

Введение.

К числу основных задач экономического и социального развития России на современном этапе относится создание принципиально новых методов государственного управления и регулирования, способствующих формированию и развитию рыночных механизмов.

Цивилизованный рынок не может функционировать, если в его системе отсутствуют единые нормы, правила, законы. Участники рыночных отношений должны знать правила «игры» и следовать им. Особую важность эта проблема приобретает на автомобильном транспорте, который является источником повышенной личной опасности для граждан и реальной угрозой для окружающей природной среды.

В этой связи, создание и развитие системы сертификации на автомобильном транспорте в настоящее время является приоритетным направлением государственной политики отрасли.

Сертификация. Принципы, цели, задачи.

Сертификация (лат. «сделано верно») - это деятельность, направленная на установление и подтверждение соответствия рассматриваемого объекта определённым требованиям.

Защитить потребителя от недобросовестности производителя и продавца некачественной или фальсифицированной услуги призвана **сертификация соответствия**.

Сертификация призвана защищать потребителя от опасных для потребления услуг, предоставлять достоверную, объективную и точную информацию о её содержании, освобождая тем самым потребителя необходимости самостоятельно проводить сложную и трудоёмкую оценку качества.

В сферах производства и предоставления услуг **основными целями сертификации** являются:

- Подтверждение заявленных показателей качества услуг;
- Содействие потребителю в компетентном выборе услуг;
- Содействие представителю в реализации конкурентоспособных услуг на внутреннем и внешнем рынках;
- Защита потребителя и окружающей среды от услуг, предоставленных на низком уровне качества.

Схема 1. Цели и задачи сертификации



Схема 1. Цели и задачи сертификации (продолжение 1)

