

ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ

1

**ТЕМА 6. ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ В
РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ.**

**6.28. ПОРЯДОК СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ.
ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

План лекции

2

1. Термины и определения в области выполнения работ и оказания услуг.
2. Порядок работ по сертификации работ и услуг: общие положения, схемы сертификации, характеристика основных этапов процедуры сертификации (ТКП 5.1.04).
3. Особенности сертификации конкретных групп однородных услуг.

ТКП 5.1.04-2012 (03220)

3

- **Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь.**
- **СЕРТИФИКАЦИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ, ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**
- **Основные положения**
- **Дата введения 2012-06-01**

ТКП 5.1.04-2012 (03220)

4

- Учитывает требования:
 - ISO/IEC 17007:2009,
 - ISO Guide 27:1983,
 - ISO/IEC Guide 28:2004,
 - ISO/IEC Guide 53:2005,
 - ISO/IEC Guide 60:2004,
 - ISO/IEC Guide 65:1996,
 - ISO/IEC Guide 67:2004
- **ВЗАМЕН ТКП 5.1.04-2004**

ТКП 5.1.04-2012 (03220)

5

- Устанавливает основные положения, регламентирующие сертификацию выполнения работ, оказания услуг в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь (далее – Система).

ТКП 5.1.04-2012 (03220)

6

- На основе настоящего ТКП при необходимости могут разрабатываться и применяться совместно с ним технические кодексы, устанавливающие процедуры сертификации определенного вида работ, услуг, учитывающие особенности процесса их выполнения или оказания.
- Настоящий ТКП обязателен для всех субъектов оценки соответствия, участвующих в сертификации работ и услуг.

1. Термины и определения в области услуг и работ

7

ВВЕДЕНИЕ

8

- Мировая экономика переживает революцию в сфере услуг.
- Объем торговли услугами в **2-3** раза быстрее растет, чем объем торговли продукцией.
- Число видов услуг на мировом рынке превышает **600**.

ВВЕДЕНИЕ

9

- Доля услуг в валовом национальном продукте, %:
 - Япония – 58;
 - ЕС – 60;
 - США – 74.

ВВЕДЕНИЕ

10

- Доля услуг в экспорте Беларуси – 11 %.
- Традиционные услуги:
 - Бытовые;
 - Связи;
 - Торговли;
 - Общественного питания;
 - Образования;
 - Жилищно-коммунальные;
 - Туризм (в т.ч. деловые поездки);
 - Транспортные;
 - Страховые.

ВВЕДЕНИЕ

11

- Относительно новые виды услуг для Беларуси:
 - Риэлтерские;
 - Информационно-коммуникационные;
 - Финансовые (кредитование, обмен валюты, налоговые);
 - Рекламные.

ВВЕДЕНИЕ

12

- Качество и безопасность предоставляемых услуг – основные рыночные их характеристики.
- Причины:
 - Возрастающие запросы потребителей;
 - Конкуренция на рынке услуг.

Работы в области стандартизации услуг и подтверждения соответствия их заданным требованиям начались в Беларуси с 1994 г.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ (ТКП 5.1.04-2012)

- **УСЛУГА** – Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя.
- По функциональному назначению услуги подразделяются на материальные и социально-культурные.

- **Работа:** Процесс получения определенного результата, имеющего материальное выражение.
- **Исполнитель работ [услуг]:** Организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, выполняющие работу [оказывающие услуги] потребителю.

- **Потребитель работ [услуг]:** Физическое или юридическое лицо, имеющее намерение использовать либо использующее результаты работ [услуг].
- **Возможности исполнителя работ [услуг]:** Способность исполнителя выполнять работы [оказывать услуги], определяемая ресурсами.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ (ТКП 5.1.04-2012)

16

- Ресурсы включают в себя персонал, помещения, оборудование (производственное, испытательное, контрольно-измерительное), программные средства, документацию и т. п.
- **Выполнение работ [оказание услуг]:** Деятельность исполнителя работ, услуг, необходимая для обеспечения выполнения работ [оказания услуг].

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ (ТКП 5.1.04-2012)

- Примечание – Оказание услуг можно подразделить на отдельные этапы (обеспечение необходимыми ресурсами, технологический процесс оказания услуг, контроль, испытание, приемка, оценка, процесс обслуживания).

