
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р
(проект, первая редакция)

**МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ
АККРЕДИТОВАННЫХ ИСПЫТАТЕЛЬНЫХ ЛАБОРАТОРИЙ
И ИСПЫТАТЕЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ**

Настоящий проект стандарта не подлежит применению
до его утверждения

Москва
АНО РИПИ

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации – ГОСТ Р 1.0–2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения».

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Автономной некоммерческой организацией «Российский институт потребительских испытаний» (АНО РИПИ)

2 ВНЕСЕН _____

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ _____

4 ВВОДИТСЯ ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок – в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе "Национальные стандарты". Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования – на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет.

Содержание

1	Область применения	1
2	Нормативные ссылки	1
3	Термины и определения	1
4	Общие положения оценки качества услуг лабораторий	1
5	Оценка результатов сличительных испытаний	2
6	Оценка функциональных возможностей	4
7	Оценка прозрачности	5
8	Оценка информационной открытости	5
9	Оценка клиентоориентированности	6
	Библиография	7

Введение

Аккредитованные испытательные центры и испытательные лаборатории (далее — лаборатории), определяющие соответствие товаров действующим стандартам, являются одними из основных элементов системы контроля и надзора на потребительском рынке.

Для поддержания этого элемента в работоспособном состоянии необходим механизм по контролю за качеством услуг, предоставляемых лабораториями. Основным инструментом такого механизма являются проверки лабораторий, позволяющие выявлять уровень компетентности лабораторий, и обеспечивать оперативный контроль качества их услуг в соответствии с их областью аккредитации.

Методика, представленная в настоящем стандарте, позволяет провести проверку лабораторий и оценить качество их услуг.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ АККРЕДИТОВАННЫХ ИСПЫТАТЕЛЬНЫХ ЛАБОРАТОРИЙ И ИСПЫТАТЕЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ

Technique of services quality estimation of the accredited
test laboratories and the test center

1 Область применения

1.1 Настоящий стандарт распространяется на оценку качества услуг испытательных лабораторий и испытательных центров (далее — лаборатории) при испытаниях потребительской продукции и устанавливает методику оценки лабораторий в одной выбранной области аккредитации.

2 Нормативные ссылки

ГОСТ Р 2.0.111-1.001.10 Руководство по выбору испытательных лабораторий и испытательных центров для проведения контрольных испытаний потребительских товаров.

3 Термины и определения

3.1 **заявленные свойства продукции (товара, работы, услуги):** Качественные и количественные характеристики продукта, указанные производителем (исполнителем) как имеющиеся у этого продукта. Указание характеристик продукта может быть сделано в сопроводительной документации, на упаковке, в рекламе и другой публичной или сопровождающей товар информации, а также путем указания на соответствие продукта (товара, работы, услуги) требованиям конкретного стандарта или нормативного документа.

3.2 **сличительные испытания:** Испытания одинаковых образцов по одинаковым параметрам разными испытательными центрами и лабораториями с целью сравнения результатов испытаний разных лабораторий.

3.3 **клиентоориентированность:** Способность организации выявлять ожидания своих клиентов и соответствовать им.

4 Общие положения оценки качества услуг лабораторий

4.1 Результатом оценки качества услуг лаборатории является набор оценок по отдельным критериям:

- оценка результатов сличительных испытаний;
- оценка функциональных возможностей;
- оценка прозрачности деятельности;
- оценка информационной открытости;
- оценка клиентоориентированности.

4.2 В зависимости от поставленных целей оценки по отдельным критериям могут применяться по отдельности или путем расчета интегральной оценки, в том числе при выборе лаборатории для контрольных испытаний потребительской продукции [1].

5 Оценка результатов сличительных испытаний

5.1 Оценка результатов сличительных испытаний является показателем достоверности выдаваемых лабораторией результатов.

5.2 Сличительные испытания могут проводиться как с образцом потребительской продукции так и со специальным образцом, не находящимся в обращении.