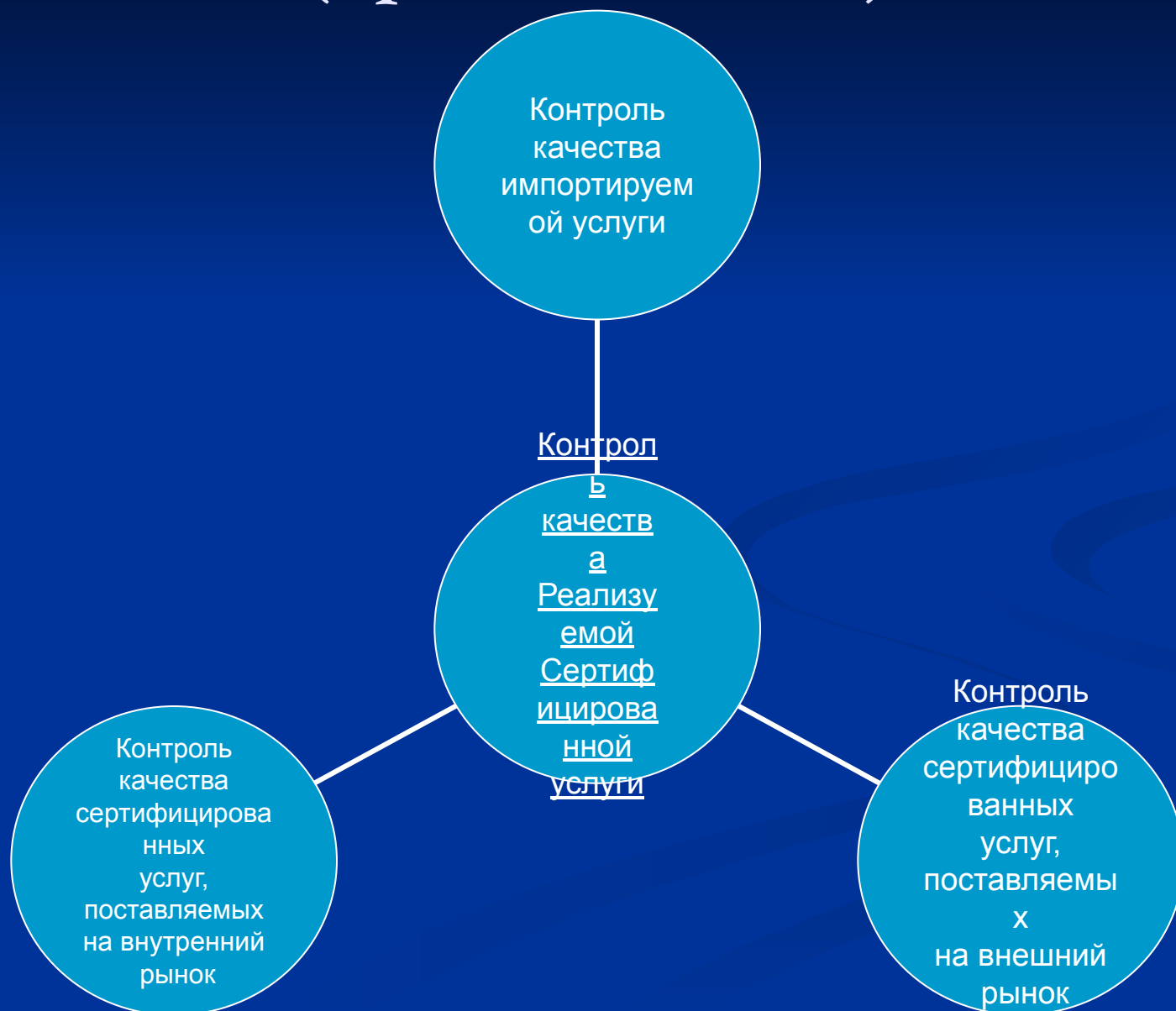


Схема 1. Цели и задачи сертификации (продолжение 2)

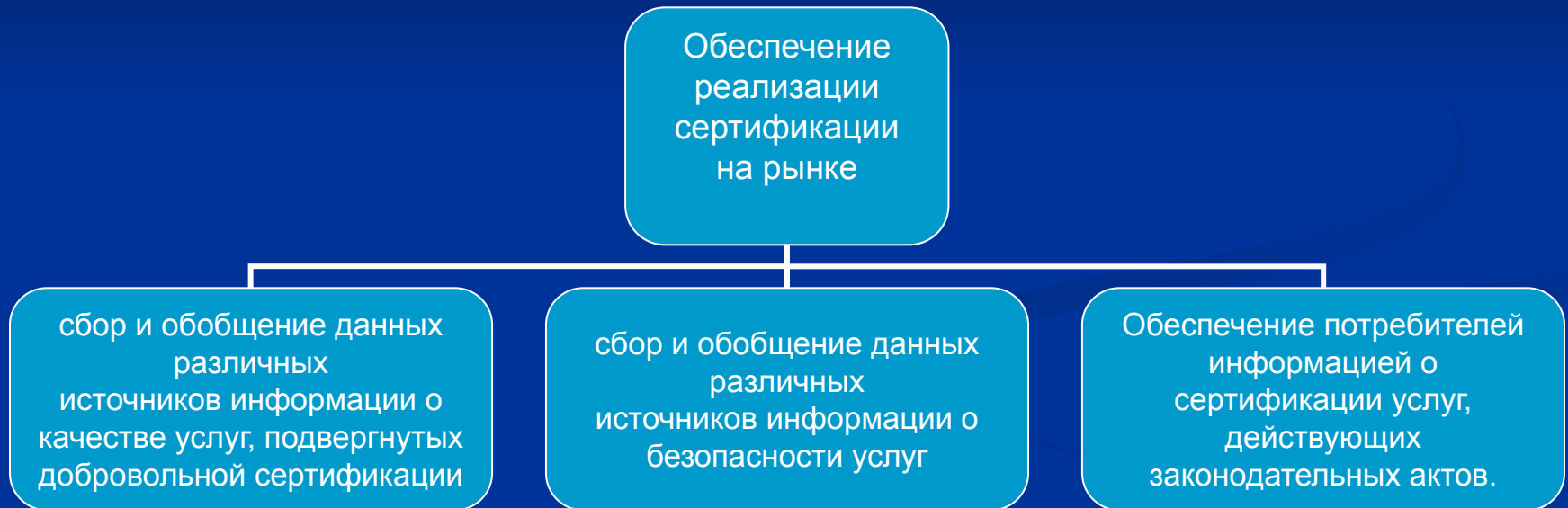


Схема 1. Цели и задачи сертификации (продолжение 3)



Схема 1. Цели и задачи сертификации (продолжение 4)

