

МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ЭКСПЕРТНО-ПРАВОВОЙ ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ И ВЫПУСКАЕМОЙ ИМ ПРОДУКЦИИ ОБЩЕСТВЕННЫМ КРИТЕРИЯМ КАЧЕСТВА

Методика разработана генеральным партнером проекта «Знак качества» - Объединением потребителей России – для Всероссийского конкурса «Звезда качества»

1. ОСНОВНЫЕ ОБЩЕСТВЕННЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ

1.1. Безопасность продукции:

<i>Составляющие критерия</i>	<i>Кто проводит предварительное исследование</i>	<i>Кто проводит оценку качества</i>	<i>Методика проведения оценки</i>
Соответствие продукции обязательным требованиям, установленным законодательством и нормативными актами (при декларировании соответствия и обязательной сертификации)	Аккредитованная экспертная организация (лаборатория)	Региональное экспертно-правовое бюро	Оценка производится на основании заключений, полученных от экспертной организации, в которой исследовались образцы продукции, отобранные представителями регионального экспертно-правового бюро при проведении мониторинга технологического цикла производства.
Наличие сертификатов соответствия, деклараций о соответствии на продукцию (для продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия)	Региональное экспертно-правовое бюро		Для оценки исследуются: - общие сведения, содержащиеся в Анкете предприятия-претендента; - сертификаты (декларации соответствия), переданные предприятием вместе с образцами продукции.
Наличие претензий к качеству продукции со стороны контрольно-надзорных органов (с 1.06.14 до момента подачи заявки)	Специалисты надзорного органа (например, Роспотребнадзора)	Региональное экспертно-правовое бюро	Оценка производится на основании информации, полученной от надзорного органа. Для получения информации необходимо направить запрос в контрольно-надзорный орган.

1.2. Соответствие продукции качеству, заявленному производителем:

<i>Составляющие критерия</i>	<i>Кто проводит предварительное исследование</i>	<i>Кто проводит оценку качества</i>	<i>Методика проведения оценки</i>
Соответствие продукции национальным стандартам, стандартам и техническим регламентам организации, системам добровольной сертификации при добровольном подтверждении соответствия	Аккредитованная экспертная организация (лаборатория)	Региональное экспертно-правовое бюро	Оценка производится на основании: - заключений, полученных от экспертной организации, которая исследовала образцы продукции, отобранные представителями регионального экспертно-правового бюро при проведении мониторинга технологического цикла производства; - документации на продукцию, предоставленной предприятием.

1.3. Безопасность упаковки товара:

<i>Составляющие критерия</i>	<i>Кто проводит предварительное исследование</i>	<i>Кто проводит оценку качества</i>	<i>Методика проведения оценки</i>
Соответствие упаковки продукции обязательным требованиям, установленным законодательством и нормативными актами	Аккредитованная экспертная организация (лаборатория)	Региональное экспертно-правовое бюро	Оценка производится на основании заключений, полученных от экспертной организации, в которой исследовались образцы упаковки продукции, предоставленные предприятием в ходе проведения мониторинга технологического цикла производства.
Способность упаковки сохранить продукцию до момента передачи ее потребителю с тем набором свойств, которые были заложены на этапе его производства	Региональное экспертно-правовое бюро		Оценка производится на основании результатов визуального осмотра: - одной единицы продукции; - тары (коробки, ящика, иной упаковки, объединяющей несколько единиц продукции), используемой для транспортировки продукции до места ее реализации. Осмотр проводится в ходе проведения мониторинга технологического цикла производства.

1.4. Надлежащее информирование потребителей о продукции:

<i>Разъяснение критерия</i>	<i>Кто проводит предварительное исследование</i>	<i>Кто проводит оценку качества</i>	<i>Методика проведения оценки</i>
Соответствие информации о товаре, размещенной на его упаковке (ярлыке, бирке или в ином допустимом месте) требованиям законодательства о защите прав потребителей, стандартам и нормативам	Региональное экспертно-правовое бюро		Оценка производится на основании результатов визуального исследования образцов упаковки, предоставленных предприятием в ходе проведения мониторинга технологического цикла производства

2. ОСНОВНЫЕ ОБЩЕСТВЕННЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЯ

2.1. Безопасность производства:

<i>Составляющие критерия</i>	<i>Кто проводит предварительное исследование</i>	<i>Кто проводит оценку качества</i>	<i>Методика проведения оценки</i>
Соответствие используемых технологий и оборудования современным требованиям, стандартам и нормативам	Предприятие-претендент (самооценка)	Региональное экспертно-правовое бюро	Для оценки анализируются документы, предоставленные предприятием-претендентом, и сведения, содержащиеся в Анкете.
	Региональное экспертно-правовое бюро		При оценке учитывается личное мнение членов регионального экспертно-правового бюро, основанное на визуальном осмотре оборудования (технологий) в ходе проведения мониторинга технологического цикла производства

Отсутствие в технологическом процессе рисков, связанных с причинением вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей, а так же окружающей среде	Предприятие-претендент (самооценка)	Региональное экспертно-правовое бюро	Для оценки анализируются документы, предоставленные предприятием-претендентом, и сведения, содержащиеся в Анкете. Предоставление таких документов не является обязательным для предприятия.
	Региональное экспертно-правовое бюро		При оценке учитывается личное мнение членов регионального экспертно-правового бюро, основанное на визуальном осмотре оборудования (технологий) в ходе проведения мониторинга технологического цикла производства
Наличие входного контроля сырья (материалов), поступающего от внешних поставщиков	Предприятие-претендент (самооценка)	Региональное экспертно-правовое бюро	Для оценки анализируются документы, предоставленные предприятием-претендентом, и сведения, содержащиеся в Анкете. Предоставление таких документов не является обязательным для предприятия.
	Региональное экспертно-правовое бюро		При оценке учитывается личное мнение членов регионального экспертно-правового бюро, основанное на визуальном осмотре оборудования (технологий) в ходе проведения мониторинга технологического цикла производства
Наличие приемочного контроля, подтверждающего соответствие готовой продукции установленным требованиям	Предприятие-претендент (самооценка)	Региональное экспертно-правовое бюро	Для оценки анализируются документы, предоставленные предприятием-претендентом, и сведения, содержащиеся в Анкете. Предоставление таких документов не является обязательным для предприятия.
	Региональное экспертно-правовое бюро		При оценке учитывается личное мнение членов регионального экспертно-правового бюро, основанное на визуальном осмотре оборудования (технологий) в ходе проведения мониторинга технологического цикла производства
Наличие сертификации производства, сертификата системы качества или иного документа, относительно политики качества	Предприятие-претендент (самооценка)	Региональное экспертно-правовое бюро	Для оценки анализируются документы, предоставленные предприятием-претендентом, и сведения, содержащиеся в Анкете. Предоставление таких документов не является обязательным для предприятия.

2.2. Открытость производителя:

<i>Составляющие критерия</i>	<i>Кто проводит предварительное исследование</i>	<i>Кто проводит оценку качества</i>	<i>Методика проведения оценки</i>
Внедрение и применение производителем правил достижения удовлетворенности потребителя, процессов управления претензиями, процесса урегулирования спорных вопросов, рекомендованных действующими нормативными документами и стандартами	Предприятие-претендент (самооценка)	Региональное экспертно-правовое бюро	Для оценки анализируются документы, предоставленные предприятием-претендентом, и сведения, содержащиеся в Анкете. Предоставление таких документов не является обязательным для предприятия.

<p>Предоставление неограниченному кругу потребителей возможности гарантированной обратной связи с производителем путем предоставления информации о способах и месте предъявления претензий, жалоб, пожеланий («горячая» телефонная линия, почтовый адрес и т.п.)</p>	<p>Предприятие-претендент (самооценка)</p>	<p>Региональное экспертно-правовое бюро</p>	<p>Оценка производится на основании:</p> <ul style="list-style-type: none"> - результатов визуального исследования образцов упаковки, предоставленных предприятием в ходе проведения мониторинга технологического цикла производства - анализа сведений, содержащихся в Анкете предприятия-претендента.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------	---------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.3. Доверие потребителей к качеству продукции (к производителю):