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ (ТКП 5.1.04-2012)

18

- **безопасность работ [услуг]:** Показатель качества результата и процесса выполнения работ [оказания услуг], характеризующий степень риска (опасности), связанного с причинением вреда для жизни, здоровья, наследственности человека, имущества и охраны окружающей среды.
- **категория (разряд) исполнителя работ [услуг]:** Классификационная группировка, характеризуемая определенным комплексом требований.

- **классификация исполнителя работ [услуг] на категорию:** Процедура оценки соответствия исполнителя работ [услуг] установленным требованиям, связанная с отнесением исполнителя работ [услуг] к определенной категории на основании оценки этого исполнителя и выполняемых им работ [оказываемых услуг] с удостоверением результата оценки в письменной форме.

- **заявитель на сертификацию работ [услуг]; заявитель:** Юридическое лицо Республики Беларусь, иностранное или международное юридическое лицо (организация, не являющаяся юридическим лицом), индивидуальный предприниматель, зарегистрированный в Республике Беларусь, иностранный гражданин или лицо без гражданства, обратившиеся с заявкой на проведение работ по сертификации работ [услуг].

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ (ТКП 5.1.04-2012)

- **идентификация работ [услуг]:** Процедура, обеспечивающая в сфере выполнения работ [оказания услуг] однозначное распознавание определенной работы или услуги среди подобных по отличительным признакам.
- **несоответствие работ [услуг]:** несоответствие работ, услуг ТНПА, устанавливаемому требованиям к безопасности работ [услуг], условиям договора или иным требованиям, предъявляемым к работам [услугам].

- **существенное несоответствие:**
Неустранимое несоответствие либо несоответствие, которое не может быть устранено без несоразмерных расходов либо несоразмерных затрат времени, или выявляется повторно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные несоответствия.

2. Порядок работ по сертификации услуг

23

Общие положения

24

- Сертификацию работ, услуг проводят аккредитованные органы по сертификации работ, услуг (далее – **АОПОС**) в соответствии с областью аккредитации.
- При наличии нескольких органов по сертификации, в область аккредитации которых включены сертифицируемые работы, услуги, заявитель вправе обратиться в один из них.
- Работы по сертификации работ, услуг осуществляются **экспертами-аудиторами** органов по сертификации, включенными в реестр НСПС РБ.

Общие положения

- К работам по сертификации могут привлекаться **технические эксперты**, компетентные в выполнении определенного вида работ или оказании определенного вида услуг и контроле их безопасности и качества.
- При этом с привлекаемыми специалистами органом по сертификации должны быть заключены **соглашения о сотрудничестве**, определяющие вопросы компетентности и конфиденциальности.

Общие положения

- Привлечение конкретного специалиста должно быть согласовано с заявителем.
- При сертификации работ, услуг предусматривается **возможность** подтверждения соответствия определенного вида работ, услуг в части соответствия установленным в ТНПА **категориям (разрядам)**, если в ТНПА на работы, услуги установлена их классификация.
- Процедуры отнесения объекта выполнения работ, оказания услуг к определенной категории (разряду и т. п.) устанавливаются в ТНПА, определяющих процедуры сертификации определенного вида работ, услуг.

Общие положения

- В Системе проводится **обязательная** и **добровольная** сертификация работ, услуг.
- Обязательной сертификации подлежат работы, услуги, в отношении которых данная форма обязательного подтверждения соответствия установлена в **ТР**, или включенные в **Перечень**.
- Обязательная сертификация проводится на соответствие требованиям ТР, а для работ, услуг, включенных в Перечень, – на соответствие требованиям государственных стандартов, установленных в Перечне.

Общие положения

- Добровольная сертификация проводится в отношении работ, услуг, на которые не распространяются ТР и которые не включены в Перечень.
- При добровольной сертификации заявитель самостоятельно выбирает государственные стандарты, на соответствие требованиям которых осуществляется добровольная сертификация, и определяет номенклатуру показателей, контролируемых при добровольной сертификации.

