



ОБЩЕСТВЕННЫЕ КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА



1. ОСНОВНЫЕ ОБЩЕСТВЕННЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ

1.1. Безопасность продукции:

- Соответствие продукции обязательным требованиям, установленным законодательством и нормативными актами (*при декларировании соответствия и обязательной сертификации*);
- Наличие сертификатов соответствия, деклараций о соответствии на продукцию (*для продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия*);
- Наличие (отсутствие) претензий к качеству продукции со стороны надзорных органов.

1.2. Соответствие продукции качеству, заявленному производителем:

- Соответствие продукции национальным стандартам, стандартам и техническим регламентам организации, системам добровольной сертификации при добровольном подтверждении соответствия.

1.3. Безопасность упаковки товара:

- Соответствие упаковки продукции обязательным требованиям, установленным законодательством и нормативными актами;
- Способность упаковки сохранить продукцию до момента передачи ее потребителю с тем набором свойств, которые были заложены на этапе его производства.

1.4. Надлежащее информирование потребителей о продукции:

- Соответствие информации о товаре, размещенной на его упаковке (ярлыке, бирке или в ином допустимом месте) требованиям законодательства о защите прав потребителей, стандартам и нормативам.

2. ОСНОВНЫЕ ОБЩЕСТВЕННЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЯ

2.1. Безопасность производства:

- Соответствие используемых технологий и оборудования современным требованиям, стандартам и нормативам;
- Отсутствие в технологическом процессе рисков, связанных с причинением вреда жизни, здоровью и имуществу потребителей, а так же окружающей среде;
- Наличие входного контроля сырья (материалов), поступающего от внешних поставщиков;
- Наличие приемочного контроля, подтверждающего соответствие готовой продукции установленным требованиям;
- Наличие сертификации производства, сертификата системы качества или иного документа, относительно политики качества.

2.2. Открытость производителя:

- Внедрение и применение производителем правил достижения удовлетворенности потребителя, процессов управления претензиями, процесса урегулирования спорных вопросов, рекомендованных действующими нормативными документами и стандартами;
- 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.).

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

- Известность продукции (торговой марки продукции) в регионе;
- Известность производителя в регионе;
- Готовность жителей региона рекомендовать продукцию производителя другим потребителям;
- Наличие (отсутствие) жалоб на продукцию, негативных отзывов на предприятие в открытых источниках;
- Стабильный спрос на продукцию в торговле;
- Привлекательность стоимости продукции по сравнению с аналогичной продукцией, доступность продукции для потребителей с низким уровнем доходов.

2.4. Установленные факты нарушения законодательства

- Наличие жалоб потребителей на качество продукции, обоснованность которых подтверждена надзорными органами (Роспотребнадзор, Россельхознадзор), общественными организациями потребителей;
- 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.