

Учреждение образования
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

**Нормативные и справочные материалы
к практическим занятиям для студентов
специальности 1-26 02 02 «Менеджмент»**

Минск 2007

УДК 65.018:338.242(075.8)

ББК 65.9(2)-80*7

М-50

Рассмотрены и рекомендованы к изданию редакционно-издательским советом университета

Составитель

доцент, кандидат сельскохозяйственных наук

Е. А. Дашкевич

Рецензент

доцент, кандидат экономических наук

С. А. Касперович

По тематическому плану изданий учебно-методической литературы университета на 2007 год. Поз. 98.

Для студентов специальности 1-26 02 02 «Менеджмент»

© УО «Белорусский государственный
технологический университет», 2007

ВВЕДЕНИЕ

Развитие международных торговых и производственных связей повышает требования, предъявляемые к качеству продукции. Потребитель получил возможность выбирать из большого числа поставщиков и диктовать свои требования к качеству товаров, которые он готов приобрести. И если раньше потребитель довольствовался подтверждением качества самих товаров и услуг, то теперь он хочет иметь гарантию того, что производство товаров, которые он собирается приобрести, организовано таким образом, что оно действительно обеспечивает декларируемое качество.

Качество характеризуется неустойчивостью во времени, изменчивостью, которые проявляются не только в тенденциях физического и морального старения. Существуют так называемые частные отклонения качества от установленных требований. Они разнообразны и обусловлены уже не экономической и технологической природой, а условиями внешнего характера: нарушениями правил и условий эксплуатации, ошибками разработчиков и изготовителей, нарушениями производственной дисциплины, дефектами оборудования, с помощью которого изготавливается и используется продукция, и т. д. Есть еще один фактор, который влияет на неустойчивость оценок качества, – это изменяющиеся потребности. Параметры продукции могут строго соответствовать нормативной и технической документации, но изменяются требования потребителей, и качество при неизменных параметрах ухудшается или теряется вовсе. Можно констатировать, что качество продукции находится в постоянном движении.

Экономическое развитие и эффективное функционирование любого производства зависит от мероприятий, направленных на улучшение и совершенствование качественных показателей продукции (услуг). Эти действия должны быть связаны с внедрением системы качества, основанной на международных стандартах качества ИСО-9000:2000, ИСО-14000.

Таким образом, повышение качества продукции и услуг становится объективной закономерностью развития предприятия и важнейшим условием его успешного функционирования в рыночной экономике.

I. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ КУРСА И КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Качество продукции как объект менеджмента

Понятие и значение повышения качества продукции. Экономическое содержание понятия качества. Динамика определений понятия качества. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Связь качества с потребительной стоимостью и техническим уровнем продукции.

Политика в области качества. Постановление Совета Министров Республики Беларусь в области качества, Государственная программа «Качество». Петля качества. Влияние научно-технического прогресса на требования к характеристикам продукции. Зависимость качества от внутриотраслевых, межотраслевых и межгосударственных производственных связей.

Повышение качества продукции как объективная закономерность развития предприятия. Эффект от повышения качества продукции для государства, предприятия-изготовителя и потребителя. Единичные, комплексные, определяющие и интегральные показатели качества. Понятия «качество», «обеспечение качества», «менеджмент качества».

Методы управления качеством: экономические, материального стимулирования, организационно-распорядительные, воспитательные. Административный и экономический подходы к менеджменту качества. Координация расчетного уровня качества с экономически целесообразным уровнем затрат для его достижения.

Задание.

1. Сформулируйте политику качества предприятия по следующей схеме: название предприятия, его миссия, цель в области качества, пути достижения, обязательства руководства и персонала.

2. Качество продукции зависит от внутренних и внешних факторов. Внутренние зависят от деятельности самого предприятия и подразделяются на технические, организационные, экономические, социально-психологические.

К внешним факторам, влияющим на качество продукции, относятся требования рынка, конкуренция, политика в области качества государства и т. д.

Приведите примеры влияния внутренних и внешних факторов на качество выпускаемой продукции.

3. Раскройте содержание схемы, представленной на рис. 1.