Общие положения

- В номенклатуру этих показателей в обязательном порядке включаются показатели безопасности, если они установлены в государственных стандартах на данные работы, услуги.
- Схемы подтверждения соответствия, применяемые при сертификации работ, услуг, приведены в приложении Б.
- Схему сертификации выбирает заявитель, исходя из условий применения схем.

Общие положения

- Сертификация работ, услуг в рамках международных или региональных систем, к которым присоединилась Республика Беларусь, проводится на соответствие требованиям документов, принятых в этих системах.
- В случае обращения в орган по сертификации заявителя – исполнителя работ, услуг, в организационную структуру которого входят **несколько объектов** выполнения работ, оказания услуг (филиалы, участки, пункты и др.), расположенных вне места нахождения исполнителя работ, услуг, *оценка мастерства* и (или) квалификации персонала, выполняющего работы, оказывающего услуги, *оценка стабильности* процесса выполнения работ, оказания услуг проводятся для **каждого объекта** выполнения работ, оказания услуг.

Общие положения

- При этом юридическому лицу могут выдаваться **сертификаты соответствия для каждого объекта** выполнения работ, оказания услуг либо эти объекты включаются в сертификат соответствия, выданный юридическому лицу.
- Заявитель оплачивает все расходы по проведению сертификации независимо от результатов сертификации.
- Заявитель вправе использовать результаты сертификации в своей рекламе работ, услуг.

Процедуры сертификации

32

- В общем случае процедуры сертификации включают:
 - подачу заявителем заявки на проведение работ по сертификации работ, услуг (далее – заявка) с прилагаемыми документами, идентификацию работ, услуг;
 - анализ органом по сертификации документов, представленных заявителем;
 - проведение органом по сертификации оценки мастерства и (или) квалификации персонала, выполняющего работы, оказывающего услуги;

Процедуры сертификации

- В общем случае процедуры сертификации включают:
 - проведение органом по сертификации оценки стабильности процесса выполнения работ, оказания услуг;
 - проведение органом по сертификации выборочной проверки результата услуг (выборочного контроля качества (испытания) работ);
 - оформление органом по сертификации результатов оценки;

Процедуры сертификации

- В общем случае процедуры сертификации включают:
 - выдача заявителю сертификата соответствия;
 - заключение соглашения по сертификации между органом по сертификации и заявителем;
 - осуществление органом по сертификации инспекционного контроля за сертифицированными работами, услугами.

СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

35

Номер схемы	Совокупность и последовательность действий
1	<p>Заявитель:</p> <ul style="list-style-type: none">- подает заявку с прилагаемыми документами;- заключает договор на проведение работ по подтверждению соответствия;- создает условия для проведения идентификации работ, услуг, оценки мастерства и (или) квалификации персонала, выполняющего работы, оказывающего услуги;- подает заявление на выдачу сертификата соответствия в письменной или устной форме;- заключает с органом по сертификации соглашение по сертификации;- создает условия для проведения инспекционного контроля за сертифицированными работами, услугами.

СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

36

Номер схемы	Совокупность и последовательность действий
1	<p>Орган по сертификации:</p> <ul style="list-style-type: none">– проводит анализ документов, представленных заявителем;– заключает договор на проведение работ по подтверждению соответствия;– проводит идентификацию работ, услуг;– осуществляет оценку мастерства и (или) квалификации персонала, выполняющего работы, оказывающего услуги;– выдает заявителю сертификат соответствия;– заключает с заявителем соглашение по сертификации;– осуществляет инспекционный контроль за сертифицированными работами, услугами посредством оценки мастерства и (или) квалификации персонала, выполняющего работы, оказывающего услуги.

СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

37

Номер схемы	Совокупность и последовательность действий
2	<p>Заявитель:</p> <ul style="list-style-type: none">– подает заявку с прилагаемыми документами;– заключает договор на проведение работ по подтверждению соответствия;– создает условия для проведения идентификации работ, услуг, оценки стабильности процесса выполнения работ, оказания услуг;– подает заявление на выдачу сертификата соответствия в письменной или устной форме;– заключает с органом по сертификации соглашение по сертификации;– создает условия для проведения инспекционного контроля за сертифицированными работами, услугами.

СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

38

Номер схемы	Совокупность и последовательность действий
2	<p>Орган по сертификации:</p> <ul style="list-style-type: none">– проводит анализ документов, представленных заявителем;– заключает договор на проведение работ по подтверждению соответствия;– проводит идентификацию работ, услуг;– осуществляет оценку стабильности процесса выполнения работ, оказания услуг;– выдает заявителю сертификат соответствия;– заключает с заявителем соглашение по сертификации;– осуществляет инспекционный контроль за сертифицированными работами, услугами посредством оценки стабильности процесса выполнения работ, оказания услуг

СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

39

Номер схемы	Совокупность и последовательность действий
3	<p>Заявитель:</p> <ul style="list-style-type: none">– подает заявку с прилагаемыми документами;– заключает договор на проведение работ по подтверждению соответствия;– создает условия для проведения идентификации работ, услуг, оценки мастерства и (или) квалификации персонала, выполняющего работы, оказывающего услуги, оценки стабильности процесса выполнения работ, оказания услуг;– подает заявление на выдачу сертификата соответствия в письменной или устной форме;– заключает с органом по сертификации соглашение по сертификации;– создает условия для проведения инспекционного контроля за сертифицированными работами, услугами.

СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

49

Номер схемы	Совокупность и последовательность действий
3	<p>Орган по сертификации:</p> <ul style="list-style-type: none">– проводит анализ документов, представленных заявителем;– заключает договор на проведение работ по подтверждению соответствия;– проводит идентификацию работ, услуг;– осуществляет оценку мастерства и (или) квалификации персонала, выполняющего работы, оказывающего услуги;– осуществляет оценку стабильности процесса выполнения работ, оказания услуг;– выдает заявителю сертификат соответствия;– заключает с заявителем соглашение по сертификации;– осуществляет инспекционный контроль за сертифицированными работами, услугами посредством оценки мастерства и (или) квалификации персонала, выполняющего работы, оказывающего услуги, и (или) оценки стабильности процесса выполнения работ, оказания услуг

СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

41

Номер схемы	Совокупность и последовательность действий
4	<p>Заявитель:</p> <ul style="list-style-type: none">– подает заявку с прилагаемыми документами, в состав которых включает сертификат соответствия на систему управления качеством (копию сертификата соответствия), выданный в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь;– заключает договор на проведение работ по подтверждению соответствия;- создает условия для проведения идентификации работ, услуг, оценки мастерства и (или) квалификации персонала, выполняющего работы, оказывающего услуги;– подает заявление на выдачу сертификата соответствия в письменной или устной форме;– заключает с органом по сертификации соглашение по сертификации;– создает условия для проведения инспекционного контроля за сертифицированными работами, услугами.

СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

Номер схемы	Совокупность и последовательность действий
4	<p>Орган по сертификации:</p> <ul style="list-style-type: none">– проводит анализ документов, представленных заявителем;– заключает договор на проведение работ по подтверждению соответствия;– проводит идентификацию работ, услуг;– осуществляет оценку мастерства и (или) квалификации персонала, выполняющего работы, оказывающего услуги;– выдает заявителю сертификат соответствия;– заключает с заявителем соглашение по сертификации;– осуществляет инспекционный контроль за сертифицированными работами, услугами посредством оценки мастерства и (или) квалификации персонала, выполняющего работы, оказывающего услуги, и анализа результатов инспекционного контроля за сертифицированной системой управления качеством, проведенного органом по сертификации систем управления

ПРИМЕНЕНИЕ СХЕМ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

- **схема 1** – для сертификации работ, услуг, безопасность и качество которых обусловлены мастерством и (или) квалификацией персонала, выполняющего работы, оказывающего услуги;
- **схема 2** – для сертификации работ, услуг, безопасность и качество которых обусловлены стабильностью процесса выполнения работ, оказания услуг;
- **схема 3** – для сертификации работ, услуг, безопасность и качество которых обусловлены мастерством и (или) квалификацией персонала, выполняющего работы, оказывающего услуги, и стабильностью процесса выполнения работ, оказания услуг;
- **схема 4** – применяется для сертификации работ, услуг при наличии сертифицированной в НСПС РБ системы управления качеством исполнителя работ, услуг.