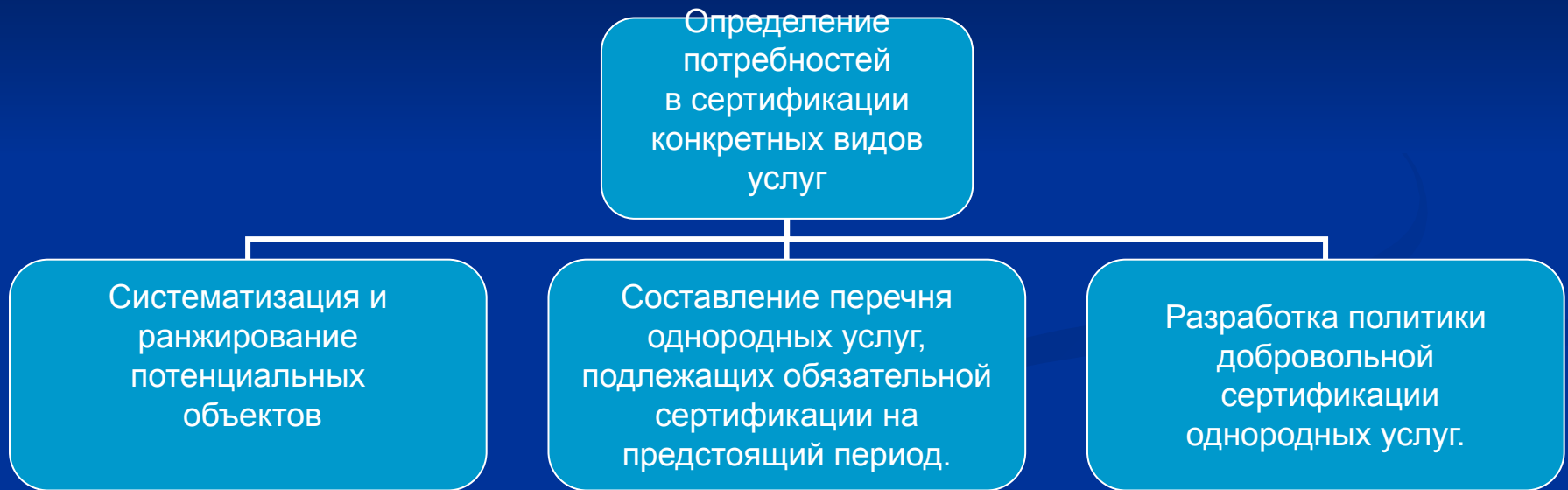


Схема 1. Цели и задачи сертификации (продолжение 5)