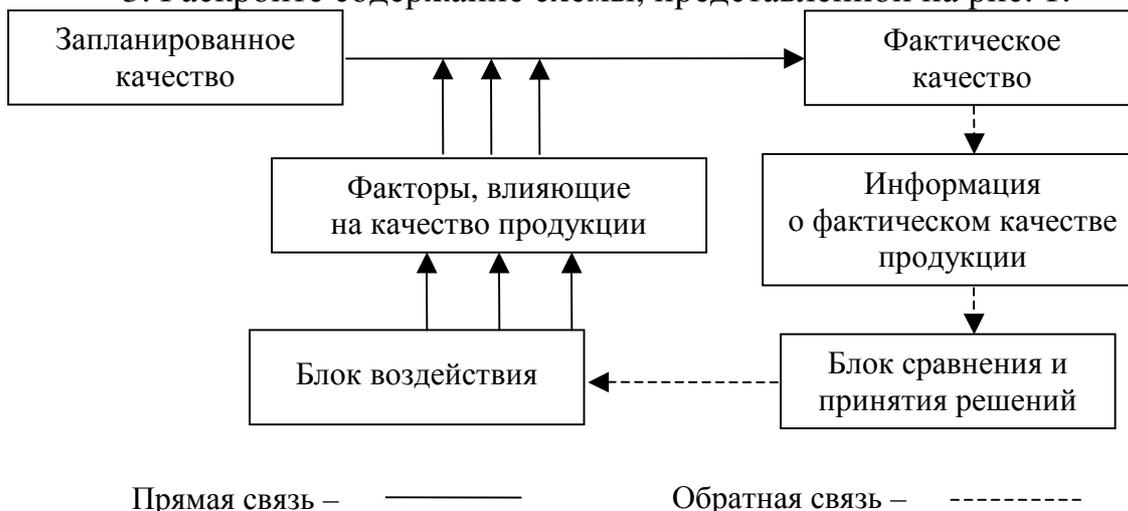


Рис. 1. Схема управления качеством продукции

2. История развития систем управления качеством

Основные этапы развития систем управления качеством. Звезды качества. Тотальный менеджмент качества. Отечественные системы управления качеством продукции: БИП, КАНАРСПИ, НОРМ, НОТПУ.

Основные цели и принципы систем управления качеством. Ориентация на потребителя, продуктовый подход, охват всех стадий жизненного цикла изделий, сочетание улучшения управленческой деятельности с повышением качества. Сравнение европейского, американского и японского подходов к проблемам качества. Процессный подход к проблемам качества. Этапы организации менеджмента качества: выбор системы управления, целей системы, структуры подсистемы, выбор целей и функций подсистем, средств достижения целей, проектирования коммуникационных каналов связи, выявление потребности в информации.

Создание систем управления качеством и обеспечение их эффективного функционирования. Содержание системы управления качеством. Критерии обеспечения качества. Комплексность подготовки и разработки производственных процессов. Контроль, проведение испытаний и устранение дефектов.

Международные стандарты ИСО 9000:2000 и ИСО 14 000. Пирамида уровней директивных документов.

Задание.

1. Процесс управления качеством осуществляется путем реализации следующих управленческих функций: планирование, организация, мотивация и контроль обеспечения качества продукции, производственных (технологических) процессов и работы предприятия в целом.

Поясните модель основных направлений деятельности в области качества и петлю качества, включающую 11 этапов жизненного цикла продукции (рис. 2).



Рис. 2. Система качества и петля качества

2. Управление качеством продукции представляет собой процесс, включающий выявление характера и объема потребностей в продукции, оценку фактического уровня ее качества, разработку, выбор и реализацию мероприятий по обеспечению запланированного уровня качества продукции. Охарактеризуйте процесс управления качеством продукции согласно рис. 3. Какие мероприятия по повышению качества вы дополнительно можете предложить?

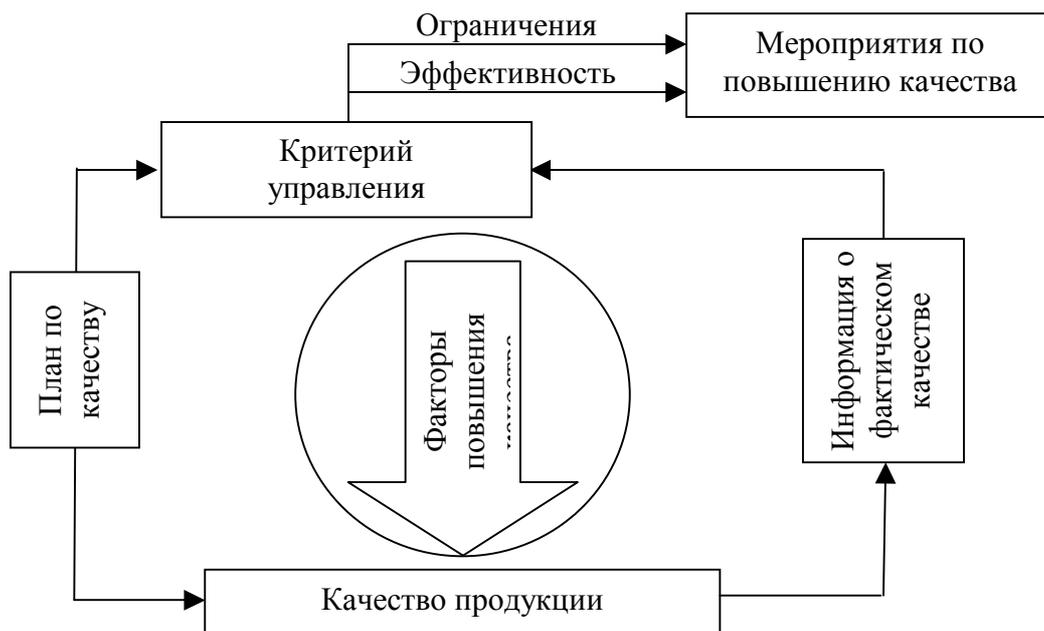


Рис. 3. Содержание процесса управления качеством продукции

3. Какие международные стандарты являются основополагающими документами системы качества предприятия, описывающими модели обеспечения качества и представляющими три различные формы функциональных или организационных взаимоотношений в конкретной ситуации?

4. Охарактеризуйте пирамиду качества, предложенную на рис. 4.



Рис. 4. Пирамида качества

3. Организационно-правовые основы менеджмента качества

Основные принципы государственной научно-технической политики страны в области качества. Необходимость решения правовых вопросов с помощью законов.

Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей». Права потребителей товаров. Обязанности продавцов по предоставлению необходимой достоверной информации покупателям продукции. Требования к выпускаемым товарам. Возмещение убытков, причиненных недобросовестной рекламой и некачественным товаром.

Закон Республики Беларусь «Об оценке соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации».