<i>Составляющие критерия</i>	<i>Кто проводит предварительное исследование</i>	<i>Кто проводит оценку качества</i>	<i>Методика проведения оценки</i>
<p>Известность продукции (торговой марки продукции) в регионе</p>	<p>Предприятие-претендент (самооценка)</p> <hr/> <p>Региональное экспертно-правовое бюро</p>	<p>Региональное экспертно-правовое бюро</p>	<p>Оценка производится на основании:</p> <ul style="list-style-type: none"> - результатов опросов потребителей; - анализа сведений, содержащихся в Анкете предприятия-претендента.
<p>Известность производителя в регионе</p>	<p>Предприятие-претендент (самооценка)</p> <hr/> <p>Региональное экспертно-правовое бюро</p>	<p>Региональное экспертно-правовое бюро</p>	<p>Оценка производится на основании:</p> <ul style="list-style-type: none"> - результатов опросов потребителей; - анализа сведений, содержащихся в Анкете предприятия-претендента.
<p>Готовность жителей региона рекомендовать продукцию производителя другим потребителям</p>	<p>Предприятие-претендент (самооценка)</p> <hr/> <p>Региональное экспертно-правовое бюро</p>	<p>Региональное экспертно-правовое бюро</p>	<p>Оценка производится на основании:</p> <ul style="list-style-type: none"> - результатов опросов потребителей; - анализа сведений, содержащихся в Анкете предприятия-претендента.
<p>Наличие (отсутствие) жалоб на продукцию, негативных отзывов на предприятие в открытых источниках с 1.06.14 до момента подачи заявки</p>	<p>Предприятие-претендент (самооценка)</p> <hr/> <p>Региональное экспертно-правовое бюро</p>	<p>Региональное экспертно-правовое бюро</p>	<p>Оценка производится на основании анализа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - открытой информации, размещенной в региональных средствах массовой информации, в том числе электронных (в сети интернет), на пользующихся популярностью региональных сайтах и форумах; - сведений, содержащихся в Анкете предприятия-претендента.
<p>Стабильный спрос на продукцию в торговле</p>	<p>Предприятие-претендент (самооценка)</p>	<p>Региональное экспертно-правовое бюро</p>	<p>Оценка производится на основании анализа сведений, содержащихся в Анкете предприятия-претендента.</p>
<p>Привлекательность стоимости продукции по сравнению с аналогичной продукцией. Доступность продукции для потребителей с низким уровнем доходов</p>	<p>Предприятие-претендент (самооценка)</p> <hr/> <p>Региональное экспертно-правовое бюро</p>	<p>Региональное экспертно-правовое бюро</p>	<p>Оценка производится на основании анализа сведений, содержащихся в Анкете предприятия-претендента.</p> <p>При оценке учитывается личное мнение членов регионального экспертно-правового бюро.</p>

2.4. Установленные факты нарушения законодательства

<i>Составляющие критерия</i>	<i>Кто проводит предварительное исследование</i>	<i>Кто проводит оценку качества</i>	<i>Методика проведения оценки</i>
<p>Наличие жалоб потребителей на качество продукции, обоснованность которых подтверждена надзорными органами (например Роспотребнадзором, Россельхознадзором), общественными организациями потребителей (с 1.06.14 до момента подачи заявки)</p>	<p>Предприятие-претендент (самооценка)</p> <hr/> <p>Специалисты надзорного органа (например, Роспотребнадзора)</p>	<p>Региональное экспертно-правовое бюро</p>	<p>Оценка производится на основании:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализа сведений, содержащихся в Анкете предприятия-претендента; - информации, полученной от надзорных органов; - информации, полученной от общественных организации потребителей; <p>Для получения информации необходимо направить соответствующие запросы.</p>
<p>Наличие вступивших в силу судебных решений в защиту неопределенного круга потребителей, инициированных Роспотребнадзором или общественными организациями потребителей, связанных с претензиями к качеству продукции, с нарушением прав потребителей и т.п. (с 1.06.14 до момента подачи заявки)</p>	<p>Предприятие-претендент (самооценка)</p> <hr/> <p>Специалисты надзорного органа (например, Роспотребнадзора)</p>	<p>Региональное экспертно-правовое бюро</p>	<p>Оценка производится на основании анализа:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сведений, содержащихся в Анкете предприятия-претендента; - информации, опубликованной в региональных средствах массовой информации, в том числе электронных (в сети интернет); - информации, полученной от надзорных органов; - информации, полученной от общественных организации потребителей; <p>Для получения информации необходимо направить соответствующие запросы.</p>