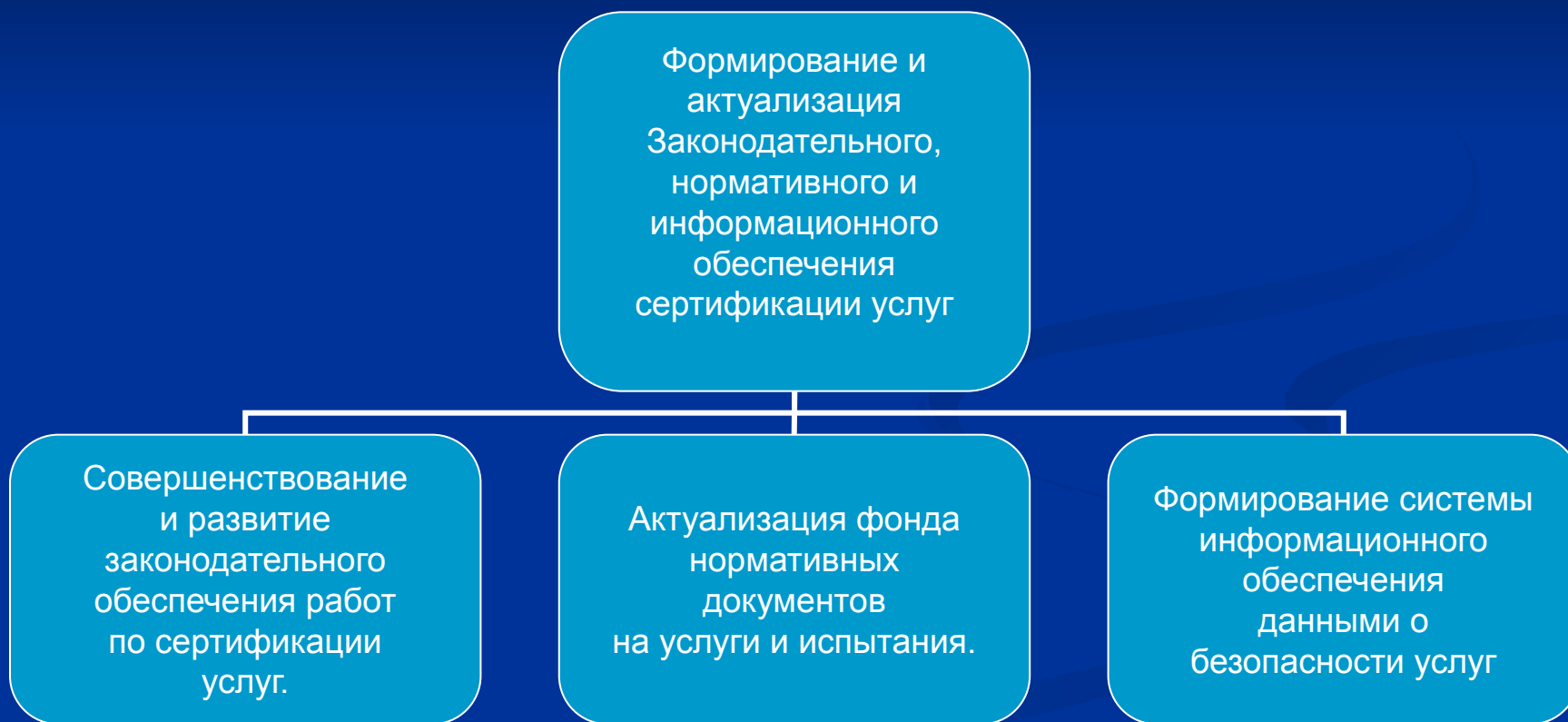
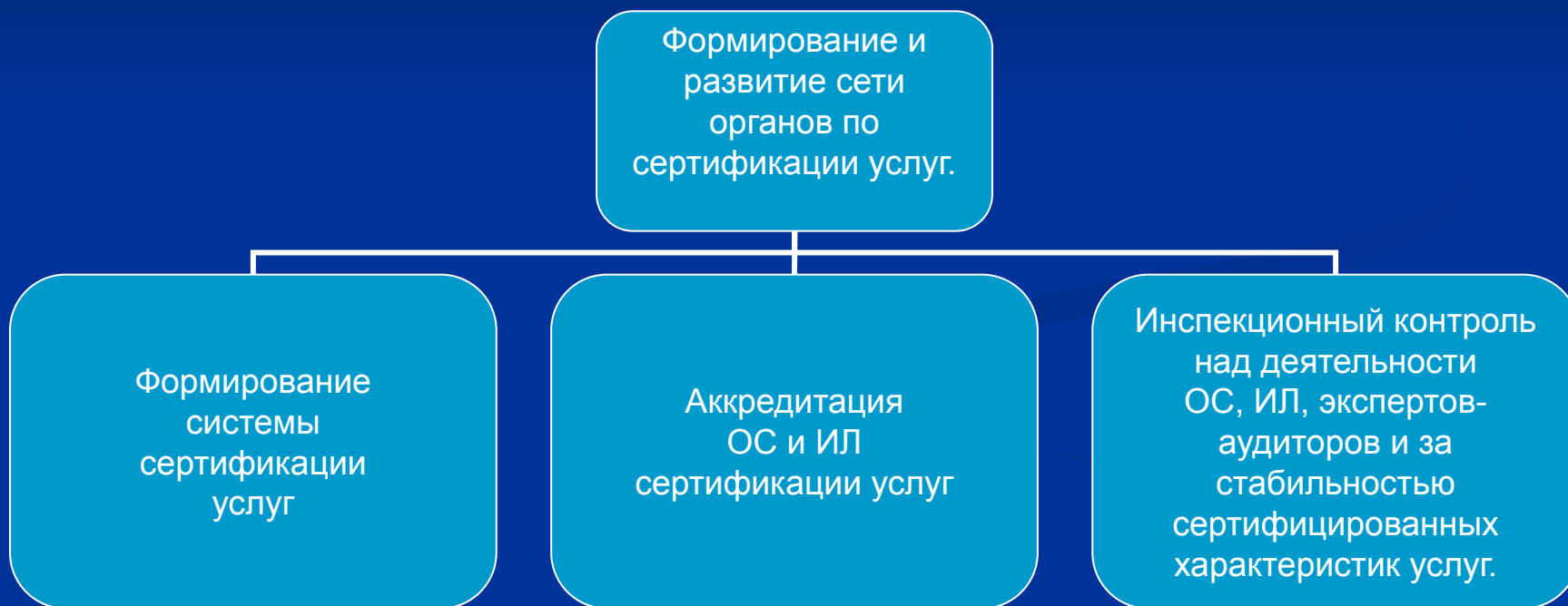


Схема 1. Цели и задачи сертификации (продолжение б)



Система сертификации в РФ

Идея и общий смысл сертификации известны. Обычно клеймение продукции ее изготовителем являлось подтверждением высокого качества изделия. Заверение продавца покупателю относительно качества товара также было простейшей формой того, что сейчас мы называем сертификацией.