Закон Республики Беларусь «Об обеспечении единства измерений». Сфера действия закона и его цель. Система единиц измерений.

Задание.

1. Сформулируйте основные принципы государственной научно-технической политики в области качества продукции и услуг.

2. Каковы основные права потребителя? Какую информацию о товарах необходимо предоставлять потребителю? В чем различия понятий «срок службы», «срок годности», «срок хранения»? Последствия продажи товаров ненадлежащего качества.

3. Какой закон регулирует отношения, возникающие при оценке соответствия объектов оценки соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации? Каковы принципы оценки соответствия? Что является объектами оценки соответствия? Каковы полномочия Комитета по стандартизации, метрологии и сертификации при Совете Министров Республики Беларусь в области оценки соответствия?

4. Принципы обеспечения единства единиц измерений согласно

законодательству. Национальные эталоны единиц величин. Обязательно ли использование принятых единиц измерений для характеристики и описания параметров экспортируемых товаров при осуществлении внешнеторговой деятельности?

4. Основные показатели качества продукции

Показатели назначения: одно-, двух- и многофункциональные изделия.

Надежность: безотказность, ремонтпригодность, сохраняемость и долговечность изделий. Экологичность товара: содержание вредных примесей, выбросы вредных веществ в воздух, почву, воду, уровень шума и вибрации, радиоактивность. Технологичность: коэффициент межпроектной унификации компонентов конструкции, удельный вес деталей с механической обработкой.

Эргономические показатели: гигиенические, антропометрические, физиологические и психологические. Эстетичность товара и способы ее определения.

Показатели стандартизации и унификации: коэффициент стандартизации объекта, коэффициент повторяемости составных частей объекта, «плюсы» и «минусы» унификации. Патентно-правовые показатели: патентная защита, патентная чистота.

Показатели экономного использования сырья, материалов, топлива и энергии, т. е. уровень технического совершенства по степени потребляемого сырья, материалов и т. п., например коэффициент использования материальных ресурсов (отношение полезного расхода к расходу на производство единицы продукции), коэффициент полезного действия и т. п.

Показатели безопасности – особенности продукции, обеспечивающие безопасность человека (обслуживающего персонала) при эксплуатации или потреблении продукции, монтаже, обслуживании, ремонте, хранении, транспортировании и т. д. Механические (коэффициенты деформируемости, изнашиваемости, уровень шума и вибраций и др.), электрические (время срабатывания электрозащиты, вероятность поражения электротоком и др.), термические (вероятность переохладения и перегрева, уровень термохимической агрессивности и др.), пожаро- и взрывоопасные (вероятность возникновения пожара или взрыва и др.), биологические

(вероятность биологической опасности).

Показатели вторичного использования или утилизации (уничтожения): вторичное использование (коэффициент вторичного использования), утилизация (трудоемкость и цена утилизации), уничтожение (трудоемкость и цена уничтожения).

Экономические показатели: затраты на разработку, изготовление, эксплуатацию или потребление продукции. Затраты на изготовление и испытания опытных образцов, полная себестоимость изготовления продукции, затраты на расходные материалы при эксплуатации технических объектов и т. д.

Задание.

1. Сформулируйте показатели качества конкретной продукции. Какие из них являются определяющими, а какие – желательными?

2. Приведите примеры несоответствия качества продукции рекламе. Можно ли предъявлять претензии по качеству продукции при использовании товара не по назначению?

5. Методы определения показателей качества

Виды методов измерения показателей качества. Экспериментальный, органолептический, социологический методы и метод экспертных оценок (шкалы уровней, порядка и отношений). Влияние на результаты экспертизы количественного и качественного состава экспертов.

Использование диаграмм Парето для анализа брака. Построение причинно-следственных диаграмм Исикавы. Цель и правила построения диаграммы «рыбий скелет». Анализ диаграммы. Управленческие решения по выявленным причинам низкого качества.

Потребительский и производственный допуски показателей качества и их значение для покупателей продукции.

Задание.

Постройте диаграмму Исикавы для анализа причин, влияющих на качество профессиональной деятельности специалиста, качество отдыха, медицинского обслуживания, сервиса в области садово-паркового строительства.

6. Организация, виды и методы технического контроля качества продукции

Задачи и функции службы технического контроля качества продукции на предприятии. Классификация контрольных операций. Теоретические основы контроля качества продукции. Роль, задачи и функции служб контроля качества продукции на предприятиях. Состав служб контроля качества. Проблемы их функционирования.

Виды и методы технического контроля качества продукции. Профилактический, приемочный, комплексный и специальный виды контроля качества. Методы: контроль наладки, летучий контроль, статистические методы, выборочный и сплошной контроль, статистический анализ качества продукции.

Профилактика брака в производстве. Система профилактики брака. Контроль соблюдения технологической дисциплины.

Классификация, учет и анализ брака и рекламаций. Внутривозводской и внешний, исправимый и неисправимый браки. Виновники и причины брака. Учет и анализ причин брака.

Задание.

1. Проанализируйте организационную систему управления качеством продукции на промышленном предприятии (рис. 5).



Рис. 5. Организационная структура службы управления качеством

2. Перечислите возможные причины брака. Предложите мероприятия предупредительного и административного воздействия, а также меры, стимулирующие персонал добросовестно выполнять свои профессиональные обязанности и не допускать в работе брака.

