доме, а плохо отремонтированная бытовая техника может служить причиной травматизма при ее использовании.

Причина здесь одна — несоблюдение требований безопасности, установленных государственными стандартами и другими нормативными документами.

Система сертификации разрабатывалась центральным НИИ бытового обслуживания (ЦНИИбыт) совместно с Всероссийским НИИ стандартизации (ВНИИС). К работе по ее подготовке были привлечены Ассоциация видеозаписи и бытовой аппаратуры (АВИБА), Московский научно-исследовательский телевизионный институт (МНИТИ) и ряд других организаций.

Одновременно с Системой сертификации Техническим комитетом Госстандарта РФ (ТК 346 «Бытовое обслуживание населения») разработаны четыре государственных стандарта, определяющие основные требования к

ремонту и обслуживанию бытовой техники.

В этих документах учтено, что услуга по ремонту и обслуживанию имеет две составляющие: первая — услуга (ремонт), вторая — ее результат — отремонтированное изделие: холодильник, телевизор, пылесос и другие бытовые приборы. Таким образом, при сертификации оценивается выполнение требований к исполнению услуги и соблюдение требований, указанных в документах, сопровождающих само изделие.

При оказании услуг безусловным является выполнение требований «Правил бытового обслуживания населения РФ».

В соответствии с Законом РФ «О сертификации продукции и услуг» сертификация — это подтверждение соответствия услуг установленным требованиям.

В ЦНИИбыт, как и в ряде других организаций действует орган сертификации услуг по ремонту и техническому обслуживанию бытовых электрических машин, приборов, радиоэлектронной аппаратуры, аккредитованный Госстандартом России. Этот орган и уполномочен выдавать документ о сертификации соответствия.

Рассмотрим основные этапы проведения обязательной сертификации услуг.

Исполнитель услуги — предприятия, оказывающие данные виды услуг, — подает заявку в аккредитованный орган сертифика-

ции. В заявке указываются перечень видов оказываемых услуг, стандарты, по которым они выполняются, сведения о предприятии и его обязательства по выполнению условий сертификации.

Орган по сертификации услуг принимает решение по данной заявке: определяет место проведения сертификации, сроки проверок услуг и пр. При необходимости проводит обследование предприятия (организации) — исполнителя услуги (делает предварительное анкетирование).

В случае отрицательного решения по заявке орган по сертификации сообщает заявителю о невозможности ее проведения.

На основании положительного решения заключается договор на проведение сертификации с данным предприятием.

Для начала проведения сертификации обязательным условием является наличие в Уставе предприятия заявленного вида деятельности, договора (свидетельства) на право использования помещением (договор аренды и т.д.).

В соответствии с договором орган по сертификации формирует комиссию. В состав комиссии обязательно входит аттестованный Госстандартом России эксперт, имеющий удостоверение личности эксперта и соответствующий сертификат. В комиссию включают специалистов по метрологии и сертификации. По согласованию с предприятием-за-



явителем к работе в комиссии могут быть привлечены представители местной администрации, антимонопольной службы и т.д.

Комиссия начинает работу: оценивает выполнение предприятием Закона РФ «О защите прав потребителей» и «Правил бытового обслуживания населения в РФ» по информации потребителя о предоставляемой услуге. Проверяют правильность оформления «контактной зоны» с клиентом, наличие ассортимента услуг, прейскурантов, номеров телефонов организаций, представляющей интересы потребителей и т.д.

Работа комиссии зависит от того, где выполняется услуга: в стационаре предприятия или на дому у заказчика. Если ремонтируется изделие в мастерской, комиссия проверяет весь процесс оказания услуги: правильность оформления квитанций, наличие полного комплекта нормативной и технологической документации, метрологическое обеспечение, наличие метрологической службы или ответственного за проведение работ по метрологии, оценивает условия хранения и транспортирования техники. Особое внимание комиссия уделяет оценке мастерства исполнителей: изучаются документы, подтверждающие квалификацию (свидетельства, дипломы и др.), а также дипломы-сертификаты фирм-изготовителей, полученные мастерами при их дополнительном обучении. Особое значение при тестировании специалистов приобретает подтверждение их знаний по нормативной документации, правилам, законам и умению применять их при выполнении работ по услугам и в общении с заказчиком.

Далее комиссия отбирает образцы по каждому виду из заяв-

ленных изделий со склада, где отремонтированные приборы находятся до выдачи заказчику.

Затем мастера-исполнители проводят испытания, как правило, на производственных площадях в присутствии эксперта. Все замечания протоколируются. В конфликтных случаях контрольные проверки могут быть проведены в аккредитованных лабораториях.

Обязательным объектом проверки услуг служат документы, подтверждающие безопасность используемых при ремонте комплектующих элементов: сборочных единиц, деталей, материалов, также подлежащих обязательной сертификации.

При выполнении предприятием услуг на дому у заказчика проводится опрос его по телефону по оценке работы специалистов, а также анализируются сведения, поступающие через средства информации.

Материалы проверки (акты, протоколы испытаний, справки и др.) рассматриваются комиссией, после чего совместно с экспертом органа по сертификации принимается решение о выдаче или невыдаче сертификата соответствия.

Срок действия сертификата соответствия устанавливается с учетом срока действия нормативных документов, результатов оценки мастерства исполнителей, оценки процесса исполнения услуги, сертификации системы качества. Минимальный срок действия 1 год, максимальный — 3 года.

Одновременно с сертификатом соответствия выдается лицензия на применение **Знака соответствия**, который предприятие может ставить на сопроводительную документацию, выдаваемую потребителю, а также на вывес-

ках, рекламных проспектах и т.д. Форма и размеры Знака соответствия должны быть выдержаны в строгих пропорциях, установленных специальным стандартом.

При отрицательных результатах проверки услуг или при отказе заявителя от оплаты работ по сертификации комиссия принимает решение об отказе в выдаче сертификата соответствия и выдает документ с указанием причин отказа.

Предусмотрена сертификация по заявлению-декларации, которая проводится без проверки качества заявленных услуг на момент выдачи сертификата с последующими проверками.

Для стабильности выполнения предприятием установленных при сертификации показателей в течение срока ее действия органом по сертификации проводятся **инспекционные контрольные проверки**. При обнаруженных нарушениях выполняются корректирующие мероприятия, предусматривающие приостановление либо действия сертификата соответствия, либо запрещение применения Знака соответствия и устанавливается срок устранения недостатков.

Если предприятие отказывается выполнять предложенные мероприятия или систематически нарушает требования, сертификат соответствия и лицензия аннулируются, а сведения об этом доводятся до исполнителя, потребителей и всех заинтересованных организаций.

При несогласии с результатами сертификации исполнитель услуг имеет право подать апелляцию в орган сертификации или центральную апелляционную комиссию.

