

Правовые основы управления качеством



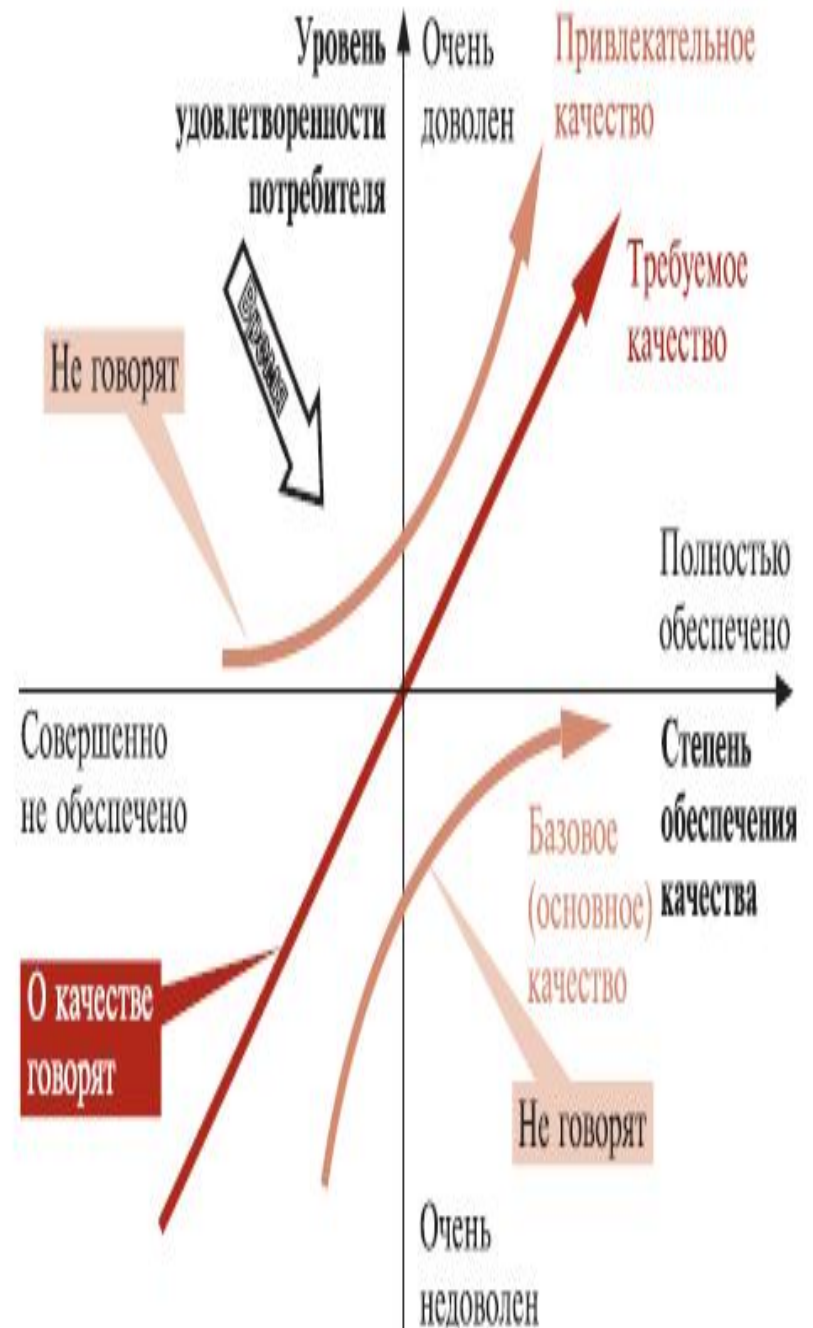
ПРОФИЛЬ КАЧЕСТВА — модель, предложенная Нориаки Кано (Япония), которая включает три составляющих профиля качества: базовую, желаемую и требуемую.

Профиль базового качества — совокупность тех параметров качества продукта, наличие которых потребитель считает обязательным, то есть «само собой разумеющимся». Об этих параметрах потребитель не считает даже необходимым говорить производителю.

Производитель должен помнить, что базовые показатели качества не определяют ценности продукта в глазах потребителя. Производитель рискует своим имиджем и бизнесом, если он не уделяет надлежащего внимания базовым показателям качества продукта.

Профиль требуемого качества — это совокупность показателей качества, представляющих собой технические и функциональные характеристики продукции. Они показывают, насколько продукт соответствует тому, что было задумано. Именно эти показатели качества обычно рекламируются и гарантируются потребителям.

Профиль желаемого качества — это группа показателей качества, представляющих для потребителя неожиданные (скрытые) ценности предлагаемого ему продукта, о наличии которых он мог только мечтать. Производитель должен помнить, что рассматриваемые профили качества очень изменчивы. Сегодня — это желаемые параметры качества, а завтра — требуемые. К этому производитель должен быть готов и работать по постоянному улучшению качества продукта.



1. Понятие управления качеством

В жизни мы часто употребляем такое понятие - как «качество». И это понятно, в рыночных условиях «качество» главный критерий оценки продукции, работ, услуг, оно определяет уровень жизни человека и общества в целом.

Современный этап развития экономики предъявляет принципиально иные требования к качеству выпускаемой продукции. Это связано с тем, что в современном мире выживаемость любой фирмы, организации, ее устойчивое положение на рынке товаров и услуг определяется уровнем конкурентоспособности. Никакие инвестиции не спасут предприятие, если оно не сможет обеспечить конкурентоспособность своей продукции или услуг

Конкурентоспособность товара характеризуется 3 группами показателей:

- Полезностью (качество, эффект от использования и т.п.);
- Определяющими затратами потребителя при удовлетворении его потребностей посредством данного изделия(затраты на приобретение, использование, техническое обслуживание, ремонт. Утилизацию и т.п.);
- Конкурентоспособностью предложения (способ продвижения продукции на рынок, условия поставки и платежа, каналы сбыта, сервисное обслуживание и т.п.).

Параметры конкурентоспособности продукции (рис.) подразделяются на:

- Нормативные (соответствие товара стандартам, ТУ, законодательству);
- Технические (технологические свойства товара, определяющие область его применения, надежность, долговечность, мощность и т.п.);
- Экономические (уровень расходов покупателя на приобретение, потребление, утилизацию товара, т.е цена потребления);
- Организационные (система скидок, комплектность поставок, сроки и условия поставок и пр.)

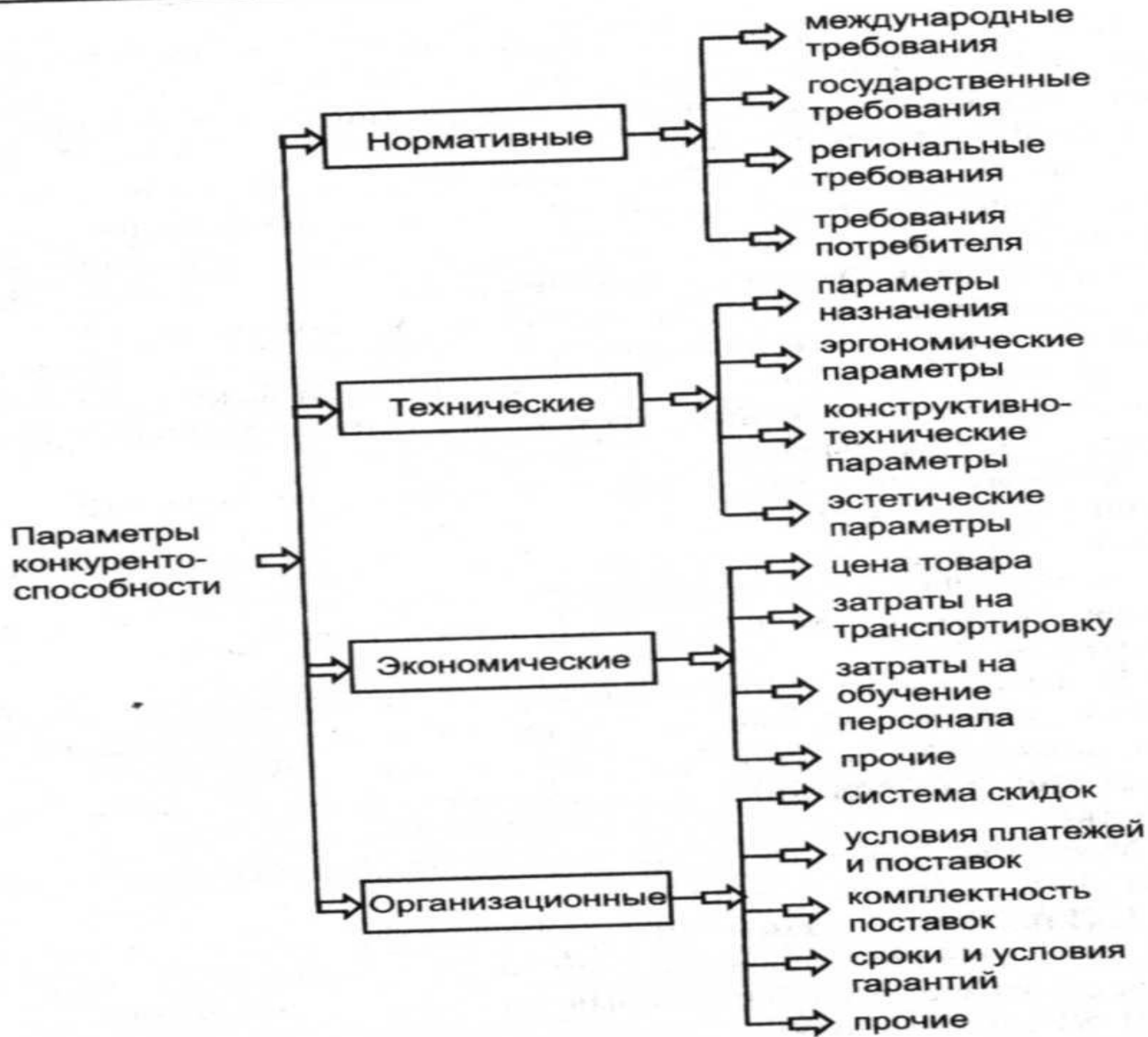


Рис. 1. Параметры конкурентоспособности продукции

На уровень качества продукции влияет множество факторов.

Под **фактором, влияющим на качество продукции**, понимается причина, конкретная движущая сила процесса создания продукции, способная изменить один или несколько показателей качества продукции. Классификация факторов, оказывающих влияние на качество продукции, представлена на рисунке 2.

Факторы могут затруднять или способствовать достижению качества.

К факторам, затрудняющим достижения качества относятся:

- частое изменение видов продукции и технологии изготовления;
- повышение сложности изделий;
- более жесткие технические условия;
- увеличение объема работ с поставщиками;
- медленная подготовка кадров;
- частая смена моделей и др.

К факторам, способствующим достижению качества относятся:

- лучшее проектирование;
- лучшие средства связи;
- успехи стандартизации;
- улучшение технологии и оборудования;
- экономическое и научно-техническое сотрудничество;
- стабильный выпуск одной и той же продукции.

На качество продукции также влияют природные, географические, климатические факторы и т.д.

