

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 услуг.
2. Порядок работ по сертификации услуг: общие положения, схемы сертификации услуг, характеристика основных этапов процедуры сертификации (ТКП 5.1.04).
3. Особенности сертификации конкретных групп однородных услуг.

1. Термины и определения в области услуг

3

ВВЕДЕНИЕ

4

- 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

5

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

ВВЕДЕНИЕ

6

- 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

7

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

ВВЕДЕНИЕ

8

- 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 (СТБ 1528-2005)

- **УСЛУГА** – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.
- **МАТЕРИАЛЬНАЯ УСЛУГА** – услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ (СТБ 1528-2005)

10

- **СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНАЯ УСЛУГА** – услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя.
- **ЗАКАЗ НА УСЛУГУ** – договор между потребителем и исполнителем услуги, определяющий юридические, экономические и технические отношения сторон.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ (СТБ 1528-2005)

11

- **ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ** – документ, содержащий требования и нормы, регламентирующие порядок и условия обслуживания.
- **СТАНДАРТ НА УСЛУГУ** – стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга с тем, чтобы обеспечить соответствие ее назначению.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ (СТБ 1528-2005)

- **КАЧЕСТВО УСЛУГИ** – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.
- **КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УСЛУГИ (ОБСЛУЖИВАНИЯ)** – совокупность операций, включающая проведения измерений, испытаний, оценки одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнения полученных результатов с установленными требованиями.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ (СТБ 1528-2005)

13

- **ИДЕНТИФИКАЦИЯ УСЛУГИ** – процедура, обеспечивающая в сфере предоставления услуг однозначное распознавание определенной услуги среди подобных по отличительным признакам.
- **ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС ИСПОЛНЕНИЯ УСЛУГИ** – основная часть процесса предоставления услуги, связанная с изменением состояния объекта услуги.

2. Порядок работ по сертификации услуг

14

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

15

ТКП 5.1.04-2004

Национальная система подтверждения
соответствия Республики Беларусь.

Порядок сертификации услуг.

Основные положения.

Дата введения- 01.01.2005г.

Изменение № 1 – 15.02.2009г.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

16

- Сертификацию услуг осуществляют АО по СУ.
- Одновременно с сертификацией осуществляется отнесение исполнителя к соответствующей категории (разряду).

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

17

- В НСПС РБ проводится обязательная и добровольная сертификация услуг.
- При обязательной – перечень показателей устанавливается в порядке сертификации конкретной услуги в соответствии с «Перечнем продукции...», схему – устанавливает О по СУ.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

18

- При добровольной сертификации услуги заявитель самостоятельно выбирает ТНПА и определяет номенклатуру показателей (обязательно включаются показатели безопасности, если имеются), схема сертификации - определяет заявитель по согласованию с О по СУ.

СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

19

Номер схе мы	Оцен ка ис полни теля услуг (персон ала)	Оценка процес са предо ставле ния услуг	Сертификаци я систе мы управ ления каче ством испо лнителя услуг	Выбороч ная провер ка резу льтата услуги	ИК серти фицирован ных услуг и систем упра вления качеством
1	+			+	Выборочная проверка и/ или конт- роль испол- нителя услу- ги (персона ла)

СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

20

Номер схемы	Оценка исполнителя услуг (персонала)	Оценка процесса предоставления услуг	Сертификация системы управления качеством исполнителя услуг	Выборочная проверка результата услуги	ИК сертифицированных услуг и систем управления качеством
2		+		+	Выборочная проверка и/или контроль процесса предоставления услуги

СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

21

Номер схемы	Оценка исполнителя услуг (персонала)	Оценка процесса предоставления услуг	Сертификация системы управления качеством исполнителя услуг	Выборочная проверка результата услуги	ИК сертифицированных услуг и систем управления качеством
3	+	+		+	Выборочная проверка и/или контроль исполнителя услуг (персонала) и/или процесса предоставления услуги

СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

22

Номер схемы	Оценка исполнителя услуг (персонала)	Оценка процесса предоставления услуг	Сертификация системы управления качеством исполнителя услуг	Выборочная проверка результата услуги	ИК сертифицированных услуг и систем управления качеством
4			+	+	Выборочная проверка и/или контроль системы управления качеством исполнителя услуг