Процедуры сертификации

44

✓ **Подача заявки с прилагаемыми документами, идентификация работ, услуг:**

- ✓ Заявка – по установленной форме;
- ✓ Прилагаемые документы – свидетельствуют о качестве и безопасности услуги, информация о персонале;
- ✓ До 10 дней О по СУ проверяет правильность заполнения заявки, достаточность и действительность представленных документов.

Процедуры сертификации

45

✓ **Подача заявки с прилагаемыми документами, идентификация работ, услуг:**

- ✓ Идентификация услуги – устанавливается заявитель (степень его ответственности за предоставляемую услугу (работу)), соответствие заявленной работы (услуги) распространяющимся на нее ТНПА, наличие филиалов, участков, отделений;
- ✓ Результат – решение о целесообразности (нецелесообразности) проведения сертификации.

Процедуры сертификации

46

Анализ документов, представленных заявителем :

-  анализ соответствия представленных документов на выполнение работ, оказание услуг требованиям НПА РБ;
-  проверку правильности согласования и утверждения представленных документов, их регистрации;
-  определение достоверности и анализ документов, прямо или косвенно подтверждающих соответствие работ, услуг требованиям, подтверждаемым при сертификации.

Процедуры сертификации

47

✓ **Анализ документов, представленных заявителем:**

✓ **Положительное решение:**

✓ Схема сертификации;

✓ ТНПА, на соответствие которым проводится сертификация;

✓ ТНПА, на соответствие которым осуществляется отнесение работы (услуги) к категории (разряду);

✓ Условия оплаты

✓ **Отрицательное решение – письменное**

Процедуры сертификации

48

✓ Анализ документов, представленных заявителем:

✓ Одновременно с решением разрабатывается программы проверки:

✓ Цель, дата, место проведения;

✓ Состав комиссии и распределение обязанностей между членами;

✓ Перечень ТНПА, на соответствие которым проводится проверка, и объем проверки;

Процедуры сертификации

49

✓ Проведение проверки услуги :

- ✓ Оценка мастерства и квалификации персонала и при необходимости выборочная проверка результата услуги (работы);
- ✓ Оценка стабильности процесса оказания услуги (работы);
- ✓ Подтверждение категории (разряда) (при необходимости).

Процедуры сертификации

50

✓ Проведение проверки услуги :

✓ *Оценка мастерства и квалификации исполнителя услуги - проверка:*

✓ Наличия документов, подтверждающих профессионализм, квалификацию, практический опыт, мастерство,

✓ Наличия и знания персоналом НПА, ТНПА и ТД в соответствующей области;

✓ Обеспеченности персонала соответствующим оборудованием, инструментом, СИ, материалом;

Процедуры сертификации

51

✓ Проведение проверки услуги :

✓ *Оценка мастерства и квалификации исполнителя услуги - проверка:*

✓ Своевременности, полноты и точности выполнения персоналом работы и услуги в соответствии с ТНПА;

✓ Выполнения персоналом требований безопасности;

✓ ЭТИЧНОСТИ ПОВЕДЕНИЯ.

Процедуры сертификации

52

✓ Проведение проверки услуги :

- ✓ *Оценка стабильности процесса предоставления услуги (работы) – проверка:*
 - ✓ Наличия и состояния необходимых ТНПА, ТД;
 - ✓ Наличия специального производственного помещения, его состояния и соответствия ТНПА, СанПиН, СНиП, СНБ и НПБ;

Процедуры сертификации

53

✓ Проведение проверки услуги :

- ✓ *Оценка стабильности процесса предоставления услуги (работы) – проверка:*
 - ✓ Наличие и состояние необходимого оборудования, инструмента и приспособлений, материалов и комплектующих изделий;
 - ✓ Наличие СИ И КИП и метрологического обеспечения;
 - ✓ Наличие системы контроля безопасности и качества выполнения работы (услуги);
 - ✓ Наличие и состояния системы регистрации и учета информации о качестве и безопасности работ и услуг.