В настоящее время, деятельность по сертификации в России основана на законах Российской Федерации «О защите прав потребителей», «О сертификации продукции и услуг», а также «Правилах по проведению работ в системе сертификации механических транспортных средств и прицепов» (постановление Госстандарта России от 01.04.98 № 19). Они определяют структуру системы сертификации, функции и права её участников, правила проведения сертификации, устанавливают однозначное толкование используемых терминов. Для обеспечения признания сертификатов и знаков соответствия за рубежом, настоящие правила и рекомендации по сертификации построены в соответствии с действующими международными нормами и правилами, изложенными в руководствах Международной организации по стандартам (ИСО) и Международной электротехнической комиссией (МЭК), международных стандартах ИСО серией 9000 и 10000, европейских стандартах EN 45000 и EN 29000, в документах других международных и региональных организаций, осуществляющих работы по сертификации. Признание аккредитации зарубежных органов по сертификации и испытательных лабораторий, а также сертификатов и знаков соответствия в России (соответственно российских за рубежом) осуществляется на основе многосторонних и двусторонних соглашений, участником которых является Российская Федерация.

Виды сертификации.

Законодательство РФ предусматривает два вида сертификации – *обязательную* и *добровольную*.

Обязательная сертификация осуществляется в случаях, предусмотренных законодательными актами Российской Федерации.

Добровольная сертификация проводится по инициативе юридических лиц и граждан на основе между заявителем и органом по сертификации. Добровольная сертификация может проводиться также в системе обязательной сертификации, если это предусмотрено правилами системы обязательной сертификации и при наличии в данной системе зарегистрированного в установленном порядке знака соответствия добровольной сертификации.

Структура системы сертификации

Организационную структуру Системы сертификации транспортных услуг образуют:

- Национальный орган по сертификации – Госстандарт России.
- Центральный орган по сертификации (ЦОС – Департамент автомобильного транспорта Минтранса России).
- Апелляционные комиссии.
- Методические центры Системы.
- Органы по сертификации транспортных услуг, ТО и ремонту АМТС (ОСУ).
- Исполнители услуг (заявители).

Организационная структура Системы сертификации транспортных услуг ДКФР – Департамент по координации, функционированию и развитию транспортной системы России.

Особенности сертификации транспортных услуг.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 13.07.97 № 1013 обязательной сертификации подлежат транспортные услуги (услуги по перевозке пассажиров автомобильным транспортом);

При сертификации подлежат транспортным услугам используют федеральные правила оказания отдельных видов услуг, утверждённых преимущественно постановлениями Правительства РФ.

Сертификация транспортных услуг осуществляется в шесть этапов:

1. Подача заявки на сертификацию;
2. Рассмотрение и принятие решения по заявке;
3. Оценка соответствия услуг установленным требованиям;
4. Принятие решения о возможности выдачи сертификата;
5. Выдача сертификата и лицензии на применение знака соответствия;
6. Инспекционный контроль сертифицированных услуг.

Сертификация автотранспортных средств



Главной целью создания и функционирования Системы сертификации на автомобильном транспорте является содействие развитию экономики страны и повышению эффективности работы автомобильного транспорта с учетом требований безопасности его функционирования для окружающей среды.

К сертифицируемой продукции относятся изделия, используемые на автомобильном транспорте в качестве предметов и средств труда:

- Автотранспортные средства (автобусы, грузовые и легковые автомобили, специальные и специализированные автомобили и др.).
- Эксплуатационные материалы (нефтепродукты и автопрепараты).
- Гаражное оборудование.

К услугам могут быть отнесены:

- Услуги в области перевозки грузов и пассажиров;

Услуги по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и др.