Пример — Для определения содержания железа в воде может быть использован специальный эталонный раствор с известным содержанием железа, а не проба бутилированной питьевой воды.

5.3 Для сличительных испытаний выбирается объект испытаний, в качестве которого может выступать как единичный образец продукции, так и набор из нескольких однотипных образцов продукции разных производителей. В последнем случае весь этот набор последовательно испытывается во всех лабораториях, участвующих в сличительных испытаниях.

5.4 После предварительного определения объекта испытаний необходимо проверить наличие действующего сертификата (для товаров, подлежащих обязательной сертификации) с целью выявления лаборатории, проводившей сертификационные испытания данной продукции и в связи с этим исключения её из списка лабораторий, участвующих в данных сличительных испытаниях.

5.5 Для проведения сличительных испытаний и их оценки определяется тип испытаний, который зависит от вида объекта испытаний:

– испытания на соответствие требованиям безопасности объекта испытаний;

Пример – Потолочная плитка проверяется на пожарную безопасность и на наличие в ней опасных для здоровья веществ.

– испытания на соответствие заявленным свойствам объекта испытаний;

Пример – Бытовые фильтры для воды проверяются на соответствие заявленным фильтрующим свойствам.

– испытания на соответствие требованиям безопасности и заявленным свойствам объекта испытаний;

Пример – Бытовые электроплитки проверяются на электробезопасность и, в частности, на заявленную мощность.

5.6 Поскольку оценивается качество услуг лабораторий, а не свойства испытываемой продукции, то для испытаний выбирается количество параметров, минимально достаточное для объективной оценки возможностей лабораторий при соответствующем типе испытаний.

5.7 Испытания проводятся с использованием обезличенных образцов продукции.

Перед обезличиванием все образцы кодируются случайным номером. Составляется акт обезличивания образцов с указанием соответствия конкретного образца продукции условному номеру. После чего производится их обезличивание: стирается, закрашивается или иным образом удаляется информация о наименовании

товара, о его производителе, торговая марка и другая подобная информация, которая может привести к однозначной идентификации объекта испытаний лабораторией, за исключением случаев, когда обезличивание продукции невозможно без ущерба для продукции.

Для разных лабораторий недопустимо использование одних кодов на одних образцах. В случае передачи образца от лаборатории к лаборатории обезличивание повторяют и изменением кода.

Пример формы акта

Утверждаю

_____.

«__» _____ 20__ г.

**Акт обезличивания
образцов**

**Для проведения испытаний _____ образцов _____ на
соответствие _____
в _____, были
удалены фирменные надписи. Каждому образцу был присвоен следующий код:**

Исполнитель

ФИО _____

Подпись _____

5.8 При передаче образцов на испытания в лабораторию оформляется акт передачи обезличенных пронумерованных образцов.

5.9 Оценка качества выполнения сличительных испытаний производится на основании результатов испытаний всей группы лабораторий, участвующих в оценке.

5.10 Если результаты испытаний выражены в абсолютных числовых значениях измеренных параметров, то лаборатории получают оценку за качество испытаний в соответствии с процедурой обработки результатов испытаний и вычисления оценок, соответствующей специфике испытаний (например, вычисление среднего значения и величине отклонения числовых значений параметров от этого среднего значения, или, например, на основе превышения стандартизованной погрешности измерений и величине отклонений от нее и т. п.)

5.11 Если результаты испытаний не могут быть получены в числовом выражении, то оценка за качество сличительных испытаний выставляется сообразно типу полученных результатов на основании коллегиального решения экспертов.

5.12 В случае сильного разброса результатов испытаний в разных лабораториях рекомендуется попытаться получить от каждой лаборатории разъяснения вероятных причин такого большого разброса, а при необходимости – провести повторные. При проведении таких повторных испытаний субъект определяет, по необходимости, – все ли лаборатории будут принимать в нем участие, или только часть из них.