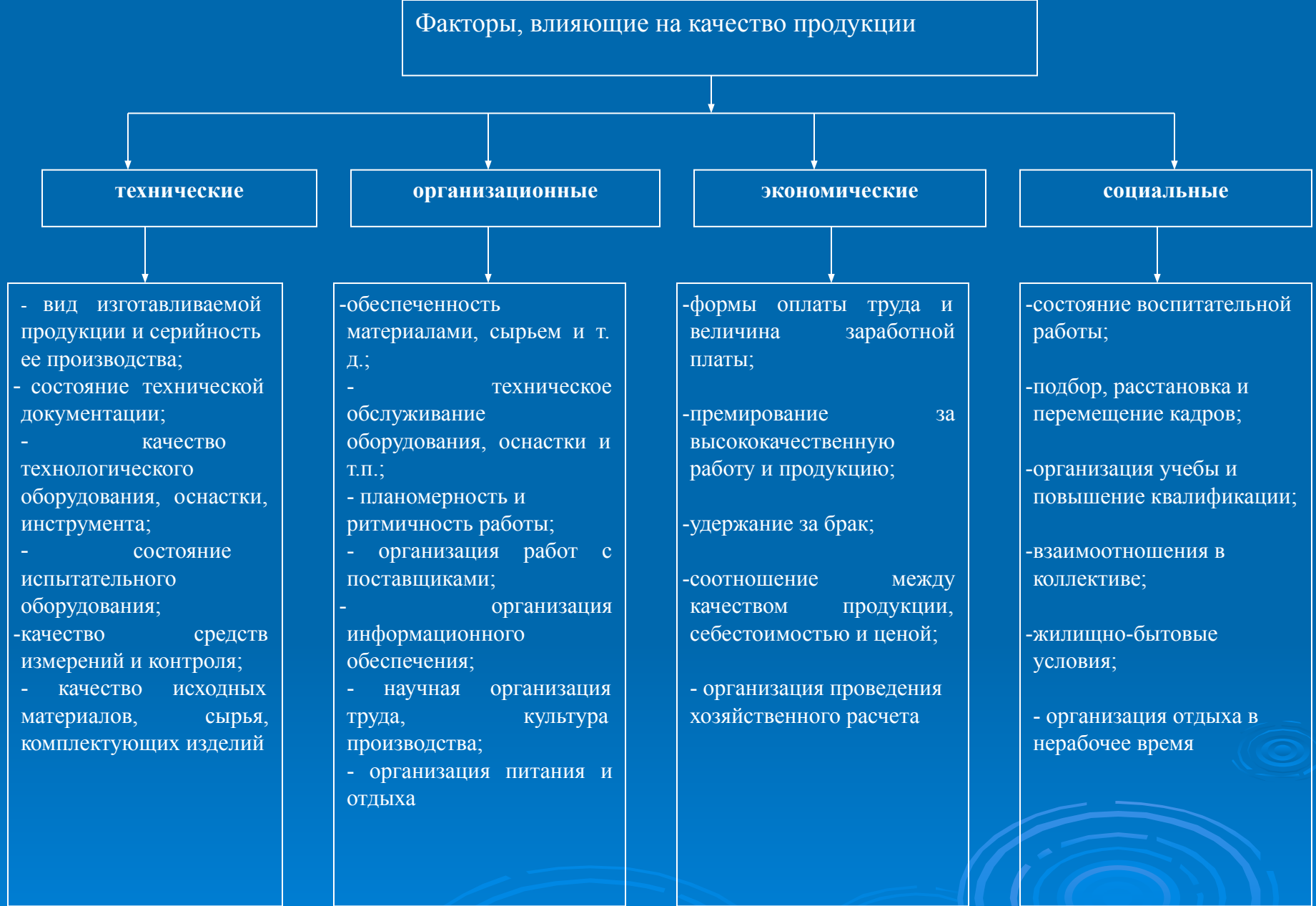
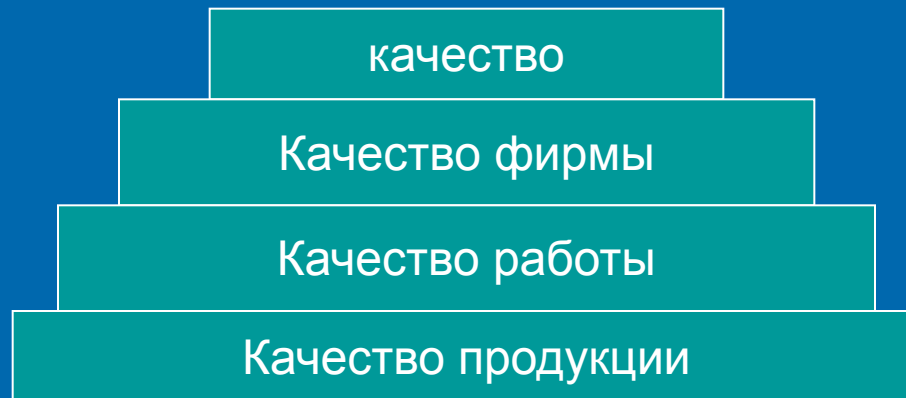


Рисунок 2. Классификация факторов, оказывающих влияние на качество продукции

Главной задачей отечественной экономики в XXI веке в соответствии с концепцией национальной политики России в области качества продукции и услуг является рост конкурентоспособности за счет роста качества. Качество можно представить в виде пирамиды:



Пирамида в целом охватывает все сферы качества. Наверху пирамиды находится TQM – всеохватывающий, тотальный менеджмент качества, который предполагает высокое качество всей работы для достижения требуемого качества продукции. Прежде всего, это работа, связанная с обеспечением высокого организационно-технического уровня производства, надлежащих условий труда. Качество работы включает обоснованность принимаемых управленческих решений, систему планирования. Особое значение имеет качество работы, непосредственно связанной с выпуском продукции (контроль качества технологических процессов, своевременное выявление брака). Качество продукции является составляющей и следствием качества работы. Здесь непосредственно оценивается качество годной продукции, мнение потребителя, анализируются рекламации.

В соответствии с международным стандартом ИСО 9000 качество- это совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

Каждый потребитель выбирает тот товар, который для него представляет наибольшую ценность, исходя из своего представления о качестве товара, его цене и возможных затратах на эксплуатацию. Все потребительские ценности можно условно классифицировать по нескольким категориям, отличающимся друг от друга временными факторами действия: базовые, постоянные, временные, сопутствующие, привнесенные, универсальные.

Базовые ценности — это потребительские ценности, заложенные в продукцию на этапе проектирования и характеризующиеся эксплуатационными показателями качества. Количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, называется показателем качества продукции, которые, являющиеся основной категорией потребительских ценностей, создают базу (основу) для формирования цены, себестоимости продукции в зависимости от ее первоначального качества.

Показатели качества должны отвечать следующим основным требованиям:

- способствовать обеспечению соответствия качества продукции потребностям экономики и населения;
- быть стабильными;
- учитывать современные достижения науки и техники, основные направления технического процесса и мирового рынка;
- характеризовать все свойства продукции, определяющие ее качество;
- поддаваться оценке на всех стадиях жизненного цикла изделия (маркетинг, проектирование, изготовление, эксплуатация или применение).

Выделяют 10 групп показателей качества по характеризующим ими свойствам продукции:

1. **Показатели назначения** характеризуют свойства продукции, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обуславливают область ее применения.

В эту группу входят:

- а) классификационные показатели, устанавливающие принадлежность изделий к классификационной группировке (классу автомобилей, точности приборов и т.д.);
- б) функциональные - характеризуют способность предмета удовлетворять определенным потребностям. В частности, для пищевых продуктов – это обеспечение организма человека питательными веществами. Отсюда в группу функциональных показателей можно внести, например, энергетическую ценность продукта, обусловленную энергией выделяемой при биологическом окислении единицы белков, жиров и углеводов; коэффициент усвояемости; коэффициент утилизации азота; качественный белковый показатель и т.д.
- в) конструктивные, дающие точное представление об основных проектно-конструкторских решениях изделий (двигатели дизельные, бензиновые, электрические и т.д.);
- г) показатели состава и структуры, определяющие содержание в продукции химических элементов, их соединений (для пищевых продуктов включают: химический состав, в том числе содержание макро- и микроэлементов, витаминов).

Показатели этой группы играют основную роль в оценке уровня качества, они часто используются как критерии оптимизации и применяются совместно с другими видами показателей.

2. Показатели надежности. Надежность – это один из основных показателей продукции.

Надежность – это свойство изделия (объекта) сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих способность выполнять требуемые функции в заданных режимах и условиях применения, технического обслуживания, ремонтов, хранения, транспортирования.

Надежность изделия в зависимости от назначения и условий его применения включает:

- 1) безотказность;
- 2) долговечность;
- 3) сохраняемость;
- 4) ремонтпригодность.

Безотказность - свойство объекта непрерывно сохранять работоспособное состояние в течение некоторого времени или некоторой наработке. К показателям безотказности относятся: вероятность безотказной работы; средняя наработка на отказ; интенсивность отказов; параметр потока отказов.

Долговечность – свойство изделия сохранять работоспособное состояние до наступления предельного состояния при установленной системе технического обслуживания и ремонта. К показателям долговечности относятся: ресурс между средними (капитальными) ремонтами; средний срок службы и т. д.

Сохраняемость - свойство изделия сохранять значения показателей безотказности, долговечности и ремонтпригодности в течение и после хранения или транспортировки.

Ремонтпригодность – свойства изделий, заключающиеся в приспособленности к обнаружению причин возникновения отказов, повреждений, поддержанию и восстановлению работоспособного состояния путем проведения технического обслуживания и ремонта. К показателям ремонтпригодности относятся: вероятность восстановления работоспособного состояния; средняя трудоемкость ремонта и технического обслуживания.

Показатели надежности применительно к пищевым продуктам позволяют характеризовать: сохраняемость; ремонтпригодность.

Показатели сохраняемости характеризуют способность изделий не изменять свойства при регламентированных режимах хранения и транспортировке. При оценке уровня качества продуктов конкретными показателями могут быть, например, уровень общей микробной обсемененности по окончании срока хранения, видовой состав микрофлоры, наличие продуктов первичного распада белков и другие.

Показатель ремонтпригодности характеризуют степень восстанавливаемости исходных свойств продукта. Эти показатели определяются при оценке уровня качества изделий, подвергнутых консервированию с последующим восстановлением свойств. К таким продуктам относятся, например: замороженные овощи, фрукты, мясо, быстрозамороженные готовые вторые блюда, подвергаемые размораживанию при использовании; сублимированные изделия, подвергаемые регидратации.

3. Эргономические показатели характеризуют удобство и комфорт потребления (эксплуатации) изделия на этапах функционального процесса в системе «человек – изделие – среда использования». Под средой использования понимается пространство, в котором человек осуществляет функциональную деятельность, например кабина автобуса, салон автомобиля, помещение цеха и т. д.

К эргономическим показателям относятся:

- гигиенические;
- физиологические;
- психофизиологические;
- психологические.

Гигиенические показатели применительно к пищевым продуктам характеризуют их безвредность, поэтому включают, например, показатели содержания в изделиях и сырье токсикантов (тяж. металлы, радионуклиды, пестициды и др.) и добавок (красители, консерванты, стабилизаторы и т.д.).

Физиологические и психофизиологические показатели характеризуют соответствие изделий возможным органам чувств (слух, вкус, зрение, осязание, обоняние), энергетическим возможностям человека. Это степень солености, соответствующая вкусовым ощущениям на уровне пороговых концентраций, соответствие (близость) температуры плавления жирных кислот в комбинированных жирах температуре тела человека.

Психологические показатели – соответствие изделий возможностям восприятия и переработки человеком информации. В частности, покупатели чаще отдают предпочтение красочно оформленным изделиям и легче их запоминают. Поэтому к группе показателей относят: красочность упаковки, привлекательность тары, наличие рекламы на продукте.

4. **Эстетические показатели** характеризуют информационную выразительность продукции, рациональность формы, целостность композиции, совершенство производственного исполнения, стабильность товарного вида. Например, цветовая гамма упаковки, наличие информации на упаковке и ее состав, оригинальная форма изделия, отличная от традиционной, наличие товарного знака на изделии, оригинальность упаковки и т.д.

Оценка эстетических показателей качества конкретных изделий проводится экспертной комиссией. За критикой эстетической оценки принимается ранжированный (эталонный) ряд изделий аналогичного класса и назначения, составляемый экспертами на основе базовых образцов.

5. **Показатель технологичности** характеризует свойства продукции, обуславливающие оптимальное распределение затрат, материалов, труда и времени при технологической подготовке производства, изготовлении и эксплуатации продукции. К ним относятся: удельная трудоемкость изготовления изделий; удельная материалоемкость; коэффициент использования материалов; удельная энергоемкость; себестоимость и др.

6. **Показатели стандартизации и унификации** характеризуют насыщенность продукции стандартными, унифицированными и оригинальными частями, а также уровень унификации с другими изделиями.

Унификация (от лат. unio – единство и facere – делать, т.е. приведение чего-либо к единообразию, к единой форме или системе) – это приведение объектов одинакового функционального назначения к единообразию по установленному признаку и рациональное сокращение числа этих объектов на основе данных об их эффективной применяемости. Основная цель унификации – устранение неоправданного многообразия изделий одинакового назначения и разнотипности их составных частей и деталей, приведение к возможному единообразию способов их изготовления, сборки, испытаний и т.п.

7. **Патентно-правовые показатели** характеризуют патентную защиту и патентную чистоту продукции и свидетельствуют о степени обновления технических решений, использованных в продукции, их патентной защите, а также возможности беспрепятственной реализации продукции в нашей стране и за рубежом (количество или удельный вес запатентованных или лицензированных деталей (узлов) и т.п.).

8. Экологические показатели отражают уровень вредных воздействий на окружающую среду, возникающих при эксплуатации или потреблении продукции. Например: содержание вредных примесей, выбрасываемых в окружающую среду, вероятность выброса вредных частиц, газов, излучений при хранении, транспортировании и использовании продукции, уровень ПДК. Номенклатура экологических показателей устанавливается с учетом международных стандартов, регламентов и требований ГОСТов в области природы и использования природных ресурсов.
9. Показатели безопасности характеризуют те особенности продукции, которые обуславливают безопасность человека при ее эксплуатации или потреблении. Они отражают требования к нормам и средствам защиты людей, находящихся в зоне возможной опасности при возникновении аварийной ситуации, и предусмотрены системой госстандартов по безопасности труда, а также международными стандартами.

10. Экономические показатели включают затраты на разработку, изготовление, эксплуатацию или потребление продукции, учитываемые в интегральном показателе качества продукции (различные виды затрат, себестоимость, цена и пр.), при сопоставлении различных образцов продукции - технико-экономические показатели.

Среди показателей качества имеются такие, которые невозможно выразить численными значениями (оттенки, запах, тембр и т.д.). Они определяются при помощи органов чувств (органолептически) и являются сенсорной характеристикой.

Для оценки показателей качества продукции применяют методы.

Методы определения показателей качества продукции подразделяются на две группы (рис. 3).

- 1) по способу получения информации;
- 2) по источникам получения информации.

МЕТОДЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА

по способу получения информации

- Измерительный метод
- Органолептический метод
- Расчетный метод
- Регистрационный метод

по источникам получения

- Традиционный метод
- Экспертный метод
- Социологический метод

Рисунок 3. Классификация методов определения качества продукции

Измерительный метод основан на информации, получаемой с использованием технических измерительных средств (весов, влагомеров, лактоденсиметров и т.д.). С его помощью оцениваются механические, физические, химические и другие показатели продукции (масса изделия, плотность, скорость автомобиля и др.).

Расчетный метод базируется на использовании информации, получаемой с помощью теоретических или эмпирических зависимостей.

Этот метод используется при проектировании продукции (расчет калорийности пищи, суточного рациона питания, мощности или производительности машин и т.д.).

Органолептический метод основан на информации, получаемой с помощью органов чувств: зрения, слуха, обоняния, осязания и вкуса. Он имеет большое значение при оценке качества предметов потребления, в том числе продуктов питания (кондитерских, табачных, парфюмерных изделий и другой продукции, их эргономичности, экологичности, эстетичности). Так как это наиболее простой, дешевый и быстрый, а в ряде случаев и единственно возможный способ выявления фальсифицированного продукта или ранней стадии порчи.

Регистрационный метод основывается на использовании информации, получаемой путем подсчета числа определенных событий, предметов или затрат (отказов изделия при испытаниях, процент брака и т.д.). Этим методом определяются показатели унификации, патентно-правовые показатели и др.

Ко второй группе относятся:

- традиционный метод;
- экспертный метод;
- социологический метод.

Традиционный метод (лабораторный) – это все известные методы определения различных показателей. Осуществляется должностными лицами специализированных экспериментальных и расчетных подразделений предприятий, учреждений (специализированные лаборатории, полигоны, испытательные стенды и т.д.).

Экспертный метод оценки показателей качества продукции реализуется группой специалистов-экспертов, например, дизайнеров, дегустаторов, товароведов и т. п. С помощью этого метода определяются значения таких показателей качества, которые не могут быть определены более объективными методами. Данный метод используется при определении значений некоторых эргономических, эстетических и органолептических показателей.

Социологический метод – это определение показателей качества продукции фактическими или потенциальными потребителями продукции. Сбор мнений потребителей производится путем опросов или с помощью социальных анкет-вопросников, выставок, конференций и т. д.

Законодательная база обеспечения качества в РФ

Законодательную базу обеспечения качества в РФ составляют следующие законы РФ:

- «О защите прав потребителей»;
- О качестве и безопасности пищевых продуктов;
- О техническом регулировании;
- Об обеспечении единства измерений;
- О стандартизации;
- О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения.

Закон РФ О защите прав потребителей



Форум - о качестве товаров АНО "ЦентрЭкспертиза"
Городское бюро товарных экспертиз

Интернет-журнал Качество.ru учрежден Обществом защиты прав потребителей (г. Москва).

Потребители.ru – это социальная сеть, созданная в 2010 году для потребителей и представителей бизнеса, где каждый может высказать свое независимое мнение, поделиться опытом или получить консультацию о товарах, услугах и заведениях.

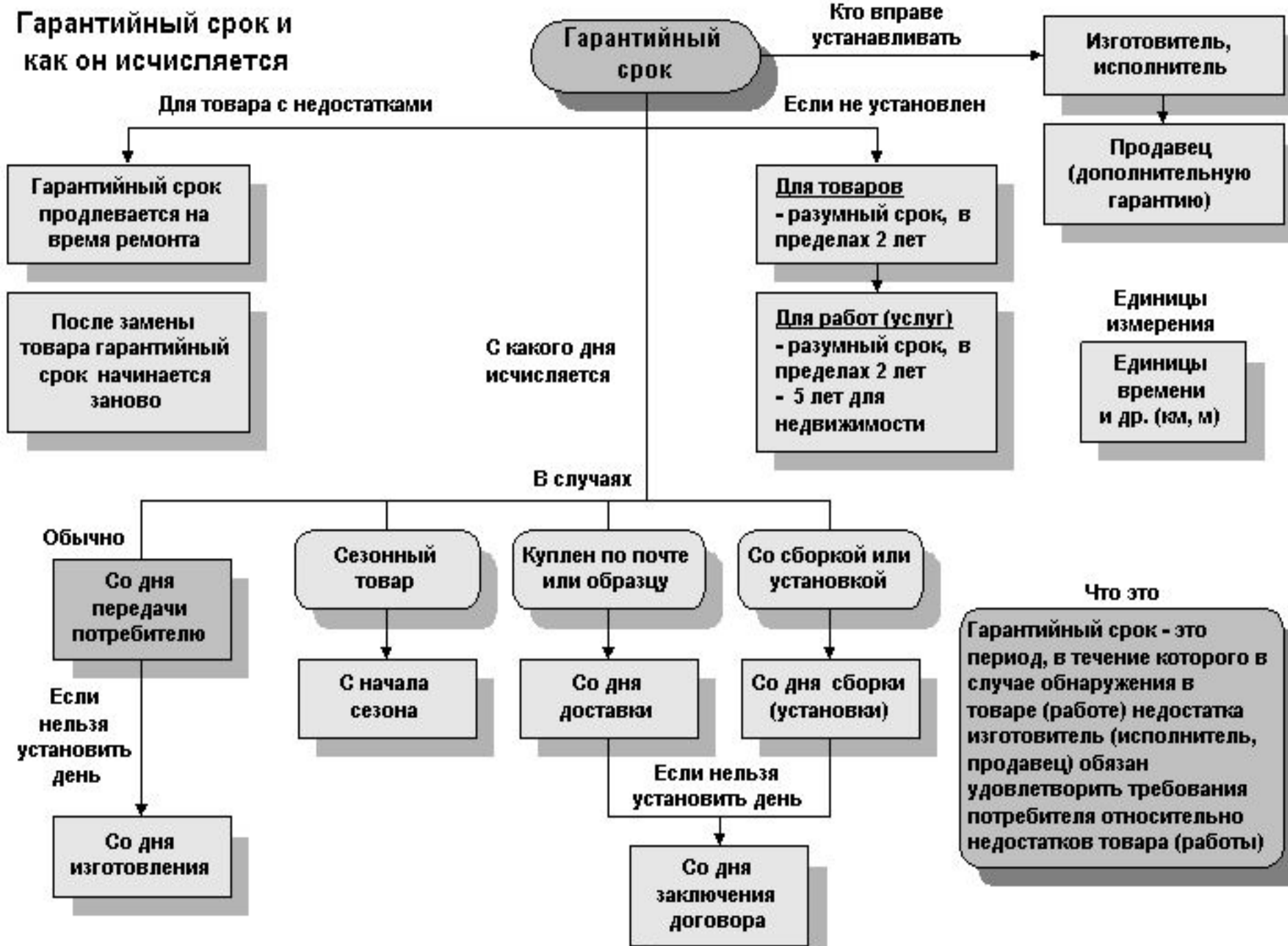
ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

- Право на качество;
- Право на безопасность ;
- Право на информацию;
- Право на возмещение ущерба.

ОСНОВНЫЕ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

- **Право на качество** означает, что продавец должен передать Вам качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу (оказать услугу).
- **Право на безопасность:** как потребитель Вы имеете право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды. Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом законом
- **Право на информацию:** потребитель имеет право на необходимую и достоверную информацию о том, что продается, кто продает и кем это изготовлено, как и когда это можно приобрести. На основании этой информации Вы должны получить точное представление об изготовителе (исполнителе, продавце) для обращения к нему в случае необходимости с соответствующими требованиями и о товарах (работах, услугах) для правильного их выбора.
- **Право на возмещение ущерба:** За нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную законом или договором. Если в договоре предусматривается ответственность в большем объеме или неустойка в большем размере, чем это предусмотрено законом, то применяются условия договора.
- **Срок службы, срок годности и гарантийный срок:** На товары (работы) могут быть установлены срок службы (или срок годности) и гарантийный срок. Эти сроки - сроки ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) перед потребителем. В течение этих сроков (а в некоторых случаях и по истечению всех сроков) Вы можете предъявлять продавцу (изготовителю, исполнителю) претензии и требовать возмещения убытков.

Гарантийный срок и как он исчисляется



Срок годности и как он исчисляется

Срок годности

Кто устанавливает

Изготовитель,
исполнитель

Должен устанавливаться в
обязательном порядке

Если не установлен

На продукты питания,
лекарства,
парфюмерно-косметические
товары, товары бытовой
химии и т.п.

Для товаров
- разумный срок, в
пределах 2 лет

Для работ (услуг)
- разумный срок, в
пределах 2 лет
- 5 лет для
недвижимости

Как
исчисляется

Исчисляется:
- либо периодом
времени со дня его
изготовления,
- либо до
определенной даты

Запрещается

Запрещается реализация
товаров (работ)
- с просроченным сроком
годности,
- без установленного срока
годности, если он должен
быть установлен

Что это

Срок годности - это период, по
истечении которого товар
(работа) считается
непригодным для
использования по назначению

Срок службы и как он исчисляется

Срок службы

Кто вправе устанавливать

Изготовитель, исполнитель

Должен устанавливаться в обязательном порядке

Если товар (работа) по истечении опред. периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя или причинять вред

Если не установлен

10 лет

С какого дня исчисляется

Единицы измерения

Единицы времени и др. (км, м)

В случаях

Обычно

Со дня передачи потребителю

Сезонный товар

С начала сезона

Куплен по почте или образцу

Со дня доставки

Со сборкой или установкой

Со дня сборки (установки)

Если нельзя установить день

Со дня изготовления

Если нельзя установить день

Со дня заключения договора

Что это

Срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется:
- обеспечивать возможность использования товара (работы) по назначению,
- нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине

Ваши права в течение срока службы



**НАДЛЕЖАЩА
Я
ИНФОРМАЦИ
Я**

**НЕОБХОДИМАЯ,
ДОСТАТОЧНАЯ**

**СВОЕВРЕМЕННА
Я**

**НА РУССКОМ
ЯЗЫКЕ**

**В НАГЛЯДНОЙ
И
ДОСТУПНОЙ
ФОРМЕ**

НАДЛЕЖАЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ОБ ИЗГОТОВИТЕЛЕ (ИСПОЛНИТЕЛЕ, ПРОДАВЦЕ, ИМПОРТЕРЕ)

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя:

- адрес (местонахождения);
- фирменное наименование (наименование изготовителя, исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;
- режим ее работы;

Если вид деятельности подлежит лицензированию (есть аккредитация):

- сведения о лицензии, о свидетельстве об аккредитации;

Если индивидуальный предприниматель:

- информация о гос. регистрации;

Правила продажи товаров и оказания услуг могут требовать предоставление более подробной информации

Информация должна предоставляться и вне постоянного места торговли (оказания услуг)

О ТОВАРЕ (РАБОТЕ, УСЛУГЕ)

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

наименование ТР или иное установленное законодательством РФ о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение (рис.);

сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, БАД, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;

цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

Знаки соответствия



«Зеленая точка» — символ того, что производство данного продукта экологически чистое, а упаковка подлежит вторичной переработке.



«Ресайлинг» — символ того, что данный товар подлежит переработке или уже получен в результате переработки.



«РСТ» — в России широко известен как знак соответствия Российскому стандарту.



Знак обращения на рынке (соответствие продукции требованиям технических регламентов).

- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (рис.);
- информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;
- срок службы или срок годности товаров (работ), а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;
- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;
- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров;
- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);
- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);
- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.