Создание и функционирование сертификации на автомобильном транспорте связано с решением следующих задач:



Сертификация продукции предусматривает:

- определение путём проведения испытаний соответствия образца продукции установленным требованиям;
- проверку производства сертифицируемой продукции на наличие условий, обеспечивающих стабильный уровень характеристик и показателей, подтверждаемых сертификационными испытаниями;
- признание имеющихся у заявителя сертификатов соответствия;
- выдачу сертификата соответствия или Одобрения типа транспортного средства;
- инспекционный контроль над соответствием выпускаемой продукции сертифицированным характеристикам и показателям.

Сертификация услуг ТО и ремонту автомобилей.

Система сертификации услуг по ТО и ремонту автотранспортных средств, введена в действие с 1 февраля 1993 года постановлением Госстандарта России. Система предназначена для проведения на территории России обязательной сертификации соответствия услуг по ТО и ремонту автотранспортных средств (АМТС) требованиям безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, а также охраны окружающей среды, установленным действующими стандартами и другими нормативными документами.

Основными организационно-правовыми документами Системы является документ «Система сертификации ГОСТ Р. Сертификации услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств», который устанавливает организационную структуру системы, определяет функции её участников и порядок проведения сертификации услуг по ТО и ремонту АМТС («услуга», «потребитель», «исполнитель» и др.) и «Правила предоставления услуг по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств».

Услуга по ТО и ремонту автотранспортных средств – комплекс работ, проводимых исполнителем по удовлетворению потребности потребителя в ТО и ремонте принадлежащего ему автотранспортного средства.

Сертификация автомобильных перевозок.

В мировой практике сертификации применяется множество схем сертификации, которые условно можно разделить на три группы.

Для сертификации транспортно-экспедиционного обслуживания населения больше всего подходит группа схем, в которых предусматривается выявление отклонений от стандартов качества путём социологических опросов потребителей, а также путём инспекционных проверок производственного процесса и его результатов. Предлагается использовать шесть схем сертификации, приведённых в таблице.

№	Оценка Мастерства исполнителя	Оценка Процесса Оказания услуги	Аттестация предприятия	сертифи- кация Системы качества	Выборочная Проверка Результатов услуги	Инспек- ционный контроль
1	+				+	Проверка Результатов услуги
2		+			+	Контроль Стабильности оказания услуги
3					+	Выборочная Проверка Результатов услуги
4			+		+	Выборочная Проверка Результатов услуги
5				+		Контроль Стабильности Функционирован ия системы

Описание схем сертификации

Схема 1 предусматривает оценку мастерства исполнителя, что включает проверку условий работы, знаний технологической, нормативной документации, опыта работы, сведений о повышении квалификации и выборочную проверку результатов услуги (отремонтированных, вычищенных и других изделий), а также последующий инспекционный контроль.

Схема 2 предусматривает оценку процесса оказания услуги, которая может осуществляться двумя способами:

- Проверкой технологического процесса, мастерства исполнителя, условий обслуживания;
- Оценкой системы качества.

Схема предусматривает выборочную проверку результата услуги. Инспекционный контроль осуществляется путем контроля стабильности оказания услуги.

При проверке технологического процесса контролируется:

- Полнота технологической документации;
- Соответствие оборудования требованиям выполняемого технологического процесса;

- Соблюдение технологической дисциплины;
- Соответствие оснастки, контрольно-измерительных приборов и инструментов требованиям выполняемого технологического процесса;

При оценке системы качества проверяется:

- Политика в области качества;
- Руководства по качеству;
- Соответствие элементов системы качества с точки зрения достижения целей, установленных в областях качества.

При наличии у заявителя сертификата на систему качества оценка процесса оказания услуги или системы качества не проводится.

Третью схему сертификации предлагается применить для оценки качества услуг, выполняемых предприятиями транспорта. Предполагается, что этот вариант схемы сертификации будет наиболее распространенным. Он подходит в тех случаях, когда исполнителями услуг являются крупные и средние предприятия.

Схема 3 предусматривает сплошную проверку результата услуги.

Схема может применяться для сертификации материальных услуг (ремонта и изготовления изделий по индивидуальным заказам). Инспекционный контроль осуществляется путём выборочной проверки результата услуги.

Схему 4 целесообразно применять при сертификации услуг, имеющих несложную технологию исполнения и не связанных с привлечением транспорта.

Схема предусматривает аттестацию предприятия, что включает проверку:

- Состояния материально-технической базы;
- Санитарно-гигиенических условий обслуживания потребителей;
- Ассортимента и качества услуг, включая целевыми и дополнительные услуги;
- Четкости и своевременности обслуживания;
- Качества обслуживания (этика общения, комфортность, эстетичность и т.д.);
- Профессионального мастерства обслуживающего персонала. Рекомендуется применять при сертификации услуг гостиниц, ресторанов, парикмахерских, кинотеатров и др.