7. Статистические методы контроля качества продукции

Статистические методы контроля качества продукции. Статистический анализ точности и стабильности технологических процессов. Статистические методы регулирования технологических процессов при контроле по количественному признаку. Статистические методы регулирования технологических процессов, используемые при контроле по альтернативному признаку. Анализ технологических процессов на основании контрольных карт.

Статистические методы приемочного контроля качества продукции. Виды статистического приемочного контроля: по альтернативному признаку, по количественному и качественному признаку.

Основные этапы и способы применения статистических методов в менеджменте качества. Этапы: планирование исследований качества, формулировка модели процесса, оценка параметров модели. Составление диаграмм и анализ матричных данных.

Задание.

1. Сформулируйте положительные и отрицательные стороны статистических методов контроля качества продукции.

2. В зависимости от контролируемого параметра различают контроль по количественному признаку (определяют значения одного или нескольких параметров, а последующее решение о контролируемой совокупности принимают в зависимости от этих значений), контроль по качественным признакам (каждую проверенную единицу продукции относят к определенной группе, а последующее решение о контролируемой партии продукции принимают в зависимости от соотношения чисел ее единиц, оказавшихся в разных группах) и контроль по альтернативному признаку (когда совокупность продукции состоит из двух групп: годной и дефектной продукции, а решение о соответствии продукции принимается в зависимости от числа обнаруженных

дефектных единиц или числа дефектов, приходящихся на определенное число единиц продукции).

Какой из трех видов контроля является самым дорогостоящим, какой дает больше информации для предупредительных мер против появления брака? На каком методе чаще всего основана разработка технологии контрольных операций?

8. Управление затратами на обеспечение качества

Виды затрат на качество продукции. Транспортные расходы: организационные, технические, затраты на персонал. Снабженческие издержки: материальные, технические, затраты на персонал. Затраты на управленческий персонал, экономические подразделения и на контроль производства.

Контроль, аттестация и оценка деятельности поставщиков. Входной контроль качества сырья и материалов. Обучение и мотивация поставщиков. Аттестация и оценка деятельности поставщиков.

Информационная база затрат на качество. Цель сбора данных в процессе стоимостного анализа. Технические и экономические данные. Контрольный лист дефектов. Построение диаграммы рассеивания. Учет и анализ издержек на поддержание высокого качества продукции.

Качество рекламы продукции. Сущность рекламы. Виды рекламы. Признаки качественной рекламы.

Задание.

1. Международные стандарты в целях однообразия, сопоставимости и обобщения хозяйственной информации дают рекомендации только по некоторым методам калькуляции затрат на качество для внешней (финансовой) отчетности о деятельности изготовителя в рамках системы качества:

Метод калькуляции затрат на качество анализирует затраты на профилактику, оценку, дефекты. Затраты на профилактику и оценку считаются выгодными капиталовложениями, тогда как затраты на дефекты считаются убытками.

Метод калькуляции затрат, связанных с процессами. Используются понятия стоимости соответствия и несоответствия любого процесса, причем обе могут быть источником экономии. Под

стоимостью соответствия понимают затраты, понесенные для удовлетворения всех запросов (сформированных и подразумеваемых) потребителей при безотказности существующего процесса. Под стоимостью несоответствия подразумевают затраты при нарушении существующего процесса.

Метод определения потерь вследствие низкого качества. Основное внимание уделяется внутренним и внешним потерям из-за низкого качества и определению материальных и нематериальных потерь.

Приведите примеры внешних материальных потерь.

2. В международных стандартах на системы качества отмечается, что затраты, связанные с качеством, определяются внутри организации согласно ее собственным критериям. При этом к затратам, связанным с качеством, относятся затраты, возникающие при обеспечении и гарантировании удовлетворительного качества, в том числе при его совершенствовании, а также затраты, вызванные потерями из-за неудовлетворительного качества; некоторые потери можно с трудом определить количественно, но они могут быть очень существенными. Приведите примеры затрат на качество согласно международным стандартам.

9. Сертификация продукции и систем качества

Цели и принципы сертификации в управлении качеством. Понятие сертификации, ее цели и задачи. Защита внутреннего потребителя от недоброкачественной продукции.

Сертификация и конкурентоспособность. Преимущества сертифицированной продукции. Влияние качества продукции на конкурентоспособность продукции и предприятия в целом.

Разновидности систем сертификации продукции. Национальная, региональная и международная системы сертификации. Обязательная, добровольная сертификация, самосертификация и сертификация третьей стороной. Достоверность испытаний.

Виды сертификатов товара. Сертификаты соответствия, качества, безопасности, гигиенический, карантинный, свидетельство происхождения товара и фитосертификат.

Международная практика сертификации. Всемирная торговая организация – ВТО. Основные международные организации, обеспечивающие сотрудничество в области сертификации.

Практика организации сертификации в Республике Беларусь. Основные документы и правила проведения сертификации. Правовая база сертификации. Премии за достижения в области качества.

Задание.

1. Перечислите причины, побуждающие предприятие заниматься сертификацией. Каковы внутренние и внешние преимущества сертифицированной системы качества?

2. Назовите преимущества от внедрения, сертификации и функционирования системы менеджмента качества на предприятии.

10. Организационно-методические подходы к проведению сертификации

Уровни сертификации. Сертификация отдельно взятого изделия, производственного технологического процесса и производственной системы качества.

Основные правила и порядок проведения сертификации продукции. Схема сертификации отдельно взятого изделия или партии изделий. Порядок проведения сертификации.