Изделие можно гладить



Изделие следует гладить слабо нагретым утюгом (90-120 °С)



Изделие следует гладить средне нагретым утюгом (100-130 °С)



Изделие можно гладить сильно нагретым утюгом (160-200 °С)



Допускается применение хлорсодержащих отбеливателей



Не допускается применение хлорсодержащих отбеливателей



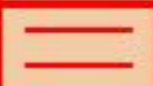
Изделие можно сушить в стиральной машине с центрифугой



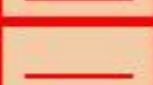
Изделие нельзя сушить в стиральной машине с центрифугой



Изделие можно сушить в подвешенном состоянии на веревке



Изделие можно сушить в подвешенном состоянии, выжимать нельзя



Изделие следует сушить, расправив на ровной поверхности



Сухая чистка (химчистка) разрешена



Сухая чистка (химчистка) запрещена. Удаление пятен растворителями запрещено



Допускается чистка в перхлорэтаноле и уайт-спирите



Допускается чистка во всех растворителях



Допускается чистка в уайт-спирите



Изделие можно стирать на руках или в стиральной машине



Изделие следует стирать на руках. Пользоваться стиральной машиной запрещено



Изделие следует стирать при температуре не выше указанной на знаке (в данном случае 40 °С). Если указана температура 95 °С, то это означает, что изделие можно кипятить



Изделие нельзя выкручивать

Предупреждающие знаки



Взрывоопасность



Окисляющая способность



Огнеопасность



Токсичность



Разъедающее действие



Раздражающее действие



Инфекционная опасность

**Таблица соответствия размеров мужской одежды
Верхняя одежда, пиджаки , брюки и костюмы**

| | | | | | | |
|----------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Россия | 46 - 48 | 48 - 50 | 50 - 52 | 52 - 54 | 54 - 56 | 56 - 58 |
| США | 36 - 38 | 38 - 40 | 40 - 42 | 42 - 44 | 44 - 46 | 46 - 48 |
| Международный | S | M | L | XL | XXL | XXXL |
| Европа | 46 - 48 | 48 - 50 | 50 - 52 | 52 - 54 | 54 - 56 | 56 - 58 |

Таблица соответствия размеров женской одежды

| | | | | | | | | | | |
|----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|------|
| Россия | 40 | 42 | 44 | 46 | 48 | 50 | 52 | 54 | 56 | 58 |
| США | 6 | 8 | 10 | 12 | 14 | 16 | 18 | 20 | 22 | 24 |
| Международный | XS | XS | S | M | M | L | XL | XL | XXL | XXXL |
| Европа | 34 | 36 | 38 | 40 | 42 | 44 | 46 | 48 | 50 | 52 |

Таблица соответствия размеров женского белья

| Обхват талии, см. | Обхват бедер, см. | Международный | Россия | США | Германия | Франция |
|-------------------|-------------------|---------------|--------|-----|----------|---------|
| 63-65 | 89 - 92 | XXS | 42 | 8 | 36 | 38 |
| 66-69 | 93 - 96 | XS | 44 | 10 | 38 | 40 |
| 70-74 | 97 - 101 | S | 46 | 12 | 40 | 42 |
| 75-78 | 102-104 | M | 48 | 14 | 42 | 44 |
| 79-83 | 105-108 | L | 50 | 16 | 44 | 46 |
| 84-89 | 109-112 | XL | 52 | 18 | 42 | 48 |
| 90-94 | 113-117 | XXL | 54 | 20 | 46 | 50 |
| 90-94 | 118-122 | XXXL | 56 | 22 | 48 | 52 |

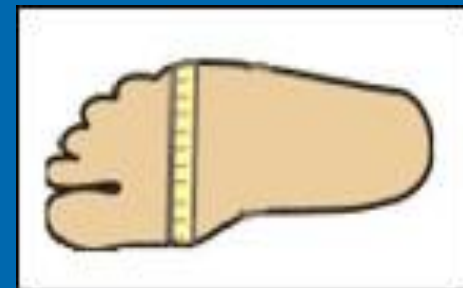
Таблица соответствия размеров мужской обуви

| | | | | | | | | | | | | | |
|------------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|------|----|----|----|
| Сантиметры | 25 | 25.5 | 26 | 26.5 | 27 | 27.5 | 28 | 28.5 | 29 | 29.5 | 30 | 31 | 32 |
| Россия | 39 | 39.5 | 40 | 40.5 | 41 | 41.5 | 42 | 42.5 | 43 | 43.5 | 44 | 45 | 46 |
| Европа | 40 | 40.5 | 41 | 41.5 | 42 | 42.5 | 43 | 43.5 | 44 | 44.5 | 45 | 46 | 47 |
| США | 7 | 7.5 | 8 | 8.5 | 9 | 9.5 | 10 | 10.5 | 11 | 11.5 | 12 | 13 | 14 |

Таблица соответствия размеров женской обуви

| | | | | | | | | | | |
|------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Сантиметры | 21.5 | 22 | 22.5 | 23 | 23.5 | 24 | 24.5 | 25 | 25.5 | 26 |
| Россия | 34 | 34.5 | 35 | 35.5 | 36 | 36.5 | 37 | 37.5 | 38 | 38.5 |
| Европа | 35 | 35.5 | 36 | 36.5 | 37 | 37.5 | 38 | 38.5 | 39 | 39.5 |
| США | 5 | 5.5 | 6 | 6.5 | 7 | 7.5 | 8 | 8.5 | 9 | 9.5 |

Полнота стопы - это обхват стопы в самой широкой ее носочной части (как показано на рисунке).



Цифровая нумерация применяется в российской, американской и европейских системах.

Многие предпочитают не определять свою полноту стопы, т.к. у большинства людей она попадает в стандартный размер и обычно придерживаются следующих стандартных значений (*американская шкала, совпадает с английской*) :

В - узкая полнота стопы, **Д** - средняя, **стандартная** полнота стопы, **Е** - немного полнее средней полноты, **ЕЕ** - широкая, полная стопа.

Определить же свою полноту стопы можно воспользовавшись совсем несложной формулой : $W = 0,25 B - 0,15 C - A$ где :

W - искомый номер полноты, **B** - обхват в пучках в мм, **C** - длина стопы в мм, **A** - постоянный коэффициент определяемый по таблице:

| Род обуви | Размер | Полноты | A |
|-----------|-----------|---------|----|
| Женская | 21-27.5 | 1-12 | 16 |
| Мужская | 24.5-30.5 | 1-12 | 17 |



Определение размера перчаток

Размер перчаток определяется по обхвату ладони (см. рисунок) - достаточно измерить ее объем без большого пальца, несильно затягивая ленту, а затем определить свой размер по таблице представленной ниже.



Таблица определения размеров перчаток

| Измерение | Британия / США | Метрическая | Размер перчаток |
|-------------------|----------------|-------------|-----------------|
| 7" - 7 1/2" | 7" | 17.8 см | XSM |
| 7 1/2" - 8 1/4" | 8" | 20 см | SM |
| 8 1/2" - 9 1/4" | 9" | 23 см | MD |
| 9 1/2" - 10 1/4" | 10" | 25 см | LG |
| 10 1/2" - 11 1/4" | 11" | 28 см | XLG |
| 11 1/2" - 12 1/4" | 12" | 30.5 см | XXLG |
| 12 1/2" + | 13" | 33 см | XXXLG |

О режиме работы

Режим работы должен включать:

- выходные дни;
- время начала и окончания работы;
- время обеденного и иных перерывов в работе.



Указывается на вывеске

Ненадлежащая информация. Ваши права

Ненадлежащая информация

Что это

Ненадлежащая информация это:
- недостоверная,
- недостаточно полная,
- не на русском языке

Если не представлена надлежащая информация

О чем

О товаре (работе, услуге) или об изготовителе (исполнителе, продавце)

При заключении договора

Вы вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора

После заключения договора

Вы вправе в разумный срок расторгнуть договор и потребовать возврата уплаченной за товар (работу, услугу) суммы и возмещения других убытков

Если Вы приобрели товар (работу, услугу) и вследствие предоставления ненадлежащей информации

Факта, что Вам не была предоставлена надлежащая информация достаточно для расторжения договора

Вы "сломали" его

Вправе предъявить те же требования, как если бы Вы приобрели товар (работу, услугу) с недостатками, допущенными по вине изготовителя (продавца, исполнителя)

Вы причинили вред (жизни, здоровью, имуществу)

Вправе требовать возмещения вреда и полного возмещения убытков
А также полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в Вашей собственности

Потребитель не обязан иметь какие-либо специальные познания о своем приобретении

В соответствии с 18 ст. Закона «О ЗПП» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены **в течение пятнадцати дней** со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев: обнаружение существенного недостатка товара; нарушение сроков устранения недостатков товара; невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку (экспертизу) качества товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

**Вы купили товар с недостатками.
Ваши права в течение гарантийного
срока или срока годности**

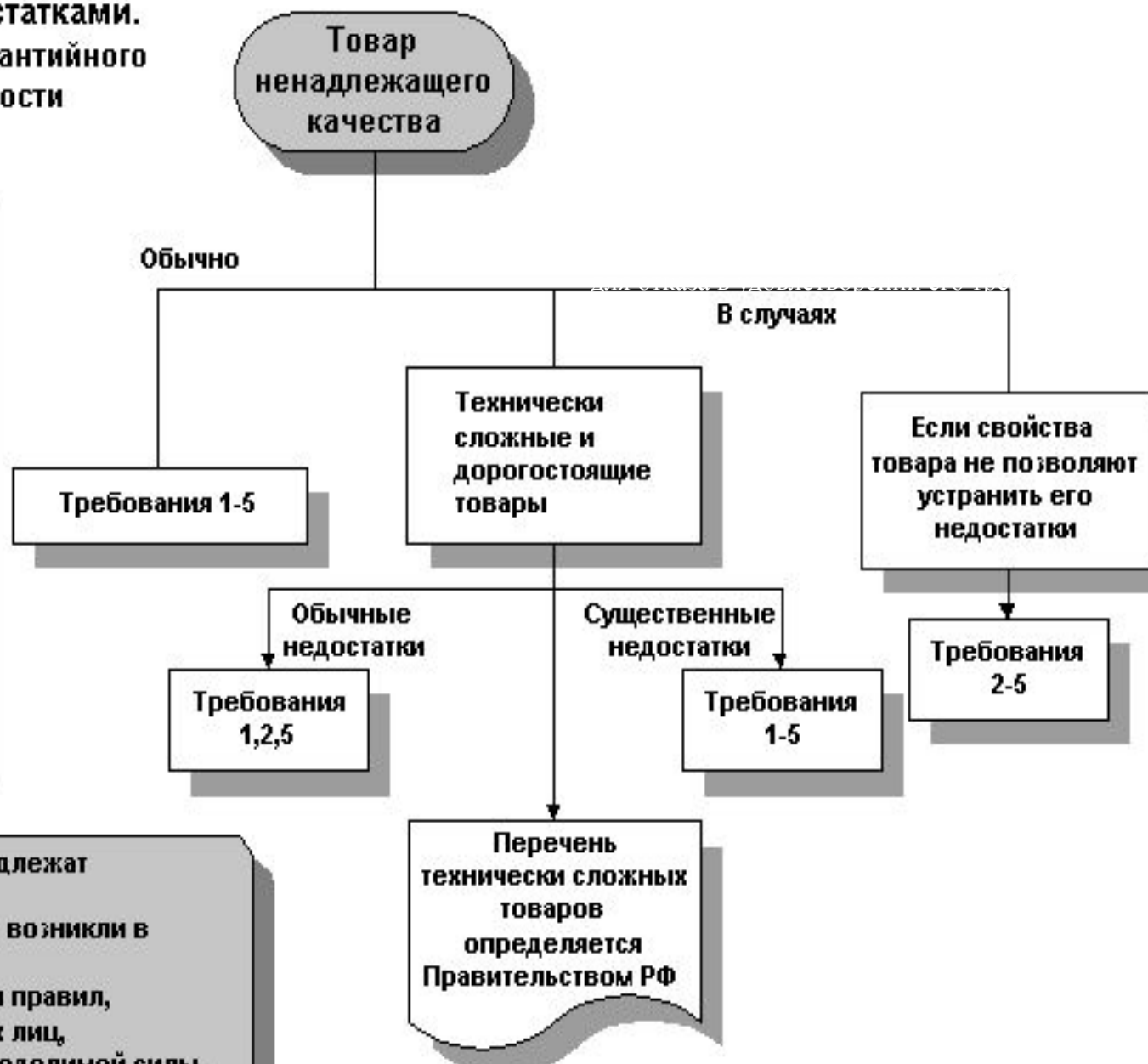
5 требований:

1. Безвозмездное устранение недостатков или возмещение Ваших расходов на это.
2. Соразмерное уменьшение цены.
3. Замена на товар аналогичной марки.
4. Замена на товар другой марки.
5. Отказ от исполнения договора (возврат товара и получение денег за него).

**А также полное возмещение
убытков**

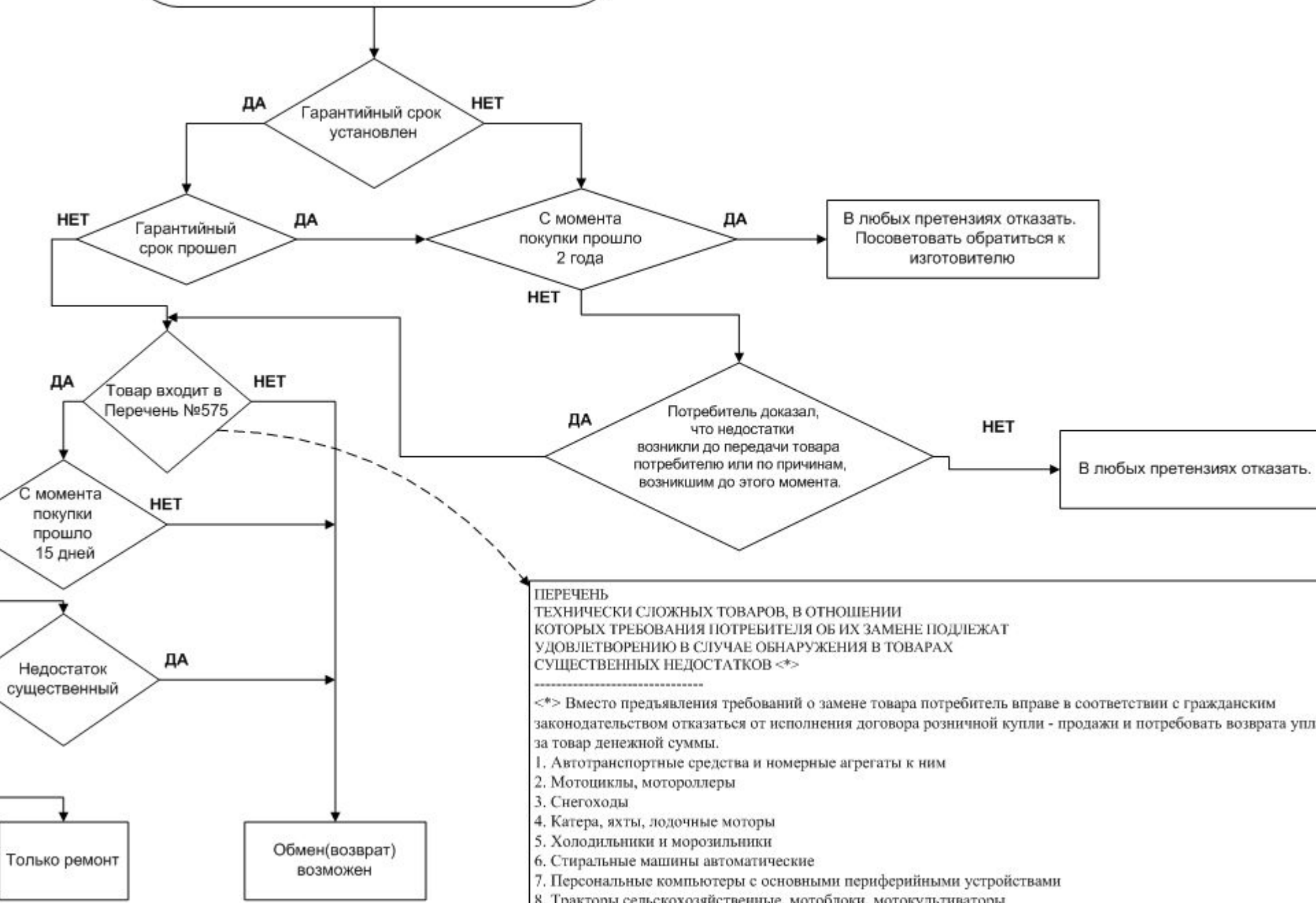
**Требования не подлежат
удовлетворению**