Схема 5 предусматривает сертификацию системы качества и последующий инспекционный контроль за стабильностью её функционирования. Сертификация системы качества осуществляется органом по сертификации услуг с привлечением экспертов по системам качества в соответствии с документами Системы сертификации ГОСТ Р. Может применяться при сертификации всех видов услуг.

Помимо указанных схем сертификации может применяться схема, основанная на заявлении-декларации исполнителя и последовательном инспекционном контроле за сертифицированной услугой, если возможность применения такой схемы установлена в Порядке сертификации однородных услуг. При положительном решении орган по сертификации выдаёт исполнителю сертификат соответствия. При отрицательных результатах орган по сертификации даёт заключение с указанием причин отказа в выдаче сертификата.

Терминология.

- **Сертификация** – деятельность (процедура) третьей стороны по подтверждению соответствия продукции, услуги или иного объекта установленным требованиям.
- **Система сертификации** – система, обладающая собственными правилами процедуры и управления для проведения сертификации.
- **Орган по сертификации** – орган, проводящий сертификацию (определённой продукции или услуги).
- **Обязательная сертификация** – подтверждение уполномоченным на то органом соответствия товара (работы, услуги) обязательным требованиям стандарта (Закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1997 г.).
- **Добровольная сертификация** – сертификация, проводимая на добровольной основе по инициативе изготовителя (исполнителя), продавца (поставщика) или потребителя продукции (Система сертификации ГОСТ, 1992 г.).
- **Аккредитация** – официальное признание полномочным (авторитетным) органом компонентности (способности) организации выполнять конкретные работы по сертификации в определённой (заявленной) области.

Терминология (продолжение).

- **Система аккредитации** – система, обладающая собственными правилами процедуры и управления для осуществления аккредитации объектов.
- **Аккредитуемый орган** – орган, который управляет системой аккредитации и проводит аккредитацию организаций (являющихся объектами аккредитации в управляемой им системе аккредитации).
- **Критерии аккредитации** – требования, используемые аккредитуемым органом, которым должна отвечать организация, чтобы быть аккредитованной.
- **Область аккредитации** – одна или несколько работ, на выполнение которых аккредитована конкретная организация.
- **Аттестат аккредитации** – документ, выданный аккредитуемым органом и подтверждающий факт официального признания компонентности органа по сертификации продукции и (или) услуг в определённой области деятельности.

Терминология (продолжение).

- **Сертификат соответствия** – документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции или услуг установленным требованиям.
- **Знак соответствия** – зарегистрированной в установленном порядке знак, которым по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждается соответствие маркированной им продукции или услуги установленным требованиям.
- **Заявитель (сертификации)** – организация или лицо, добивающееся получения сертификата соответствия и представившие об этом письменную заявку в орган по сертификации.
- **Стандарт** – государственный стандарт, санитарные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг) (ФЗ «О защите прав потребителей» от 9 января 1996 г)

Литература.

1. Н. Н. Фролова «Организация автомобильных перевозок в пределах Российской Федерации».- Тула: Тульский полиграфист 1999.
2. В. В. Амбарцумян, В. Н. Бабанин, О. П. Буджоян «Безопасность дорожного движения».- М.: Машиностроение, 1998.
3. К. А. Ибраев, Л. Я. Рошаль «Основы сертификации на автомобильном транспорте».- М.: Изд. Акционерного общества «Трансконсалтинг», 1994.
4. Федеральный закон о лицензировании отдельных видов деятельности ФЗ от 25.09.98 № 158.
5. Положение о лицензировании перевозочной, транспортно-экспедиционной и другой деятельности, связанной с осуществлением транспортного процесса, ремонтом и ТО транспортных средств на автомобильном транспорте в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ № 118 от 26.02.92
6. И. М. Лифиц «Основы стандартизации, метрологии, сертификации».- М.: Юрайт-М, 2001
7. Положении о лицензировании перевозок автомобильным транспортом пассажиров и грузов в международном сообщении, а также грузов в пределах РФ: Постановление Правительства РФ № 322 от 16.03.97.
8. Положение о допуске российских перевозчиков к осуществлению международных автомобильных перевозок: Постановление Правительства РФ № 730 от 16.10.01.