Выбор схемы сертификации. Надзор за сертифицированной продукцией. Различия в выборе схемы сертификации при обязательной и добровольной сертификации. Методика выбора схемы сертификации. Испытательные лаборатории и их регистрация. Порядок аттестации и аккредитации испытательных лабораторий.

Аттестация и сертификация производства и систем качества. Особенности применяемых схем сертификации в зависимости от видов продукции. Надзор за сертифицированными системами качества и производства.

Задание.

1. Проанализируйте схему проведения сертификации системы качества на предприятии (рис. 6). Каких звеньев цепочки можно избежать при сертификации системы качества?

2. Что является определяющим при выборе схемы сертификации?

3. Каковы стратегические цели проведения ежегодного наблюдательного аудита?

11. Основы метрологии

Основные понятия метрологии. Сущность метрологии и история

ее развития. Задачи метрологии. Понятия погрешности и единства измерений.

Виды измерений физических величин. Прямые, косвенные, совокупные и совместные измерения. Статические, статистические и динамические измерения. Виды шкал измерений.

Виды средств измерений. Эталоны и их классификация. Набор мер. Магазин мер. Стандартный образец. Виды эталонов: эталоны сравнения, исходные эталоны, одиночные и групповые эталоны, эталонные установки и т. д.

Международная практика метрологии. История эталонов метра и килограмма. Международные эталоны. Международные соглашения по метрологии. Развитие метрологии в Беларуси.

Задание.

1. Что такое «национальные эталоны единиц величин», где они регистрируются, с чем сличаются?

2. Закон «Об обеспечении единства измерений» о полномочиях Комитета по стандартизации, метрологии и сертификации.

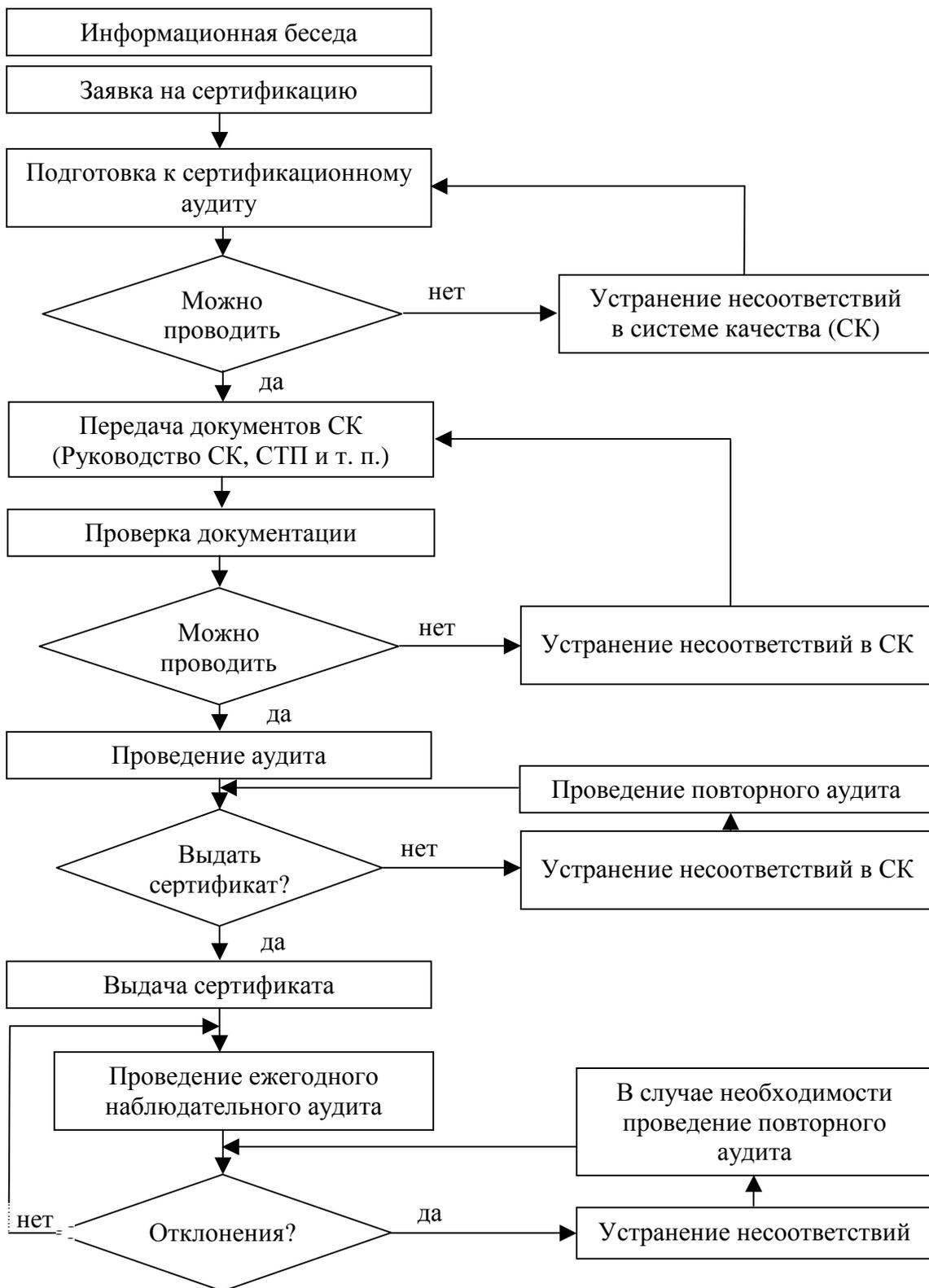


Рис. 6. Схема сертификации системы управления качеством

12. Совершенствование менеджмента качества

Анализ качества продукции на предприятии. Анализ качества выпускаемых изделий и их оценка в сравнении с конкурентами.