ПРИМЕНЕНИЕ СХЕМ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

1. - для сертификации услуг, качество и безопасность которых обусловлены мастерством и/или квалификацией персонала, оказывающего услуги;
2. - для сертификации услуг, качество и безопасность которых обусловлены стабильностью процесса предоставления услуг;

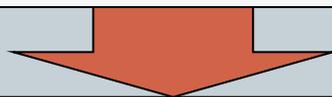
ПРИМЕНЕНИЕ СХЕМ СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ

3. - для сертификации услуг, качество и безопасность которых обусловлены мастерством и/или квалификацией персонала, оказывающего услуги и стабильностью процесса предоставления услуг;
4. - при сертификации системы управления качеством исполнителя услуг.

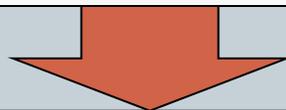
ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

25

1. Подача заявки с прилагаемыми документами



2. Анализ заявки и предоставленных документов



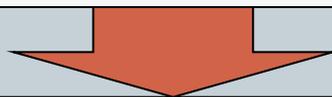
3. Анализ ТНПА



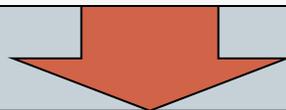
ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

26

4. Идентификация услуги



5. Принятие решения по заявке и выбор схемы сертификации



6. Проведение проверки услуг



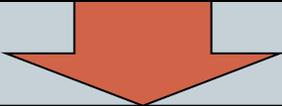
ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

27

7. Сертификация системы управления качеством



8. Анализ результатов сертификации и принятие решения о выдаче сертификата и отнесение к категории



9. Регистрация и выдача сертификата и заключение соглашения по сертификации



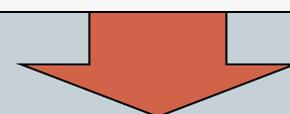
ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

28

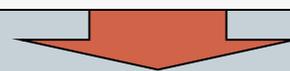
**10. Инспекционный контроль за
сертифицированной
услугой**



**11. КМ при нарушении соответствия услуги
установленным требованиям**

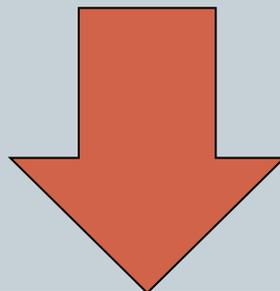


12. Информация о результатах сертификации



ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

29



13. Рассмотрение апелляций

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

30

✓ **Подача и рассмотрение заявки (1-5):**

- ✓ Заявка – по установленной форме;
- ✓ Прилагаемые документы – свидетельствуют о качестве и безопасности услуги, информация о персонале;
- ✓ До 2-х недель О по СУ проверяет правильность заполнения заявки, достаточность и действительность представленных документов.

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

31

Подача и рассмотрение заявки (1-5):

-  Идентификация услуги – принадлежность заявителя к заявленной сфере услуг согласно ОКЭД и др.;
-  Результат – решение о целесообразности (нецелесообразности) проведения сертификации.

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

32

Проведение проверки услуги (6):

-  Комиссия О по СУ с привлечением компетентных специалистов органов исполнительной власти, органов госнадзора и др. организаций по согласованию с ними

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

33

✓ Проведение проверки услуги (6) в зависимости от схемы:

- ✓ Оценка исполнителя услуги – проверка документов, подтверждающих профессионализм, квалификацию, практический опыт, мастерство, этичность поведения, знания ТНПА, законодательства, требований безопасности.

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

34

✓ Проведение проверки услуги (6) в зависимости от схемы:

- ✓ Оценка процесса предоставления услуг – наличие ТНПА, ТД, необходимого оборудования. Инструмента и приспособлений, метрологического обеспечения, соблюдение условий обслуживания потребителей.

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

35

✓ Проведение проверки услуги (6) в зависимости от схемы:

✓ Проверка (испытания) результата услуги:

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

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

36

✓ Проведение проверки услуги (6) в зависимости от схемы:

✓ Проверка (испытания) результата услуги:

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

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

37

✓ **Выдача сертификата соответствия (7-9):**

- ✓ «+» результаты анализа документов, подтверждающих соответствие услуги требованиям – выдача сертификата (на **5** лет) и заключение соглашения по сертификации, а также право использования знака соответствия на сопроводительной документации, информационных и рекламных материалах.