- если недостатки возникли в результате
 - нарушения Вами правил,
 - действий третьих лиц,
 - действия непреодолимой силы,
- если недостатки были оговорены при продаже



**Перечень
технически сложных
товаров
определяется
Правительством РФ**

Потребитель обращается с требованием обмена(возврата) товара ненадлежащего качества.



В любых претензиях отказать. Посоветовать обратиться к изготовителю

В любых претензиях отказать.

**ПЕРЕЧЕНЬ
ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ, В ОТНОШЕНИИ
КОТОРЫХ ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ОБ ИХ ЗАМЕНЕ ПОДЛЕЖАТ
УДОВЛЕТВОРЕНИЮ В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ В ТОВАРАХ
СУЩЕСТВЕННЫХ НЕДОСТАТКОВ <*>**

<*> Вместо предъявления требований о замене товара потребитель вправе в соответствии с гражданским законодательством отказать от исполнения договора розничной купли - продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

1. Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним
2. Мотоциклы, мотороллеры
3. Снегоходы
4. Катера, яхты, лодочные моторы
5. Холодильники и морозильники
6. Стиральные машины автоматические
7. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами
8. Тракторы сельскохозяйственного назначения, мотоблоки, мотокультиваторы

Перечень товаров длительного пользования, на которые требование о безвозмездном предоставлении аналогичного товара не распространяется

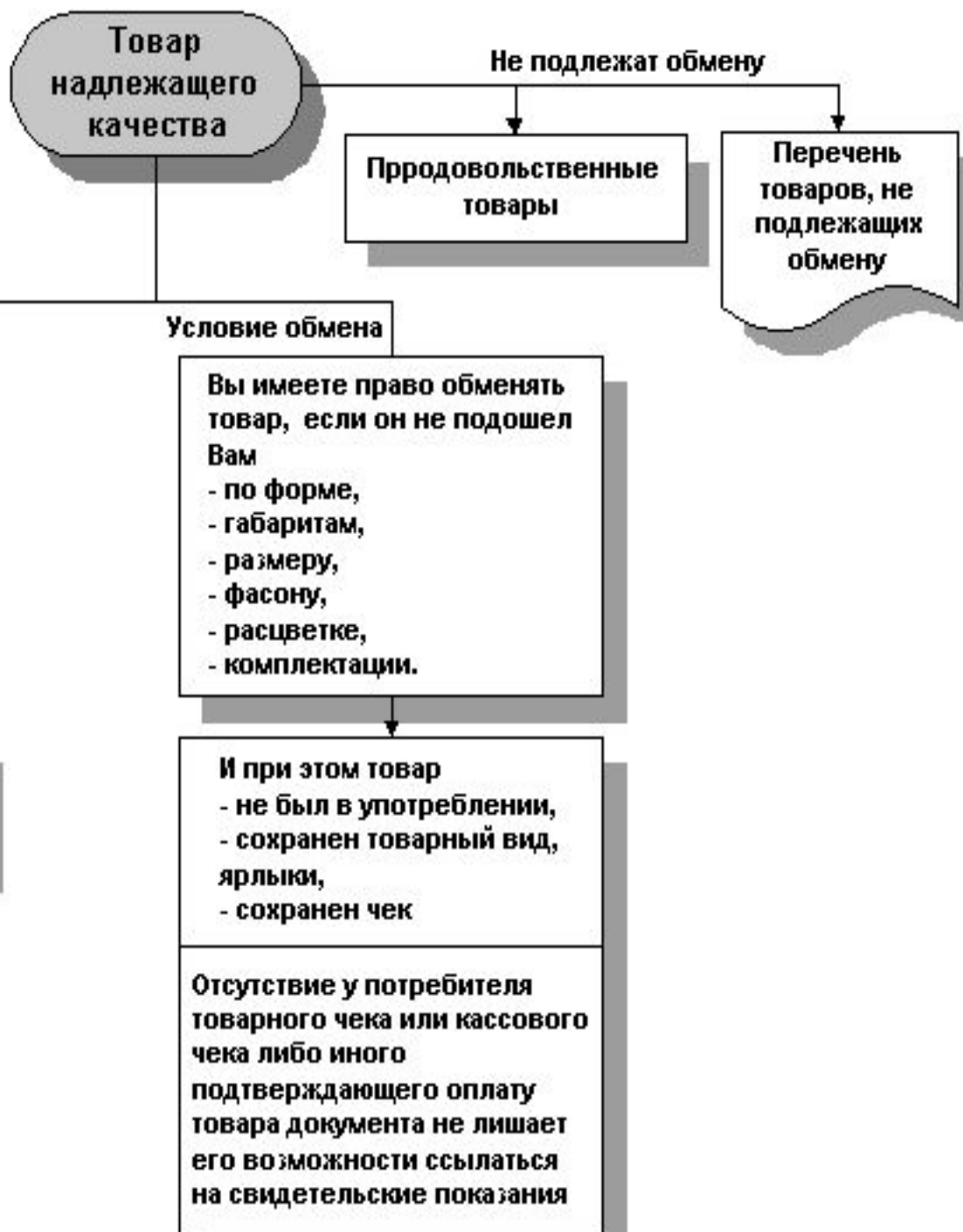
| Группа товаров длительного пользования, на которые требование о безвозмездном предоставлении аналогичного товара не распространяется | В том числе |
|---|---|
| Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним (кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами), прогулочные суда и плавсредства | |
| Мебель | |
| Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях | Электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла |
| Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи | Бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипятильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары |
| Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия | |

Перечень технически-сложных товаров в отношении которых требование о замене может быть предъявлено потребителем только при обнаружении в нем существенных недостатков

- 1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
- 2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования
- 3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
- 4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу
- 5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
- 6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями
- 7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
- 8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления
- 9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления
- 10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления
- 11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления
- 12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой

Вы купили качественный товар.

Право на обмен



Потребитель обращается с требованием обмена(возврата) товара надлежащего качества.

ДА

С момента покупки прошло 14 дней

НЕТ

ДА

Товар входит в Перечень №55 от от 19 января 1998 г.

НЕТ

НЕТ

Товар входит в п.11 вышеуказанного Перечня

ДА

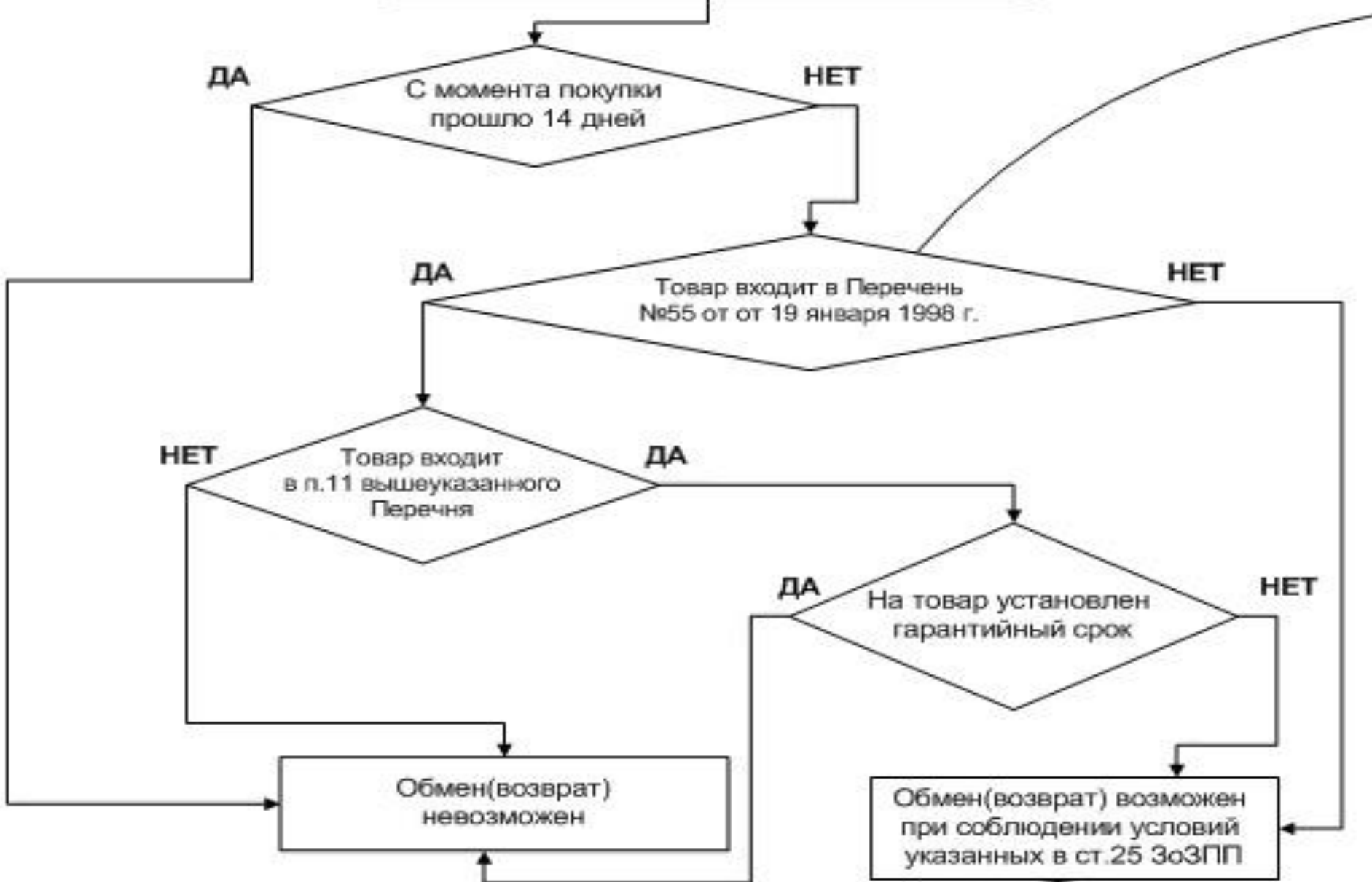
ДА

На товар установлен гарантийный срок

НЕТ

Обмен(возврат) невозможен

Обмен(возврат) возможен при соблюдении условий указанных в ст.25 ЗоЗПП



Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену на аналогичный товар

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)
3. Парфюмерно - косметические товары
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно - носочные)
6. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов)
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену на аналогичный товар

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)
9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни
10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения
11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные)
12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему
13. Животные и растения
14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

Дистанционный способ продажи товара

Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков или иными способами.

Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре и информация о порядке и сроках возврата товара.

Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Нарушение сроков выполнения работы (услуги). Ваши права

Нарушение сроков выполнения

Что это

Просрочка:
- срока начала выполнения,
- промежуточных сроков,
- срока окончания выполнения,
- или во время выполнения стало очевидным, что работа (услуга) не будет выполнена в срок



Обнаружены недостатки работы (услуги) в пределах гарантийного срока. Ваши требования

Обнаружены недостатки работы (услуги)

До принятия - любые недостатки

После принятия - только скрытые недостатки

В ходе выполнения или при принятии работы (услуги)

Вы имеете право предъявить исполнителю на Ваш выбор одно из 4 требований:

- 1) безвозмездное устранение недостатков;
- 2) соответствующее уменьшение цены
- 3) безвозмездное изготовление другой вещи или повторное выполнение работы;
- 4) возмещение понесенных расходов по устранению недостатков

Если недостатки - существенные Вы имеете право отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения убытков

Удовлетворение требований 1,3,4 не освобождает исполнителя от выплаты неустойки за нарушение срока

Если гарантийный срок установлен

До истечения гарантийного срока

Исполнитель отвечает за эти недостатки, если не докажет, что они возникли -- после принятия работы (услуги) потребителем -- вследствие

- нарушения им правил использования,
- действий третьих лиц
- непреодолимой силы

Бремя доказательства - на исполнителе

Если гарантийный срок не установлен

В течение 2 лет (5 лет для недвижимости)

Исполнитель отвечает за эти недостатки, если потребитель докажет, что они возникли -- до ее принятия им -- или по причинам, возникшим до этого момента

Бремя доказательства - на потребителе

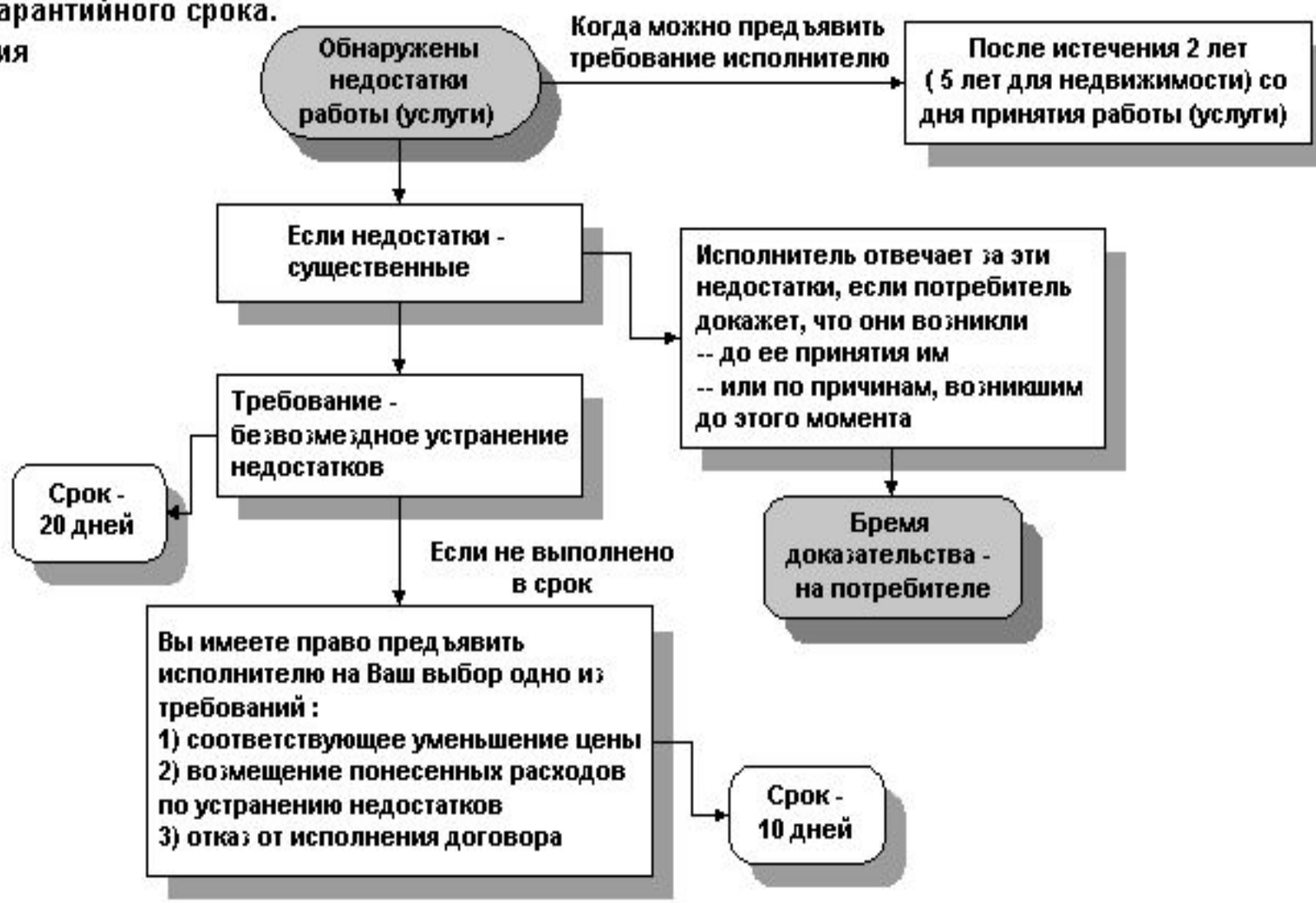
Если гарантийный срок установлен, но меньше 2 лет (5 лет для недвижимости)

После истечения гарантийного срока, но в пределах 2 лет (5 лет для недвижимости)

Что такое скрытые недостатки
Недостатки, которые невозможно было установить при принятии работы - скрытые

**Обнаружены недостатки работы (услуги)
по истечению гарантийного срока.**

Ваши требования



**Если нарушены любые сроки,
Вы вправе:**

- изменить требование,
- требовать неустойку

**Работа (услуга) выполняется
в срок и без недостатков.
Ваши права**



В соответствии с 33 ст. закона «О ЗПП» на выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы, может быть составлена твердая или приблизительная смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель - ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

Если возникла необходимость выполнения дополнительных работ (оказания дополнительных услуг) и по этой причине существенного превышения приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за выполненную работу (оказанную услугу).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.

Выполнение работы из материала исполнителя

Исполнитель обязан выполнить работу, определенную договором о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

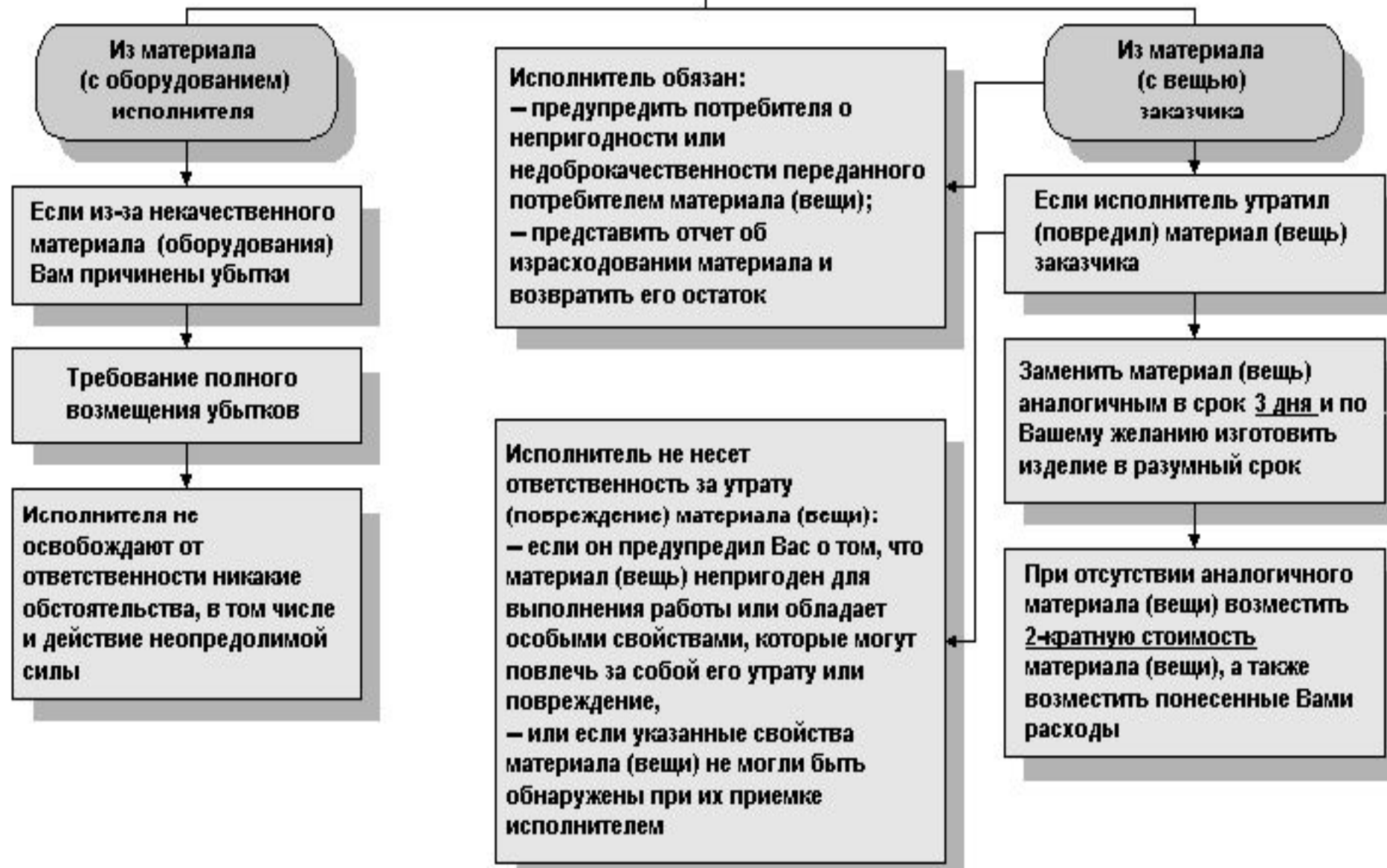
Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета.

Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

Выполнение работы из материала исполнителя и из материала заказчика. Ваши права

Выполнение работы



| Требование потребителя | Срок устранения |
|---|---|
| Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером). | Срок не определен в письменной форме соглашением сторон – незамедлительно ; Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме - не должен превышать сорок пять дней . |
| В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар. | в течение семи дней , при необходимости дополнительной проверки качества - в течение двадцати дней ; если отсутствует необходимый для замены товар - в течение месяца со дня предъявления требования. Если для замены товара требуется более семи дней - в течение трех дней предоставить во временное пользование товар, обладающий такими же основными потребительскими свойствами |
| Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре. | подлежит удовлетворению в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования. |
| Ответственность за просрочку выполнения требований потребителя. | за каждый день просрочки неустойка (пеня) в размере одного процента цены товара |

| | |
|---|--|
| <p>В случае нарушения срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю.</p> | <p>за каждый день просрочки - неустойка (пеня) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.</p> |
| <p>Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков.</p> | <p>подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.</p> |
| <p>Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.</p> | <p>подлежат удовлетворению продавцом в течение 14 дней не считая дня покупки товара</p> |
| <p>Требование потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы.</p> | <p>подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.</p> |
| <p>Отказ от товара купленного дистанционным способом.</p> <p>В случае если информация о порядке и сроках возврата товара не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара.</p> | <p>в любое время до его передачи, а после передачи - в течение семи дней.</p> <p>потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.</p> |
| <p>При отказе потребителя от товара, купленного дистанционным способом.</p> | <p>не позднее десяти дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования, за исключением расходов за доставку товара</p> |
| <p>Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).</p> | <p>за каждый день просрочки неустойка (пеня) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором не определена – от общей цены заказа.</p> <p>Сумма взысканной неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа.</p> |
| <p>Требования об уменьшении цены за выполненную работу, о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора.</p> | <p>подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.</p> |

Как защитить свои права



Закон РФ " О защите прав потребителей", глава IV "Государственная и общественная защита прав потребителей" четко определяет данные органы:

- Федеральный антимонопольный орган в лице Новосибирского территориального управления МАП России - осуществляет государственный контроль за соблюдением законов и иных правовых актов РФ по защите прав потребителей;
- Федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы);
- Новосибирский центр стандартизации, метрологии и сертификации;
- Областной и городской центр санэпиднадзора;
- Управление ветеринарии с ветеринарно-санитарной инспекцией;
- Управление госторгинспекции по качеству товаров, торговле и защите прав потребителей и др. осуществляют контроль за соблюдением требований по безопасности и качеству товаров (работ, услуг) о пределах своей компетенции.

Все указанные органы обладают правом налагать штрафные санкции и запрещать выпуск и реализацию товаров (прекращать оказание услуг и работ).

В соответствии со ст. 44 - защиту прав потребителей осуществляют органы местного самоуправления, которые вправе самостоятельно формировать соответствующие структуры. В Новосибирске это комитет и отделы по защите прав потребителей во всех районах города.

В соответствии со ст. 45 Закона РФ " О защите прав потребителей" создан Союз по защите прав потребителей Новосибирской области, который осуществляет деятельность в соответствии с Федеральным Законом "Об общественных объединениях" и их уставами.

В городе создана система защиты прав потребителей, нормативно-законодательная база, материально-техническая база экспертизы и сертификации, информация об опасных товарах (работах, услугах) систематически доводится до населения через средства массовой информации.

Основные направления деятельности органов по защите прав потребителей:

- информационно - просветительская;
- организация правовой защиты;
- механизм реализации защиты.