Качество поставляемого сырья. Первоначальная аттестация поставщика. Количественная и качественная оценка деятельности поставщика. Независимый контроль сырья и материалов.

Оценка качества проектов. Этапы проектирования: техническое задание – эскизный проект – технический проект – рабочий проект. Качество технологических процессов. Точность выполнения технологических параметров, стабильность процессов. Применение выборочного контроля параметров.

Проектный анализ качества продукции. Виды анализа: коммерческий, технический, организационный, социальный, экологический, экономический.

Участие персонала в совершенствовании деятельности предприятия. Обучение и мотивация управленческого персонала. Кружки качества и целевые группы. Совершенствование менеджмента качества – основа повышения конкурентоспособности предприятия.

Задание.

1. Охарактеризуйте модель системы менеджмента качества, основанную на процессном подходе (рис. 7).

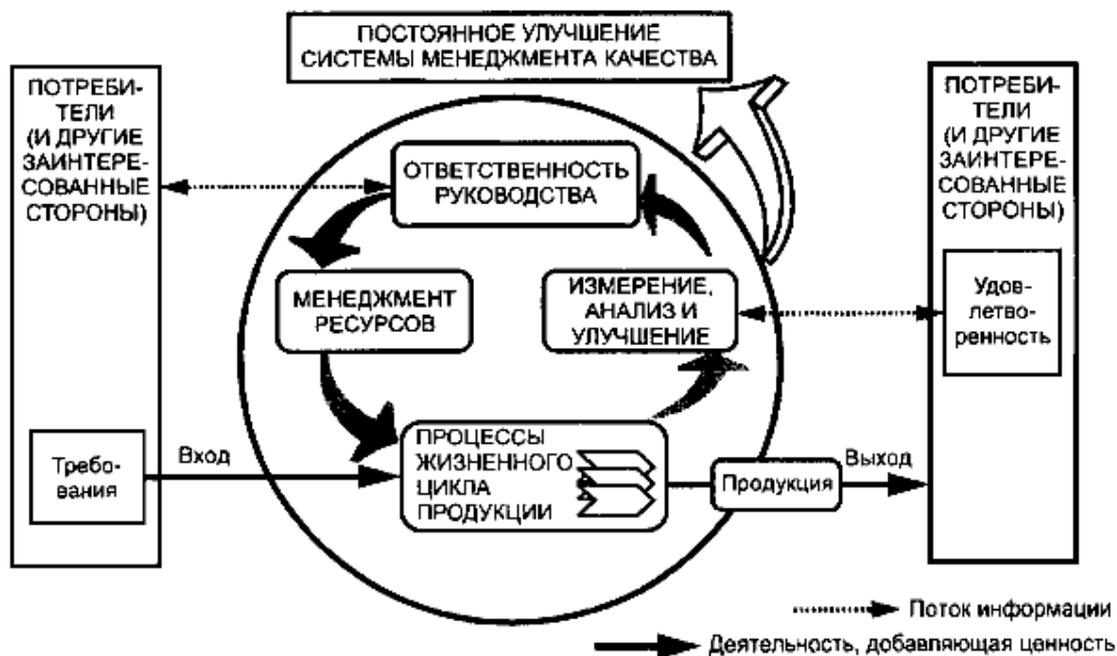


Рис. 7. Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе

2. Как известно, качественная работа персонала способствует выполнению следующих функций: экономической (повышение эффективности производства), социальной (удовлетворение потребностей человека), социально-психологической, воспитательной.



Рис. 8. Схема процесса мотивации

На рис. 8 дана схема процесса мотивации персонала, побуждающая его к качественному труду. Какие моральные и материальные стимулы вы можете предложить для ее усиления?

II. НОРМАТИВНЫЕ И СПРАВОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

1. ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

«О совершенствовании организации проведения работ по обеспечению повышения качества и конкурентоспособности продукции и услуг»

(31 августа 2006 г. № 1102)

В целях повышения качества и конкурентоспособности продукции отечественного производства и оказываемых услуг, расширения экспортных возможностей белорусских товаропроизводителей Совет Министров Республики Беларусь постановляет:

1. Обеспечить:

– до 1 июля 2007 г. внедрение систем управления качеством, соответствующих международным стандартам ИСО 9000, в организациях, находящихся в их подчинении или ведении (входящих в их состав) (далее – организации), изготавливающих продукцию, либо систем управления безопасностью пищевых продуктов (далее – НАССР)

в организациях, осуществляющих производство пищевых продуктов и продовольственного сырья;

– до 1 июля 2008 г. внедрение систем управления качеством, соответствующих международным стандартам ИСО 9000, в организациях, оказывающих услуги;

– утвердить до 10 сентября 2006 г. графики внедрения и сертификации систем управления качеством, соответствующих международным стандартам ИСО 9000, либо НАССР в организациях и представить копии графиков в Государственный комитет по стандартизации;

– представить в Совет Министров Республики Беларусь до 15 сентября 2006 г. в случае нецелесообразности (невозможности) до 1 июля 2007 г. внедрения систем управления качеством по ИСО 9000 либо НАССР в организациях, осуществляющих выпуск продукции, и до 1 июля 2008 г. в организациях, оказывающих услуги, обоснование по каждой организации, подписанное руководителем республиканского органа государственного управления, иной государственной организации, подчиненной Правительству