5.13 Оценка выставляется по пятибалльной шкале, где пять баллов соответствует максимальной оценке. В случаях, если требуется более точная шкала оценки, то количество баллов может быть увеличено, но не выше десяти баллов.

6 Оценка функциональных возможностей

6.1 Оценка выставляется соответственно объему возможностей лабораторий при испытаниях одного и того же объекта испытаний. Критерием оценки является как количество возможных испытаний одного и того же объекта испытаний разными лабораториями, так и качество этих испытаний.

6.2 Оценка выставляется по пятибалльной шкале, где пять баллов соответствует максимальной оценке. В случаях, если требуется более точная шкала оценки, то количество баллов может быть увеличено, но не выше десяти баллов.

Пример 1

В случае проверки электроинструмента возможности лаборатории оцениваются в соответствии с критериями, приведенными в Таблице 1. Первый параметр из таблицы отражает возможность полных или частичных испытаний на соответствие ГОСТ 12.2.013.1-91 на соответствие требованиям безопасности на электродрели. Второй параметр отражает возможность измерения мощности на нагрузке, что требует определенной квалификации персонала лаборатории и специального оборудования для снятия нагрузочной характеристики. Третий параметр не требует высокой квалификации и специального оборудования, но предполагает продолжительную по времени и достаточно кропотливую проверку функциональных свойств изделия, на которую не все лаборатории готовы согласиться.

Таблица 1

Параметры	Баллы, критерии оценки
Испытания по параметрам ГОСТ 12.2.013.0-91 и ГОСТ 12.2.013.1-91	5 – все пункты ГОСТ 12.2.013.1-91 4 – 10 основных параметров по ГОСТ 12.2.013.1-91 3 – 10 параметров но без надежности (п.11) 2 – 3-5 не основных параметров 0 – не соответствие области аккредитации
Измерение выходной мощности на нагрузке	5 – измеряется 0 – не выполняет измерение
Полная проверка эксплуатации в соответствии с паспортом или инструкцией	5 – проверка проводится 0 – не проводится

Пример 2

В том случае, если от лаборатории требуется определение содержания вредных веществ, например, в воде, то при оценке возможностей лаборатории учитываются типы воды, которые могут подвергаться исследованиям, полный спектр или минимальная совокупность физико-химических показателей, возможность выполнения микробиологических и бактериологических анализов, что отражено в Таблице 2.

Таблица 2

Параметры	Баллы, критерии оценки
<i>проверка качества воды разных типов: сточная, питьевая (в т.ч. из колодца, бутилированная и др.), вода поверхностного водоема, деминерализованная вода</i>	<i>5 – все типы воды 4 – 3 типа 3 – 2 типа 2 – 1 тип 0 – ни один тип воды</i>
<i>выполнение анализов по определенному заказчиком перечню физико-химических показателей</i>	<i>5 – весь перечень (100%) 4 – около 80% 3 – около 70% 2 – около 50% 1 – около 30% 0 – менее 25%</i>
<i>выполнение микробиологических и бактериологических анализов</i>	<i>5 – все требуемые анализы 0 – лаборатория не выполняет анализы</i>
<i>оказание услуг по пробоотбору (предоставление автотранспорта, посуды для отбора проб и услуг пробоотборщика)</i>	<i>5 – лаборатория предоставляет услуги по отбору проб в Москве и МО 4 – лаборатория предоставляет услуги по отбору проб либо в Москве, либо в МО 3 – частичное предоставление услуг 0 – не оказывает услуг</i>

7 Оценка прозрачности

7.1 Лаборатории оцениваются по уровню раскрытия информации о своей деятельности. Информация о лаборатории может быть представлена в сети Интернет, в средствах массовой информации или передана по запросу от заинтересованного лица или организации.