Органы и организации, защищающие права потребителей в Новосибирской области

| № | | Адрес | Телефоны |
|----|--|--------------------------------|----------------------|
| 1 | Новосибирское территориальное управление МАП России | Ул. Кирова,3 | 23-66-85 |
| 2. | Новосибирский центр стандартизации, метрологии и сертификации | Ул. Революции, 36 | 10-03-08 |
| 3. | Новосибирский областной центр санэпидемнадзора | Ул. Челюскинцев, 7а | 20-20-89 20-75-97 |
| 4. | Новосибирский городской центр санэпидемнадзора | Ул. Фрунзе, 84 | 24-58-52 24-24-22 |
| 5. | Управление ветеринарии с ветеринарно-санитарной инспекцией | Ул. Достоевского, 9 | 18-43-24 |
| 6. | Управление госторгинспекции по качеству товаров, торговли и защите прав потребителей | Ул.Коммунистическая, 44 | 23-84-60 |
| 7. | Союз по защите прав потребителей | Красный проспект, 82, каб. 153 | 17-37-18 |
| 8. | Администрация Новосибирской области | Ул. Свердлова, 14 | 23-65-19 23-23-79 |
| 9. | Комитет по защите прав потребителей мэрии | Красный проспект, 34 | 22-19-41 22-32-70 |

Отделы по защите прав потребителей районов г. Новосибирска

| N | | Адрес | Телефоны |
|----|-----------------|---------------------------|-------------------------------|
| 1 | Дзержинский | Пр. Дзержинского, 16 | 77-14-80 77-87-77 |
| 2 | Железнодорожный | Ул. Ленина, 57 | 22-78-66 |
| 3 | Заельцовский | Ул. Д. Ковальчук, 179 | 25-26-27 25-70-70 |
| 4 | Калининский | Ул. Б. Хмельницкого, 2 | 76-03-38 |
| 5 | Кировский | Ул. Петухова, 18 | 42-04-81 42-02-63 |
| 6 | Ленинский | Ул. Станиславского, 6а | 54-73-29 54-70-07 |
| 7 | Октябрьский | Ул. Сакко и Ванцетти, 33 | 66-42-85 66-65-40 66-83-57 |
| 8 | Первомайский | Ул. Физкультурная, 7 | 37-33-82 |
| 9 | Советский | Пр. Лаврентьева, 14 | 33-36-26 33-37-72 |
| 10 | Центральный | Ул. Коммунистическая, 33а | 23-84-72 |

КОМИТЕТ МЭРИИ Г.НОВОСИБИРСКА ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Телефон: +7(383)2274234 Адрес: Новосибирск г., Достоевского улица, д. 8

ОТДЕЛ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АДМИНИСТРАЦИИ ЛЕНИНСКОГО

РАЙОНА Телефон: +7(383)3547007 Адрес: Новосибирск г., Станиславского улица, д. 6, оф. 304

ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В

**СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА
ПО НСО В Г. БЕРДСКЕ Телефон: +7(383)3320558 Адрес: Новосибирск г., Иванова
улица, д. 6**

ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АДМИНИСТРАЦИИ ПЕРВОМАЙСКОГО РАЙОНА Г. НОВОСИБИРСКА

Телефон: +7(383)3375337 Адрес: Новосибирск г., Физкультурная улица, д. 7, оф. 101,103

ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АДМИНИСТРАЦИИ СОВЕТСКОГО РАЙОНА Г. НОВОСИБИРСКА

Телефон: +7(383)3332773 Адрес: Новосибирск г., Лаврентьева просп., д. 14, оф. 207

КОМИТЕТ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И УЧАСТНИКОВ РЫНКА НЕДВИЖИМОСТИ ПРИ НОВОСИБИРСКОЙ АССОЦИАЦИИ РИЭЛТЕРОВ

Телефон: +7(383)2297537 Адрес: Новосибирск г., Димитрова проспект, д. 4, оф. 801

**ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
АДМИНИСТРАЦИИ ДЗЕРЖИНСКОГО РАЙОНА Г. НОВОСИБИРСКА**

**Телефон: +7(383)2791090 Адрес: Новосибирск г., Дзержинского проспект, д. 16, оф. 337,
328**

**ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
АДМИНИСТРАЦИИ ЦЕНТРАЛЬНОГО РАЙОНА Г. НОВОСИБИРСКА**

Телефон: +7(383)2231749 Адрес: Новосибирск г., Коммунистическая улица, д. 33, оф. 22

**ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
АДМИНИСТРАЦИИ ЗАЕЛЬЦОВСКОГО РАЙОНА Г. НОВОСИБИРСКА**

Телефон: +7(383)2209891 Адрес: Новосибирск г., Дуси Ковальчук улица, д. 272/4

**ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
АДМИНИСТРАЦИИ КАЛИНИНСКОГО РАЙОНА Г. НОВОСИБИРСКА**

**Телефон: +7(383)2760035 Адрес: Новосибирск г., Богдана Хмельницкого улица, д. 2, оф.
13**

**ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
АДМИНИСТРАЦИИ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО РАЙОНА Г. НОВОСИБИРСКА**

Телефон: +7(383)2227227 Адрес: Новосибирск г., Ленина улица, д. 57, оф. 321,322

**ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
АДМИНИСТРАЦИИ ОКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА Г. НОВОСИБИРСКА**

**Телефон: +7(383)2664285 Адрес: Новосибирск г., Сакко и Ванцетти улица, д. 33, оф.
412,414**

**УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ
ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА
ПО НСО Телефон: +7(383)2202641 Адрес: Новосибирск г., Челюскинцев
улица, д. 7А**

**ОТДЕЛ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА И ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ АДМИНИСТРАЦИИ КИРОВСКОГО РАЙОНА Г.
НОВОСИБИРСКА Телефон: +7(383)2274859 Адрес: Новосибирск г.,
Петухова улица, д. 18, оф. 130**

Закон РФ О техническом регулировании



Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (в 2004-2010 годах – Ростехрегулирование, с июня 2010 г – Росстандарт) – федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по оказанию государственных услуг, управлению государственным имуществом в сфере технического регулирования и метрологии

Основные задачи Росстандарта:

- реализация функций национального органа по стандартизации;
- обеспечение единства измерений;
- осуществление государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов и обязательных требований стандартов;
- создание и ведение федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов и единой информационной системы по техническому регулированию;
- осуществление организационно-методического руководства по ведению Федеральной системы каталогизации продукции для федеральных государственных нужд;
- организация проведения работ по учету случаев причинения вреда вследствие нарушения требований технических регламентов;
- организационно-методическое обеспечение проведения конкурса на соискание Премии Правительства Российской Федерации в области качества и других конкурсов в области качества;
- оказание государственных услуг в сфере, стандартизации, технического регулирования и метрологии.

Руководитель Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии
Г.И. Элькин

Заместитель Руководителя
Федерального агентства по
техническому регулированию
и метрологии
В.Н. Крутиков

Заместитель Руководителя
Федерального агентства по
техническому регулированию
и метрологии
Е.Р. Петросян

Заместитель Руководителя
Федерального агентства по
техническому регулированию
и метрологии
С.В. Пугачев

Управление
экономики,
бюджетного
планирования и
госсобственности

Управление
метрологии

Управление развития,
информационного
обеспечения и
аккредитации

Управление
технического
регулирования и
стандартизации

Управление делами

Управление
территориальных
органов и
региональных
программ

Управление
международного
сотрудничества

Рис. 1. Структура Росстандарта

Росстандарт находится в ведении Министерства промышленности и торговли Российской Федерации. Руководствуется в своей деятельности Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, актами Министерства промышленности и торговли Российской Федерации.

В структуру Росстандарта входят 3 заместителя руководителя, а также в структуре центрального аппарата 7 управлений по основным направлениям деятельности Агентства:

- управление экономики и бюджетного планирования и госсобственности
- управление метрологии
- управление развития, информационного обеспечения и аккредитации
- управление технического регулирования и стандартизации
- управление делами
- управление территориальных органов и региональных программ
- управление международного сотрудничества

Росстандарт осуществляет свои функции непосредственно и через семь межрегиональных территориальных управлений (МТУ) (центральный аппарат Северо-Западного МТУ располагается в г. Санкт-Петербурге), а также российские службы стандартизации

Территориальные органы Росстандарта

- Центральное МТУ
- Северо-Западное МТУ
- Южное МТУ
- Приволжское МТУ
- Уральское МТУ
- Сибирское МТУ
- Дальневосточное МТУ

Сибирское межрегиональное территориальное управление – юридич. и почт. адрес:
630004, г. Новосибирск, ул. Революции, д. 36, а/я 172

Тел.: (383) 210-03-08

Факс: 210-16-46

Web-сайт: www.sibmtu.ru

E-mail: info@sibmtu.ru

Руководитель: Михайлова Ирина Альбертовна

Стандартизация



Стандартизация – это деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного и многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ и услуг.

стандарт - документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. Стандарт также может содержать правила и методы исследований (испытаний) и измерений, правила отбора образцов, требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

технический регламент - документ, который принят международным договором РФ, подлежащим ратификации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или в соответствии с международным договором РФ, ратифицированным в порядке, установленном законодательством РФ, или указом Президента РФ, или постановлением Правительства РФ, или нормативным правовым актом федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования (продукции или к продукции и связанным с требованиями к продукции процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации).

Двухуровневая модель формирования требований к продукции

Технический регламент

Обобщенные
(существенные) требования к
объекту технического
регулирования
(ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ)

Доказательная база
соответствия требованиям
технического регламента

**система
стандартизации**

Стандарты
(национальные,
межгосударственные,
предприятий, своды
правил)

Конкретные
требования к объекту
технического
регулирования
(ДОБРОВОЛЬНЫЕ)

Основные отличия *стандарта* от *технического регламента*: 1) стандарт носит добровольный характер для использования, а технический регламент является обязательным для применения документом; 2) стандарт должен устанавливать гармонизированные с техническими регламентами требования на продукцию или услугу, а технический регламент устанавливает обязательные требования к объектам технического регулирования; 3) на услуги и работы технические регламенты разрабатываться не будут; 4) стандарт представляет собой результат сотрудничества всех заинтересованных сторон и рассмотрения его общественностью, а технический регламент, хотя и разрабатывается с участием всех заинтересованных сторон (производителей и потребителей), в исключительных случаях может приниматься Указом Президента без обязательного согласия всех сторон.

Фонд национальных стандартов в нашей стране составляет более 24600 стандартов, из них с международными стандартами гармонизировано около 40%. Обозначение национального стандарта РФ состоит из: индекса ГОСТ Р; регистрационного номера; четырёх цифр года принятия стандарта (двух цифр, если стандарт принят до 2000 г.). Пример: ГОСТ Р 51898-2002. При обозначении стандарта, входящего в систему (комплекс) стандартов, в его регистрационном номере первая цифра с точкой определяет комплекс стандартов. Пример: ГОСТ Р 1.5-2004.

Целями стандартизации являются:

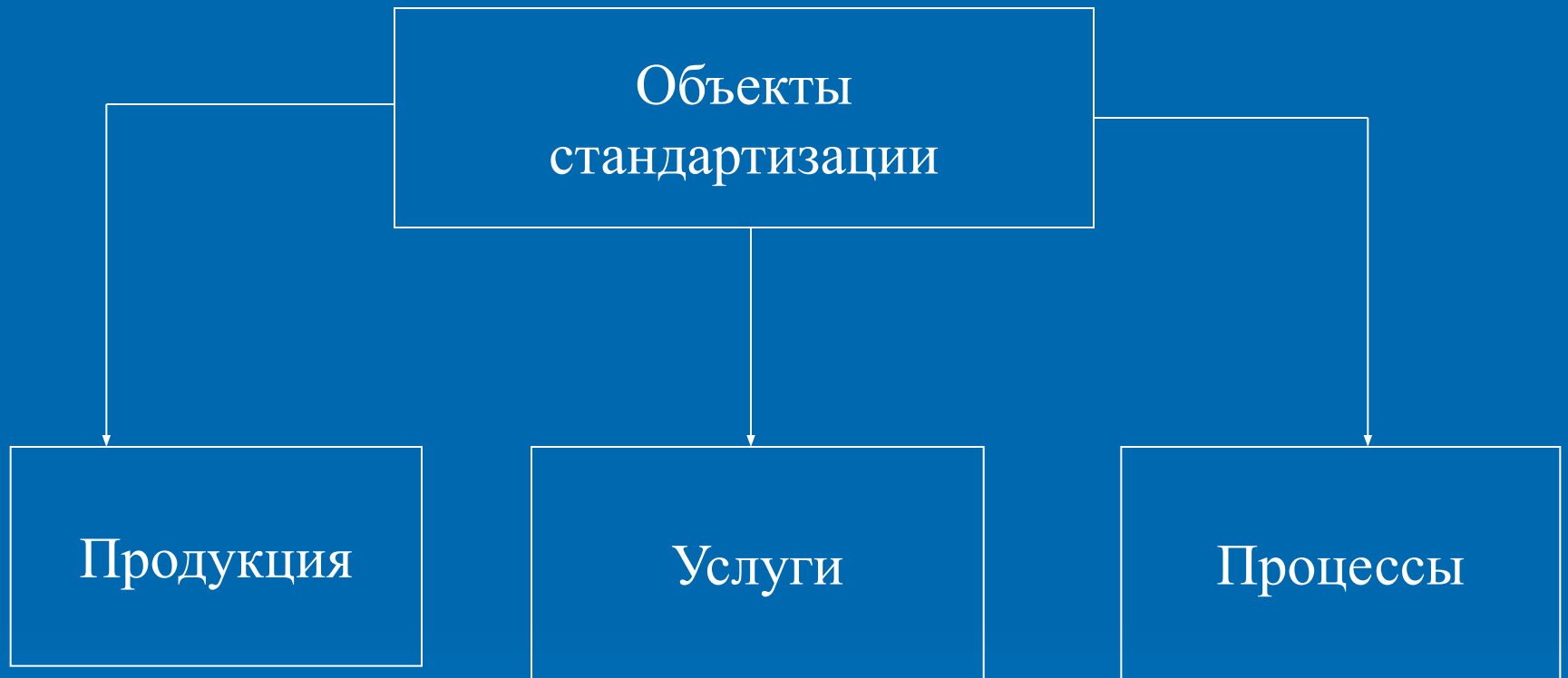
- повышение уровня безопасности жизни и здоровья граждан, имущества физических и юридических лиц, государственного и муниципального имущества, объектов с учетом риска возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, повышение уровня экологической безопасности, безопасности жизни и здоровья животных и растений;
- обеспечение конкурентоспособности и качества продукции (работ, услуг), единства измерений, рационального использования ресурсов, взаимозаменяемости технических средств (машин и оборудования, их составных частей, комплектующих изделий и материалов), технической и информационной совместимости, сопоставимости результатов исследований (испытаний) и измерений, технических и экономико-статистических данных, проведения анализа характеристик продукции (работ, услуг), исполнения государственных заказов, добровольного подтверждения соответствия продукции (работ, услуг);
- содействие соблюдению требований технических регламентов;
- создание систем классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации, систем каталогизации продукции (работ, услуг), систем обеспечения качества продукции (работ, услуг), систем поиска и передачи данных, содействие проведению работ по унификации.