Республики Беларусь, председателем облисполкома, Минского горисполкома, с указанием конкретных сроков внедрения и сертификации систем управления качеством по ИСО 9000 либо НАССР в этих организациях;

– представлять в Госкомитет по стандартизации информацию о проведенных работах по внедрению систем управления качеством по ИСО 9000 либо НАССР в организациях в рамках отчетности по выполнению мероприятий Государственной программы «Качество» на 2004–2006 годы, утвержденной постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 11 мая 2004 г. № 546 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2004 г., № 75, 5/14228);

– обеспечить проведение до 15 октября 2006 г. в организациях анализа соответствия выпускаемой продукции требованиям международных стандартов на продукцию и оценку ее технического уровня и конкурентоспособности в сравнении с зарубежными аналогами;

– обеспечить доработку бизнес-планов развития организаций в части вопросов повышения качества и конкурентоспособности продукции в случае установления несоответствия продукции требованиям международных стандартов, недостаточного технического уровня и конкурентоспособности и представить их до 15 ноября 2006 г. в Государственный комитет по стандартизации для согласования;

– пропагандировать наличие в организациях сертифицированных систем управления качеством продукции и услуг, используя различные виды рекламы, а также подтверждение соответствия продукции международным и европейским стандартам с использованием соответствующей маркировки для повышения конкурентоспособности и экспортных возможностей белорусских производителей.

2. Министерству лесного хозяйства, Белорусскому производственно-торговому концерну лесной, деревообрабатывающей и целлюлозно-бумажной промышленности, другим республиканским органам государственного управления и иным государственными организациями, подчиненным Правительству Республики Беларусь, для повышения конкурентоспособности и экспортных возможностей производителей продукции деревообработки, изготовленной из лесоматериалов, прошедших лесную

сертификацию, обеспечить маркировку продукции деревообработки знаком лесной сертификации.

Государственному комитету по стандартизации осуществлять контроль за применением знака лесной сертификации при подтверждении соответствия продукции и при проведении государственного надзора за стандартами.

2. ИТОГИ РЕАЛИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОГРАММЫ «КАЧЕСТВО»

Задачи в области повышения качества и конкурентоспособности продукции и услуг определены в Государственной программе «Качество», утвержденной постановлением Совета Министров Республики Беларусь № 546 от 11 мая 2004 г. Целью программы является создание условий, способствующих повышению экспортных возможностей отечественных товаропроизводителей, дальнейшему насыщению потребительского рынка безопасными и качественными товарами, внедрению в промышленное производство современных методов и форм управления качеством, оздоровлению окружающей среды, экономии материальных ресурсов.

В рамках этой программы реализуются отраслевые и региональные программы, которые были приняты 18 министерствами, комитетами, концернами, а также во всех областях и г. Минске, в отдельных городах и регионах. В ряде отраслей подведомственными организациями выполняются собственные программы и комплексные планы по повышению качества.

Ключевым фактором в решении задач по выпуску качественной и конкурентоспособной продукции является наличие современного технического законодательства, которое базируется на положениях соглашений Всемирной торговой организации (ВТО), а также учитывает опыт стран, являющихся нашими основными торговыми партнерами.

В 2006 г. завершился процесс формирования фундаментальной основы новой законодательной базы в области технического нормирования, стандартизации, метрологии и оценки соответствия. В настоящее время реализуются правовые нормы, обозначенные в следующих законах: «О техническом

нормировании и стандартизации»; «Об оценке соответствия требованиям технических нормативных актов в области технического нормирования и стандартизации», «О внесении изменений и дополнений в некоторые Законы Республики Беларусь по вопросам технического нормирования, стандартизации и оценки соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации», «О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Беларусь «Об обеспечении единства измерений».

Основополагающим инструментом повышения технического уровня, качества, безопасности и конкурентоспособности продукции и услуг является стандартизация. Стандарты помогают изготовителям соответствовать требованиям, которые определены законодательством, содействуют расширению производства, повышению экспортных возможностей, упрощают международную и внутреннюю торговлю путем устранения технических барьеров, способствуют экологической безопасности окружающей среды.

В Республике Беларусь ежегодно принимается более 500 государственных стандартов, большинство которых соответствует международным требованиям. Сегодня уровень гармонизации принимаемых государственных стандартов с их международными аналогами составляет 60%. Постоянно обеспечивается поддержание в актуализированном состоянии более 21 тыс. действующих государственных стандартов, охватывающих все области промышленности и сельского хозяйства, а также социальную сферу.

Правительством страны (постановление Совета Министров Республики Беларусь № 1102 от 31.08.2006 г.) предпринят ряд мер, направленных на обеспечение конкурентоспособности новых видов продукции и их соответствия международным стандартам. Сейчас в состав приемочных комиссий, которые будут принимать решение о целесообразности производства новых видов продукции (кроме пищевых продуктов, продовольственного сырья, продукции военного назначения и простейших товаров народного потребления), будут включаться представители Госстандарта. В их задачи входит оказание практической помощи при определении соответствия новой продукции международным требованиям, что позволит уже на начальной стадии избежать несоответствия производимых товаров этим требованиям.

Сегодня в стране идет интенсивное строительство новых и модернизация существующих производств. Государственной программой инновационного развития Республики Беларусь на 2006–2010 гг. предусмотрено создание 880 новых предприятий, новых и модернизированных производств на действующих предприятиях. Их эксплуатация будет осуществляться при наличии заключения Госстандарта об их готовности к выпуску продукции.