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

38

Выдача сертификата соответствия (7-9):

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

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

39

✓ ИК за сертифицированной услугой (10):

- ✓ Плановый (не реже 1 раза в год) и внеплановый;
- ✓ Одновременно отнесение исполнителя услуг к другим категориям

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

40

ИК за сертифицированной услугой (10):

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

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

41

✓ ИК за сертифицированной услугой (10):

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

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

42

✓ ИК за сертифицированной услугой (10):

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

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

43

- ✓ **ИК за сертифицированной услугой (10):**
 - ✓ **результаты:**
 - ✓ **Сохранить действие сертификата;**
 - ✓ **Приостановить;**
 - ✓ **Отменить.**

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

44

- ✓ **ИК за сертифицированной услугой (10):**
 - ✓ Приостановление действия сертификата:
 - ✓ «-» результаты проверок органами госнадзора;
 - ✓ Поступление «-» информации от потребителей;
 - ✓ Изменение ТНПА на услуги или методы их проверки;
 - ✓ Невыполнение обязательств владельцем сертификата;

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

45

ИК за сертифицированной услугой (10):

Отмена действия сертификата:

 При невыполнении владельцем сертификата
КМ в установленный срок;

 При наличии реальной угрозы безопасности

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

46

✓ ИК за сертифицированной услугой (10):

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

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

47

- **Продление срока действия сертификата:**
 - За 1,5 мес. до окончания срока действия подается заявка с:
 - ▣ **Справкой о наличии (отсутствии) рекламаций к представляемым услугам;**
 - ▣ **Результатами проверок безопасности и качества услуг уполномоченными органами.**
 - В зависимости от результатов анализа представленных документов:
 - ▣ **Продление**
 - ▣ **Назначение ИК**
- ***Срок действия продлевается на 3 года, информация об этом вносится в реестр НСПС РБ.***

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ

48

- ***Рассмотрение жалоб и апелляций (13):***
 - *Несогласие с «-» результатами сертификации, ИК;*
 - *Невозможность разрешения конфликта силами О по СУ;*
 - *Подается апелляция в Национальный орган по оценке соответствия или в Апелляционный совет.*

Особенности сертификации конкретных групп однородных услуг

49

- **УСЛУГИ АВТОМОТОСЕРВИСА;**
- **ПАРИКМАХЕРСКИЕ;**
- **ГОСТИНИЧНЫЕ;**
- **ТУРИСТСКИЕ;**
- **ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ
И РЕМОНТ ИГРОВЫХ АВТОМАТОВ**

СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ АВТОМОТОСЕРВИСА

50

- СТБ 5.3.04;
- Обязательная сертификация введена с 1994 г.
- Только 10% предприятий и ИП получают сертификат с первого раза.
- Применяются схемы 3 и 4.

СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ АВТОМОТОСЕРВИСА

51

- Подача заявки и прилагаемых документов;
- Регистрация и рассмотрение заявки, принятие решения по заявке;
- Проверка необходимых условий оказания и качества услуги;
- Решение о выдаче (невыдаче) сертификата;
- ИК за сертифицированным исполнителем услуги.

Сертификат выдается на 5 лет

СЕРТИФИКАЦИЯ ПАРИКМАХЕРСКИХ УСЛУГ

52

- **ТКП 5.3.05-2009 (03220) + 1 изменение 2011 г.;**
- **Обязательная сертификация введена с 2001 г.**
- **Прошли процедуру сертификации более 500 парикмахерских.**
- **Результатом было и понижение в категории (с «Салона-люкс» и «Салона» на «Парикмахерскую»).**

СЕРТИФИКАЦИЯ ПАРИКМАХЕРСКИХ УСЛУГ

53

- **Основные виды несоответствий:**
 - a. Нарушение требований по размещению и площадям;
 - b. Нарушение санитарно-гигиенических требований;
 - c. Отсутствие документов о качестве используемых парфюмерно-косметических средств;
 - d. Незнание персоналом требований безопасности;
 - e. Отсутствие необходимого оборудования и инструмента;
 - f. Отсутствие внутреннего контроля качества предоставляемых услуг.