Процедуры сертификации

54

✓ Проведение проверки услуги :

- ✓ *Оценка стабильности процесса предоставления услуги (работы) – проверка:*
 - ✓ Наличия квалифицированного персонала;
 - ✓ Наличия договоров с субподрядчиками и оценка их деятельности;
 - ✓ Соблюдения условий обслуживания потребителей.

Процедуры сертификации

55

✓ Проведение проверки услуги :

✓ *Выборочная проверка (испытания) результата услуги (работы):*

✓ Материальной – в ИЛ отобранных образцов, составление протокола испытаний;

✓ Если услуга еще не оказывается, то ее проверка должна быть сделана при первом ИК.

Процедуры сертификации

56

✓ **Проведение проверки услуги :**

✓ *Выборочная проверка
(испытания) результата услуги
(работы):*

✓ Социально-культурной – экспертный метод, социологические обследования, анализ достоверной информации из других источников.

✓ Результаты указываются в акте
проверки.

Процедуры сертификации

57

✓ **Проведение проверки услуги :**

✓ *Подтверждение категории (разряда):*

- ✓ Осуществляется согласно требованиям и критериям соответствующих ТНПА;
- ✓ Объем, методы и процедуры устанавливаются в порядке сертификации конкретной группы услуг (работ) в документах Опос;
- ✓ По результатам проверки составляется протокол с подробным указанием всех действий и участников данной проверки.

Процедуры сертификации

58

✓ Оформление результатов проведенных оценок:

- ✓ Выявленные несоответствия оформляются протоколами несоответствий;
- ✓ В течение 14 дней заявитель разрабатывает план КМ и выполняет его;
- ✓ По окончании сроков выполнения КМ заявитель предоставляет в ОпОС письменный отчет, который должен быть подтвержден экспертом-аудитором.

Процедуры сертификации

59

✓ Оформление результатов проведенных оценок :

- ✓ Если в установленный срок отчет не предоставлен и КМ не выполнены (max period – 3 мес.) Опос принимает решение о прекращении работ по сертификации и информирует об этом заявителя.

Процедуры сертификации

60

Выдача сертификата соответствия:

-  Анализ результатов проведенных оценок Опос;
-  Принятие решения о выдаче (не выдаче) СС;
-  Составление акта (2 экз., один – заявителю) по результатам анализа проведенных проверок, который хранится в Опос.

Процедуры сертификации

61

- ✓ **Выдача сертификата соответствия:**
 - ✓ Оформление СС и его регистрация в реестре Системы;
 - ✓ Срок действия СС - 5 лет;
 - ✓ Одновременно заключается соглашение по сертификации.
 - ✓ При отмене СС соглашение по сертификации прекращает свое действие автоматически.

Процедуры сертификации

62

Выдача сертификата соответствия:

-  «-» результаты анализа документов, подтверждающих соответствие услуги требованиям – письменно информируют заявителя об отказе с указанием причин.

Процедуры сертификации

63

✓ ИК за сертифицированной услугой:

- ✓ Плановый (не реже 1 раза в год) и внеплановый;
- ✓ Порядок проведения планового и внепланового – один и тот же.

Процедуры сертификации

64

ИК за сертифицированной услугой:

-  Создание комиссии;
-  Анализ поступившей информации о качестве и безопасности сертифицированной услуги;

Процедуры сертификации

65

✓ ИК за сертифицированной услугой:

- ✓ Разработка программы ИК;
- ✓ Проведение ИК;
- ✓ Оформление протоколов
НЕСООТВЕТСТВИЙ;

Процедуры сертификации

66

✓ ИК за сертифицированной услугой:

- ✓ Контроль КМ по устранению выявленных несоответствий;
- ✓ Анализ и оформление результатов ИК;
- ✓ Принятие решения.