Принципы стандартизации

Стандартизация осуществляется в соответствии с принципами:

- добровольного применения документов в области стандартизации;
- максимального учета при разработке стандартов законных интересов заинтересованных лиц;
- применения международного стандарта как основы разработки национального стандарта, за исключением случаев, если такое применение признано невозможным вследствие несоответствия требований международных стандартов климатическим и географическим особенностям РФ, техническим и (или) технологическим особенностям или по иным основаниям либо РФ в соответствии с установленными процедурами выступала против принятия международного стандарта или отдельного его положения;
- недопустимости создания препятствий производству и обращению продукции, выполнению работ и оказанию услуг в большей степени, чем это минимально необходимо для выполнения целей стандартизации;
- недопустимости установления таких стандартов, которые противоречат техническим регламентам;
- обеспечения условий для единообразного применения стандартов.

Объекты стандартизации



Объекты стандартизации:

а) **продукция** (товары народного применения, средства производства):

1) сырьё и природное топливо;

2) материалы и продукты;

3) готовые изделия;

4) отдельные аспекты однородных групп продукции:

-термины, обозначения; параметры и размеры; технические требования; методы контроля; правила приёмки; правила маркировки, упаковки, транспортирования и хранения;

б) **услуги** (бытовые, производственные):

1) материальные;

2) нематериальные (социально-культурные);

3) отдельные аспекты однородных групп услуг:

-термины; технические требования; методы оценки; классификация предприятий; требования к персоналу;

в) **процессы** (работы):

1) процессы, происходящие на отдельных стадиях жизненного цикла продукции;

2) процессы, связанные с нематериальным производством;

3) управленческие процессы;

4) измерительные процессы;

5) процессы учёта и переработки информации;

6) процессы защитного действия (людей, животных, растений, природы).

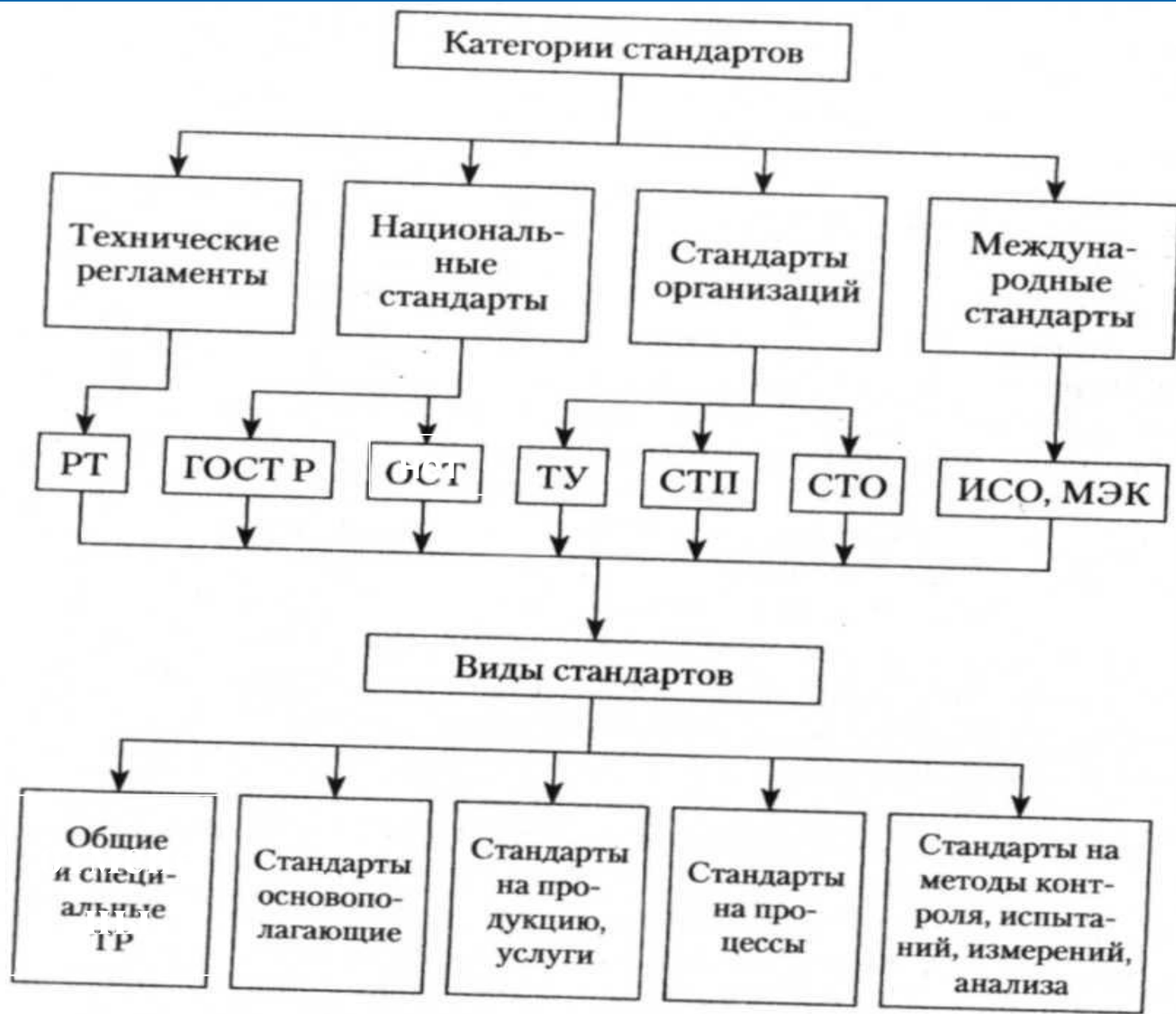
Уровни стандартизации

- международный,
- региональный,
- национальный,
- уровень предприятия (фирмы).

Документы в области стандартизации

К документам в области стандартизации, используемым на территории РФ, относятся:

- национальные стандарты;
- правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации;
- применяемые в установленном порядке классификации, общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации;
- стандарты организаций;
- своды правил;
- международные стандарты, региональные стандарты, региональные своды правил, стандарты иностранных государств и своды правил иностранных государств, зарегистрированные в Федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов;
- надлежащим образом заверенные переводы на русский язык международных стандартов, региональных стандартов, региональных сводов правил, стандартов иностранных государств и сводов правил иностранных государств, принятые на учет национальным органом РФ по стандартизации
- предварительные национальные стандарты



Национальный стандарт Российской Федерации (ГОСТ Р) – стандарт, утверждённый Национальным органом РФ по стандартизации (ФАТР).

Международный (региональный) стандарт – стандарт, утверждённый международной (региональной) организацией по стандартизации.

Стандарты организаций (СТО) разрабатываются (и утверждаются) организациями самостоятельно для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ и оказания услуг. СТО могут разрабатываться на применяемые в данной организации продукцию, процессы и оказываемые в ней услуги, а также на продукцию, работы, услуги, предназначенные для внутреннего и внешнего рынка.

Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации (далее – общероссийские классификаторы) – нормативные документы, распределяющие технико-экономическую и социальную информацию в соответствии с её классификацией (классами, группами, видами) и являющиеся обязательными для применения при создании государственных информационных систем и информационных ресурсов.

Порядок разработки, принятия, введения в действие, ведения и применения общероссийских классификаторов устанавливается Правительством Российской Федерации.

Правила по стандартизации (ПР) и рекомендации по стандартизации (Р) – это организационно-методические документы, устанавливающие содержание, порядок и методы проведения работ или отдельных их этапов. Они могут касаться организации работ по проведению сертификации различных видов продукции, контроля и надзора за соблюдением требований стандартов и за сертифицированной продукцией, правил применения знака соответствия и др. Правила и рекомендации разрабатываются институтами и организациями Национального органа РФ по стандартизации (ФАТР).

Свод правил - документ в области стандартизации, в котором содержатся технические правила и (или) описание процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации продукции и который применяется на добровольной основе.

Предварительный стандарт – стандарт, принятый национальным органом по стандартизации и срок действия которого ограничен

Обозначение стандарта состоит из индекса «ГОСТ Р», регистрационного номера и отделенного от него тире четырех цифр года утверждения (принятия) стандарта (года его регистрации)*.

Пример — ГОСТ Р 50628—2000

Регистрационные номера вновь разработанным стандартам присваивают в порядке возрастания номеров по мере их регистрации в соответствии с правилами. При отмене стандарта, его регистрационный номер другому стандарту не присваивают

Виды стандартов

- основополагающие;
- на продукцию и услуги;
- на работы (процессы);
- на методы контроля;
- на терминологию;
- на системы качества;
- стандарты, устанавливающие требования к аккредитации ОС и ИЛ.

В основополагающих стандартах изложена ГСС Российской Федерации.

- ГОСТ Р 1.0 Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения.
- ГОСТ Р 1.2 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные РФ. Правила разработки, утверждения, обновления и отмены.
- ГОСТ Р 1.4 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организации. Общие требования.
- ГОСТ Р 1.5 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные РФ. Правила построения, изложения, оформления и обозначения.
- ГОСТ Р 1.8 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты межгосударственные. Правила проведения в РФ работ по разработке, применению, обновления и прекращению применения.
- ГОСТ Р 1.9 Стандартизация в РФ. Знак соответствия национальным стандартам РФ. Изображение. Порядок применения.
- ГОСТ Р 1.11 Стандартизация в РФ. Метрологическая экспертиза проектов национальных стандартов
- ГОСТ Р 1.12 Стандартизация в РФ. Термины и определения.

Стандарты на продукцию в общем случае
включают следующие разделы:

- классификация;
- основные параметры;
- требования к параметрам качества;
- требования к упаковке;
- требования к маркировке;
- требования безопасности;
- требования охраны окружающей среды;
- правила приёмки продукции;
- методы контроля;
- правила транспортирования и хранения.

Сравнительная характеристика различных видов документов

| Характеристика документа | Технический регламент (ТР) | Национальный стандарт (ГОСТ Р) | Стандарт организации (СТО), (СТП) | Технические условия (ТУ) |
|--------------------------|--|--|--|--|
| Объект | Продукция Процессы Здания и сооружения | Продукция Процессы Здания и сооружения Работы и услуги | Продукция Процессы Работы и услуги | Продукция Процессы Работы и услуги |
| Характер требований | min требования к безопасности | требования к безопасности + требования к качеству и потребительским свойствам | требования к безопасности + требования к качеству и потребительским свойствам | требования к безопасности + требования к качеству и потребительским свойствам |
| Характер применение | Обязательный | Добровольный | Обязательный для организации | Обязательный для организации |
| Разработчик | Любое лицо | Любое лицо | Организация | Организация |

| | | | | |
|---------------------|--|--|--------------------------|--|
| Утверждение | Федеральный закон Постановление правительства Указ президента Междунар. договор | Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии | Руководитель организации | Руководитель организации (после экспертизы и согласования) |
| Экспертиза проектов | Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии | Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии | | Федеральный орган исполнительной власти в области государственного санитарно-эпидемиологического надзора, Федеральный орган исполнительной власти по государственному ветеринарному надзору |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Цель принятия (разработки, утверждения) | Безопасность жизни, здоровья, окружающей среды, предупреждение действий вводящих в заблуждение потребителей | Повышение безопасности, качества и конкурентоспособности и т.д. | Повышение безопасности, качества и конкурентоспособности, внедрение новых технологий и результатов научных исследований | Новые виды продукции Уточнение требований ГОСТ Р |
| Форма подтверждение соответствия | Обязательная сертификация или декларирование | Добровольная сертификация | Добровольная сертификация | Добровольная сертификация |
| Маркируется знаком | Знак обращения на рынке | Знак соответствия | Знак соответствия | Знак соответствия |