



# Проект «Знак качества»

## Сообщение об итогах экспертного исследования «Общественные критерии качества»

В соответствии с концепцией проекта «Знак качества», его цель – сформировать в Российской Федерации, в качестве независимого регулятора отношений в сфере потребительского рынка, общественную систему оценки качества товаров и услуг для информирования потребителей, формирования у них устойчивого спроса на отечественную продукцию, а также для поддержки и повышения конкурентоспособности российских производителей на внутреннем и международных рынках.

Для достижения этой цели проекта – создания такой общественной системы оценки качества товаров и услуг, получившей название по начальным буквам ключевых слов – ОСОКА, была поставлена главная задача: выработать, как основу такой системы, общественные критерии качества товаров и услуг, соответствующие нормам потребительского законодательства и стандартам потребительской безопасности.

Чтобы подготовить определения таких критериев, а также определения самого понятия качество – качество товаров и качество услуг, Федеральным экспертно-правовым бюро проекта «Знак качества» было проведено экспертное исследование «Общественные критерии качества», результаты которого публикуются в настоящем сообщении.

В соответствии с выработанными и сформулированными определениями и содержанием критериев качества участники проекта «Знак качества» проводят мероприятия общественного контроля и определяют номинантов на вручение Знака общественного признания «Звезда качества России».

### Итоги экспертного исследования «Общественные критерии качества»

В рамках проекта «Знак качества» в сентябре-октябре 2013 года проходило экспертное исследование «Общественные критерии качества», в ходе которого был проведен интерактивный массовый социальный опрос. Цель опроса - основываясь на мнении широкого круга самих потребителей сформировать:

- общественное определение термина «качество товара»;
- общественное определение термина «качество работы (услуги)»;
- перечень общественных критериев качества товара;
- перечень общественных критериев качества работы (услуги).

В опросе участвовало 1354 респондента - эксперты проекта «Знак качества», участники российского потребительского движения, юристы, журналисты, простые граждане.

Рабочая группа проекта «Знак качества» подвела итоги интерактивного опроса и зафиксировала следующее:

**1. Экспертное сообщество выработало общественное определение термина «качество товара» в следующей формулировке:**

**КАЧЕСТВО ТОВАРА** – субъективная оценка потребителем товара, характеризующая его способность удовлетворить личные ожидания и потребности потребителя в течение всего срока годности или срока службы, основанная на уверенности в его безопасном использовании для жизни, здоровья и имущества потребителя; на соответствии товара общепризнанным или стандартным образцам; целям, для которых такой товар обычно используется; информации о нем, предоставленной изготовителем (продавцом); условиям заключенного с потребителем договора, а также обязательным требованиям, установленным законодательством.

**2. Экспертное сообщество выработало общественное определение термина «качество работы (услуги)» в следующей формулировке:**

**КАЧЕСТВО РАБОТЫ (УСЛУГИ)** – субъективная оценка потребителем работы (услуги) и(или) результата работы (услуги), характеризующая способность работы (услуги) и(или) результата работы (услуги) удовлетворить личные ожидания и потребности потребителя в течение всего срока годности или срока службы, основанная на уверенности в их безопасном использовании для жизни, здоровья и имущества потребителя; на их соответствии устоявшемуся представлению о них, целям, для которых они обычно используются, общепризнанным и(или) стандартным образцам, информации о них, предоставленной исполнителем, условиям заключенного с потребителем договора, а также обязательным требованиям, установленным законодательством.

**3. Экспертное сообщество выработало перечень общественных критериев качества товара.**

**ОБЩЕСТВЕННЫЕ КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА ТОВАРА:**

- 1). Наличие информации о товаре в объеме достаточном для его мотивированного и рационального выбора и для достоверного определения его потребительских свойств (состав, функциональные возможности, сведения об изготовителе, о сроке службы и сроке годности и иной, предусмотренной ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»);
- 2). Возможность получения расширенной информации о свойствах и характеристиках товара до момента его покупки;
- 3). Возможность удобного прочтения информации о товаре (информация не должна быть нанесена очень мелким шрифтом);
- 4). Представление потребителя о том, что товар при использовании безопасен для жизни, здоровья и имущества;
- 5). Наличие правил безопасного использования товара, а также его хранения и транспортировки;
- 6). Наличие гарантийных обязательств изготовителя (продавца) товара;
- 7). Наличие сведений об адресах организаций, уполномоченных на принятие претензий и удовлетворение требований потребителей, связанных с ненадлежащим качеством товара;
- 8). Обеспечение изготовителем возможности ремонта и технического обслуживания товара длительного использования по истечению срока гарантии (наличие широкой сети сервисных или дилерских центров);
- 9). Наличие сведений о том, что по истечении определенных сроков товар может представлять опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становится непригодными для использования по назначению, а так же о правилах его утилизации;
- 10). Наличие сведений о противопоказаниях для применения товара при отдельных заболеваниях или ограничениях при использовании товара отдельными категориями потребителей (детьми, пожилыми людьми и т.п.);