Процедуры сертификации

67

 **ИК за сертифицированной услугой:**

 **результаты:**

 **Сохранить действие сертификата;**

 **Приостановить;**

 **Отменить.**

Процедуры сертификации

68

✓ **ИК за сертифицированной услугой :**

✓ **Приостановление действия сертификата:**

✓ «-» результаты проверок органами госнадзора;

✓ Поступление «-» информации от потребителей;

✓ Изменение ТНПА на услуги или методы их проверки;

✓ Невыполнение обязательств владельцем сертификата;

Процедуры сертификации

69

✓ **ИК за сертифицированной услугой:**

✓ **Отмена действия сертификата:**

✓ При невыполнении владельцем сертификата КМ в установленный срок;

✓ При наличии реальной угрозы безопасности жизни и здоровья

Процедуры сертификации

70

✓ ИК за сертифицированной услугой:

- ✓ Информация о приостановленных и отмененных сертификатах – владельцу, Национальному органу по оценке соответствия, органам госнадзора и др. заинтересованным организациям.

Процедуры сертификации

71

- **Продление срока действия сертификата:**
 - За 2 мес. до окончания срока действия подается заявка.
 - В зависимости от результатов анализа документов по последнему ИК:
 - ▣ **Продление действия СС;**
 - ▣ **Назначение ИК (если после последней проверки прошло более 6 мес.).**
- **Срок действия продлевается на 5 лет, информация об этом вносится в реестр НСПС РБ.**
- **Сертификат переоформляется на новом бланке с сохранением прежнего регистрационного номера.**

Процедуры сертификации

72

- **Внесение изменений в СС:**
 - При необходимости внесения изменений заявитель подает заявление, оригинал СС и документы, подтверждающие необходимость внесения изменений.
 - В зависимости от результатов анализа представленных документов :
 - Вносятся изменения в СС без проведения проверки (изменяется юридический статус или право собственности организации);
 - Назначение дополнительной проверки и ли внепланового ИК (в т.ч. расширение области оказания услуги, работы).

Процедуры сертификации

73

- **Внесение изменений в СС:**
- Сертификат переоформляется на новом бланке с сохранением прежнего регистрационного номера.
- Если изменяется владелец сертификата (новый УНН), старый СС отменяется, а организация подает заявку на новую сертификацию.

Процедуры сертификации

74

- **Прекращение деятельности Опосу:**
- Опосу уведомляет своих клиентов о прекращении своей деятельности и рекомендует другие Опосу;
- Владельцы СС должны обратиться в другой Опосу с соответствующим заявлением произвольной формы.
- Новый Опосу должен провести ИК.
- При «+» результатах ИК выдается новый СС с новым регистрационным номером и заключается новое соглашение по сертификации.

Процедуры сертификации

75

- **Прекращение деятельности ОпoS:**
- При «-» результатах ИК действие СС отменяется.
- Заявитель может обратиться с заявкой на повторную сертификацию услуги (работы).
- Новая сертификация проводится без учета результатов предыдущей.

Процедуры сертификации

76

- **Рассмотрение жалоб и апелляций :**
 - Несогласие с «-» результатами сертификации, ИК;
 - Невозможность разрешения конфликта силами О по С;
 - Подается апелляция в Национальный орган по оценке соответствия или в суд.

Перечень услуг, подлежащих обязательному ПС

77

- Услуги по техническому обслуживанию и ремонту транспортных средств;
- Услуги по энергетическому обслуживанию;
- Услуги по ремонту СИ;
- Услуги по ТО и ремонту кассовых суммирующих аппаратов и специальных компьютерных систем;
- Услуги по ТО и ремонту игровых автоматов;

Перечень услуг, подлежащих обязательному ПС

78

- Услуги по подготовке, переподготовке и повышению квалификации водителей механических транспортных средств;
- Услуги населению по ремонту оконечных абонентских устройств (телефонов);
- Услуги по ремонту и ТО электробытовых приборов;
- Услуги химчистки (кроме ковров и напольных покрытий);

Перечень услуг, подлежащих обязательному ПС

79

- Услуги прачечных (для населения);
- Услуги парикмахерских (кроме населенных пунктов в сельской местности и с выездом на дом к потребителю);
- Услуги проживания гостиниц и мотелей, заявленных к оценке по категориям на соответствие требованиям ГОСТ 28681.4;

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

80

- В РБ сертификация услуг расширяется.
- Многие организации, оказывающие услуги, внедряют системы менеджмента, что значительно улучшает качество предоставляемых услуг.

ВОПРОСЫ ?

81

- **ВОПРОСЫ ?**
- **ВОПРОСЫ ?**