7.2 Критерии оценки:

- публикация/предоставление сведений об организационно-правовой форме лаборатории, ее учредителях, дате и месте государственной регистрации;
- публикация/предоставление отчетов об использовании имущества, если публикация таких отчетов обязательна для данной организационно-правовой формы;
- публикация/предоставление информации об уровне квалификации экспертов.

7.3 Оценка выставляется по пятибалльной шкале, где пять баллов соответствует максимальной оценке. Реперные баллы:

- пять баллов — опубликовано в интернете;
- три балла — предоставлено по запросу;
- ноль баллов — не опубликовано и не предоставлено.

Оценки в четыре, два и один балл выставляются соответственно степени их соотношения с реперными баллами.

8 Оценка информационной открытости

8.1 Лаборатории оцениваются по уровню раскрытия информации о себе. Информация о лаборатории может быть представлена в сети Интернет, в средствах массовой информации или передана по запросу от заинтересованного лица или организации.

ГОСТ Р

(проект, первая редакция)

8.2 Критерии оценки:

- публикация/предоставление электронной почты (если не предоставляется, то считается, что электронной почты нет);
- публикация/предоставление факса/телефонов/адреса (предполагается, что предоставляется всегда, т.е. оценивается только наличие в сети интернет);
- публикация/предоставление списка услуг;
- публикация/предоставление цен;
- публикация/предоставление списка измерительного оборудования;
- публикация/предоставление данных об участии в сравнительных испытаниях;
- публикация/предоставление перечня аккредитаций;
- публикация/предоставление текста типового договора;
- публикация/предоставление количества приведенных испытаний по областям аккредитации (одной выбранной области аккредитации) – информация о количестве сличительных испытаний, в которых лаборатория принимала участие;
- информация об аккредитации в международных системах;
- информация о квалификации (награды, участие в конкурсах и т. п., наличие рекомендаций).

8.3 Оценка выставляется по пятибалльной шкале, где пять баллов соответствует максимальной оценке. Реперные баллы:

- пять баллов — опубликовано в интернете;
- три балла — предоставлено по запросу;
- ноль баллов — не опубликовано и не предоставлено.

Оценки в четыре, два и один балл выставляются соответственно степени их соотношения с реперными баллами.

9 Оценка клиентоориентированности

9.1 Оценка клиентоориентированности может проводиться как самостоятельное испытание, или как параллельная оценка на базе сличительных испытаний.

9.2 Оценка по клиентоориентированности лаборатории на основании самостоятельного исследования определяется по следующим критериям:

- быстрота ответа на запросы;
- срок подготовки договора;
- понятность протокола.

9.3 Оценка выставляется по пятибалльной шкале, где пять баллов соответствует максимальной оценке. В случаях, если требуется более точная шкала оценки, то количество баллов может быть увеличено, но не выше десяти баллов.

9.4 При выборе параметров, подлежащих проверке в лаборатории, следует исходить из принципа необходимости и достаточности.

Пример – Проверка бытовых фильтров для очистки воды проводится не по всему перечню заявленных параметров, а только по тем параметрам, которые наиболее актуальны для проверки качества питьевой воды данного региона. Например, железо, хлор, тяжелые металлы, жёсткость, нитраты. Могут быть выбраны 4-5 параметров.

9.5 Оценка качества услуг лабораторий представляет собой запись в виде:

- заказчик испытаний;
- год проведения испытаний;
- название и количество лабораторий, участвовавших в испытаниях, их сфера аккредитации;
- итоговые баллы по каждой из лабораторий;

- тип испытаний;
- наименование объекта испытаний.

Библиография

[1] ГОСТ Р 2.0.111-1.002.10 Руководство по выбору испытательных лабораторий и испытательных центров для проведения контрольных испытаний потребительских товаров.

УДК

ОКС 03.120

Ключевые слова: испытательная лаборатория, испытательный центр, методика оценки, сличительные испытания, клиентоориентированность, функциональные возможности, прозрачность деятельности, информационная открытость.