- 11). Оправдание вкусовых ожиданий, потребностей и запросов потребителя (как для продовольственных, так и не для продовольственных товаров);
- 12). Соответствие товара современному научно-техническому уровню;
- 13). Соответствие цены товара его качеству;
- 14). Внешний вид товара, наличие фирменной упаковки товара;
- 15). Наличие упаковки товара, способной обеспечить сохранность его потребительских свойств до момента передачи покупателю;
- 16). Целостность упаковки товара, отсутствие повреждений упаковки и самого товара, признаков порчи товара;
- 17). Наличие обязательной маркировки товара, присущей определенному изготовителю;
- 18). Приведены сведения о техническом регламенте, в соответствии с которым изготовлен товар, или наличие обозначения, свидетельствующего об обязательном подтверждении соответствия товара;
- 19). Возможность ознакомления с образцами товара в месте покупки, в сети интернет или иным способом;
- 20). Возможность досудебного разрешения конфликтных ситуаций, связанных с претензиями к качеству товара (в том числе доступность руководителя или иных должностных лиц торговой организации, наделенных необходимыми и достаточными для этого полномочиями).

#### **4. Экспертное сообщество выработало перечень общественных критериев качества работы (услуги)**

##### **ОБЩЕСТВЕННЫЕ КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ (УСЛУГИ):**

- 1). Наличие информации о работе (услуге), необходимой для ее мотивированного и рационального выбора и для создания достоверного представления о параметрах, характеристиках и свойствах ее результата (в объеме, предусмотренном ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»);
- 2). Возможность получения расширенной информации о свойствах и характеристиках работы (услуги) и(или) о результатах работы (услуги) до момента заключения договора на выполнение работы (оказание услуги);
- 3). Возможность удобного прочтения информации об услуге, в том числе в договоре на ее выполнение (информация не должна быть изложена очень мелким шрифтом);
- 4). Представление потребителя о том, что работа (услуга) и(или) результат работы (услуги) при дальнейшем использовании безопасен для жизни, здоровья и имущества;
- 5). Наличие правил безопасного использования результатом работы (услуги);
- 6). Наличие гарантийных обязательств исполнителя;
- 7). Наличие сведений об адресе организации, уполномоченной на принятие претензий и удовлетворение требований потребителей, связанных с ненадлежащим качеством работы (услуги) и(или) результата работы (услуги);
- 8). Наличие сведений о том, что по истечении определенных сроков результат работы (услуги) может представлять опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становится непригодными для использования по назначению, а так же о правилах его утилизации;
- 9). Наличие сведений о противопоказаниях для использования результата работы (услуги) при отдельных заболеваниях или ограничениях при использовании товара отдельными категориями потребителей (детьми, пожилыми людьми и т.п.);
- 10). Репутация и известность исполнителя работы (услуги);
- 11). Узнаваемость и общественное мнение о работе (услуге) и(или) о результате работы (услуги)
- 12). Оправдание вкусовых ожиданий, потребностей и запросов потребителя;
- 13). Соответствие работы (услуги) и(или) результата работы (услуги) современному научно-техническому уровню;
- 14). Соответствие цены работы (услуги) и(или) результата работы (услуги) ее качеству;
- 15). Наличие упаковки результата работы (услуги), способной обеспечить сохранность его потребительских свойств до момента передачи покупателю;

- 16). Наличие обязательной маркировки результата работы (услуги), присущей определенному исполнителю;
- 17). Наличие сведений о техническом регламенте, в соответствии с которым выполнена работа (услуга);
- 18). Профессионализм персонала исполнителя (знание ассортимента, основных свойств товара, вежливость, опрятный внешний вид);
- 19). Положительные эмоции, возникающие при эстетическом восприятии работы (услуги) и(или) результата работы (услуги);
- 20). Возможность ознакомления с образцами (с результатами работы (услуги), выполненной исполнителем);
- 21). Удобство и комфорт потребителя, обеспеченные исполнителем в месте выполнения работы (услуги) или в месте заключения договора;
- 22). Возможность досудебного разрешения конфликтных ситуаций, связанных с претензиями к качеству работы (услуги) (в том числе доступность руководителя или иных должностных лиц организации-исполнителя, обладающих необходимыми и достаточными для этого полномочиями).

Результаты экспертного исследования уже используются в рамках партийного проекта «Знак качества» - выдвижение номинантов на вручение Знака «Звезда качества России» производится на основании оценки соответствия товаропроизводителей и выпускаемой ими продукции общественным критериям качества, выработанным экспертных сообществом.

В дальнейшем общественное мнение экспертного сообщества станет базой для выполнения одной из главных задач проекта «Знак качества» - сформировать в Российской Федерации в качестве независимого регулятора отношений в сфере потребительского рынка общественную систему оценки качества товаров и услуг для информирования потребителей, формирования у них устойчивого спроса на отечественную продукцию, а также для поддержки и повышения конкурентоспособности российских производителей на внутреннем и международном рынках.