СЕРТИФИКАЦИЯ ПАРИКМАХЕРСКИХ УСЛУГ

54

- **Цели сертификации:**
 - Обеспечение потребителя услугами надлежащего качества;
 - Обеспечение безопасности жизни, здоровья, наследственности, имущества и охраны ОС;
 - Подтверждение соответствия услуг и процессов их предоставления установленным требованиям.
- **Проводится обязательная и добровольная сертификация.**

СЕРТИФИКАЦИЯ ПАРИКМАХЕРСКИХ УСЛУГ

55

- Обязательная сертификация проводится на соответствие требованиям СТБ 1266-2003. «Услуги бытовые. Услуги парикмахерских. ОТУ».
- Применяемые схемы - № 3 и №4.
- Процедура:
 - Подача заявки;
 - Анализ заявки на правильность заполнения и предварительная идентификация услуги;
 - Принятие решения по заявке, выбор схемы сертификации;
 - Разработка программы проверки услуги;
 - Проведение проверки услуги;

СЕРТИФИКАЦИЯ ПАРИКМАХЕРСКИХ УСЛУГ

56

● Процедура:

- Проведение проверки соответствия объекта предоставления услуг заявленной категории требованиям СТБ 1266;
- Анализ результатов проверки, принятие решения о возможности выдачи сертификата и отнесения объекта предоставления услуги к соответствующей категории;
- Регистрация и выдача заявителю сертификата и заключение соглашения по сертификации;
- ИК;
- Контроль КМ при выявлении несоответствия услуг требованиям;
- Информирование о результатах сертификации;
- Рассмотрение жалоб и апелляций.

СЕРТИФИКАЦИЯ ПАРИКМАХЕРСКИХ УСЛУГ

57

● Проверка услуги включает:

○ Оценку исполнителя услуги (персонала):

- ▢ Наличие документов, подтверждающих профессиональную подготовку и повышение квалификации;
- ▢ Знание ТНПА, инструкций, правил, технологии оказания услуги;
- ▢ Точность, своевременность и полнота исполнения услуги;
- ▢ Мастерство и профессионализм, наличие практических навыков, этики поведения обслуживающего персонала;
- ▢ Соблюдение требований безопасности.

○ Оценку процесса производства:

- ▢ Наличие необходимых производственных помещений;
- ▢ Наличие в прейскуранте всего перечня работ;
- ▢ Наличие фонда ТНПА;
- ▢ Наличие системы контроля и оценки качества услуги и процессов ее предоставления;

СЕРТИФИКАЦИЯ ПАРИКМАХЕРСКИХ УСЛУГ

58

- Проверка услуги включает:
 - Оценку процесса производства:
 - ▢ Наличие и состояние технологического оборудования, инструмента, материалов;
 - ▢ Применение сертифицированного оборудования, материалов, инструментов, парфюмерно-косметической продукции;
 - ▢ Другое.
 - Проверка результата услуги:
 - ▢ Экспертные оценки;
 - ▢ Проверка выполнения персоналом требований СТБ 1266;
 - ▢ Анализ достоверной информации о качестве предоставляемых услуг.

СЕРТИФИКАЦИЯ ПАРИКМАХЕРСКИХ УСЛУГ

59

- Сертификат соответствия выдается на 5 лет.
- На основании соглашения по сертификации проводится ИК.
- По результатам ИК орган по сертификации может понизить категорию, присвоенную при сертификации.

СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ ГОСТИНИЦ

60

- ТКП 5.3.02-2007.
- Требования:
 - категории гостиниц от «одной звезды» до «пяти звезд» – ГОСТ 28681.4-95;
 - Без категорий – СТБ 1353-2005.
- Основные схемы – 3,4.
- Обязательная и добровольная сертификация;
- Обязательная – на соответствие требованиям ГОСТ 28681.4-95 и СТБ 1353-2005.
- Добровольная – требования ТНПА и НПА, в том числе показатели безопасности, установленные в ГОСТ

СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ ГОСТИНИЦ

61

- Процедура – общепринятые этапы.
- Подтверждение соответствия гостиницы заявленной категории:
 1. Оценка соответствия гостиницы требованиям ГОСТ 2868.4 и заявленной категории;
 2. Балльную оценку состояния здания и помещений гостиницы, качество оснащения гостиницы и предоставленных услуг по соответствующим показателям;
 3. Окончательная оценка на основании двух

СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ ГОСТИНИЦ

62

- Балльная шкала (баллы):
 - 5* - 120;
 - 4* - 100;
 - 3* - 80;
 - 2* - 50;
 - 1* - 20.
- Сертификат соответствия выдается на 5 лет.
- По результатам сертификации и ИК категория гостиницы может быть снижена.

СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ ГОСТИНИЦ

63

- Процедуру сертификации и классификации гостиниц на категории от «*» до «*****» успешно прошли 35 гостиниц:
 - «*****» – 2 (отели «Европа», Crowne Plaza);
 - «****» – 3 (отель «Минск», гостиничные комплексы «Виктория» и «Лучеса»);
 - «***» – 25;
 - «**» – 4;
 - «*» – 1.
- Эти гостиницы не только в Минске, но и Беловежской пуще, Национальном парке «Припятский», Бобруйске, Лиде и др.

СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ ГОСТИНИЦ

64

- Проведена оценка 3-х проектов на соответствие категории «*****» – «Президент-отеля», реконструкции здания ресторана «Заславль» под SPA-отель. Культурно-оздоровительного центра с гостиницей «Хайят».
- СМК имеют:
 - бобруйский отель «Турист»,
 - брестская «Веста»,
 - минские «Планета» и «Виктория» и др.

СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

65

- ТКП 5.3.01-2004 взамен СТБ 5.3.01-99.
- Виды туристических услуг:
 - Экскурсия;
 - Поход;
 - Путешествие;
 - Проживание в гостинице, мотеле, кемпинге и т.д.

СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

66

- Применяют схемы 1,3,4.
- Порядок работ – общепринятый.
- Сертификат выдается на 5 лет в зависимости от схемы.
- Имеются требования к:
 - Туристическим услугам в целом;
 - Безопасности для жизни и здоровья туристов;
 - Договорам, заключаемым с клиентами;
 - Информации, предоставляемой потребителям;
 - Средствам размещения туристов.

СЕРТИФИКАЦИЯ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

67

- Сертификат выдан **Брестскому ЗАО «Трансинформ»** на туристский отдых и путешествия по туристским маршрутам с переездом на атобусном и ж/д транспорте по маршруту «Мурманск-Брест» и автобусные туры по странам Европы.

СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ ИГРОВЫХ АВТОМАТОВ

68

- Подлежат обязательной сертификации (Постановление Госстандарта РБ №12 от 10.03.2011 г) – с 01.07.2011г.
- Требования к техническому обслуживанию и ремонту игровых автоматов - в СТБ 2179-2011 «Автоматы игровые. Требования к ТО и Р».
- Порядок сертификации – в ТКП 5.3.22-2011 «НСПС РБ. Автоматы игровые. Порядок сертификации услуг по ТО и Р».

СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ ИГРОВЫХ АВТОМАТОВ

69

● Процедура:

- Подача заявки и исходных материалов о безопасности и качестве услуг, о ресурсах исполнителя;
- Анализ заявки и достаточности представленных документов;
- Принятие решения по заявке, выбор схемы сертификации, составление программы проверки;
- Проведение проверки услуг;
- Анализ результатов сертификации и принятие решения о возможности выдачи сертификата;
- Регистрация и выдача сертификата и заключение соглашения по сертификации;

СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ ИГРОВЫХ АВТОМАТОВ

70

● Процедура:

- ИК;
 - Приостановление или отмена действия сертификата;
 - Продление срока действия сертификата;
 - Информирование о результатах сертификации;
 - Выдача копий и дубликатов сертификатов;
 - Внесение изменений в сертификат;
 - Рассмотрение жалоб и апелляций.
- Срок действия сертификата – 5 лет.

СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ ИГРОВЫХ АВТОМАТОВ

71

- Приостановление или отмена действия сертификата бывают в случае:
 - Несоответствия сертифицированных услуг установленным требованиям;
 - Сокрытия владельцем сертификата отрицательных результатов, полученных органами госнадзора;
 - Изменений ТНПА, ТД на услуги или методы их проверки, технологического процесса, которые могут вызвать несоответствия требованиям;
 - Невыполнение владельцем сертификата обязательств, предусмотренных соглашением по сертификации;
 - Отказ от проведения и оплаты ИК.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

72

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

ВОПРОСЫ ?

73

- **ВОПРОСЫ ?**
- **ВОПРОСЫ ?**