Эффективным инструментом защиты отечественного рынка от недоброкачественных и небезопасных товаров, содействия повышению качества и конкурентоспособности выпускаемой продукции (услуг) является оценка соответствия.

Ведется постоянная работа по совершенствованию «Перечня продукции, услуг, персонала и иных объектов оценки соответствия, подлежащих обязательному подтверждению соответствия в Республике Беларусь», в который вносятся изменения и дополнения с учетом потенциальной опасности той или иной продукции или услуги для потребителя. Несомненно, работы по сертификации продукции способствуют созданию на предприятиях организационно-технических предпосылок для повышения качества изделий и их конкурентоспособности. Принятой программой социально-экономического развития страны предусмотрено, что доля сертифицированной продукции в общем объеме производства в 2010 г. составит 70%.

На защиту рынка от ввоза некачественных и фальсифицированных продуктов, прежде всего в сфере продовольственных товаров, алкоголя, парфюмерии, изделий легкой промышленности, направлен комплекс мер:

- разработка государственных стандартов, позволяющих идентифицировать фальсифицированную продукцию и оценить ее подлинность (соки, коньяки, вино и ликероводочные изделия, шоколад, масложировые продукты и др.);

- совершенствование показателей, контролируемых при обязательной сертификации отдельных видов продукции;

- освоение новых видов испытаний для проведения всесторонней оценки качества изготавливаемой и ввозимой продукции (хроматографические, изотопные, спектрометрические, экспресс-методы).

В текущем пятилетии поставлена задача ускоренного развития

сферы услуг, увеличения их доли в валовом внутреннем продукте, расширения экспортных возможностей. В существующих условиях введение обязательной сертификации рассматривается как инструмент не только обеспечения безопасности услуг для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, но и повышения их качества и конкурентоспособности, формирования цивилизованных отношений между всеми участниками этого рынка.

Сейчас введена обязательная сертификация услуг автотранспортного сервиса, парикмахерских, по техническому обслуживанию и ремонту кассовых суммирующих аппаратов и специальных компьютерных систем, туроператоров и турагентов, услуг по подготовке и повышению квалификации водителей механических транспортных средств, химической чистки и крашения.

В 2007 г. вводится обязательная сертификация услуг по ремонту бытовой радиоэлектронной аппаратуры, электробытовых машин и приборов, мобильных телефонов и средств электросвязи бытового назначения, услуг прачечных, услуг по изготовлению мебели по заказам населения, ряда работ в строительстве, а также услуг по энергетическому обследованию.

Предусматривается введение обязательной сертификации услуг общественного питания, физкультурных и санаторно-оздоровительных учреждений, по перевозке грузов и пассажиров железнодорожным и автомобильным транспортом, а также гостиничных услуг. До 1 июля 2008 г. организации, оказывающие услуги, должны обеспечить внедрение систем управления качеством по ИСО серии 9000.

В последние годы системы менеджмента качества по ИСО серии 9000 активно внедряются белорусскими предприятиями, по этим стандартам управления сертифицировано уже 785 производств. Как правило, это крупные, экспортоориентированные предприятия. Однако внедрение таких систем необходимо активизировать на малых и средних предприятиях.

Системный подход к менеджменту дал возможность многим предприятиям повысить результативность и эффективность управления, четко распределить обязанности и ответственность персонала, сориентировать менеджмент на потребителя и требования рынка и, как следствие – повысить конкурентоспособность продукции.

Предприятия, осуществляющие производство пищевых продуктов и продовольственного сырья, в зависимости от требований рынка должны внедрить либо систему управления качеством, соответствующую международным стандартам ИСО серии 9000, либо систему НАССР. Наличие последней является необходимым условием при поставках продукции на рынки различных стран, в том числе Евросоюза. В настоящее время система НАССР сертифицирована более чем на 70 производствах.

Кроме того, в настоящее время фармацевтическая продукция не допускается на мировой рынок без официально подтвержденного соответствия условий ее производства требованиям надлежащей производственной практики – GMP.

Укрепить экспортные позиции в значительной мере помогают соглашения о сотрудничестве в области подтверждения соответствия взаимопоставляемых товаров, подписанные Госстандартом с уполномоченными организациями ряда стран Евросоюза – Германии, Латвии, Литвы, Польши, Словакии и др. Их реализация позволяет отечественным предприятиям проходить необходимые процедуры при значительной экономии времени и средств: как правило, для проведения испытаний не требуется направлять образцы в страны ЕС, что особенно актуально в отношении крупногабаритной продукции. Испытания проводятся в белорусских лабораториях, и эти результаты признаются за рубежом.

К 2010 г. соответствие качества и безопасности более 5 тыс. видов белорусской продукции машиностроения, приборостроения, медицинской техники, строительных материалов и игрушек международным и европейским стандартам будет подтверждено соответствующей маркировкой.

Для повышения экспортных возможностей отечественных производителей изделий деревообработки необходимо обеспечить маркировку их продукции, изготовленной из лесоматериалов, прошедших лесную сертификацию.

В настоящее время в республике сертифицирована 41 система лесопользования и лесопользования. При этом 128 наименований продукции лесопереработки, выпускаемой сертифицированными лесхозами, имеют знак лесной сертификации. Однако здесь предстоит

осуществить еще большой комплекс работ.

Почти десятилетний опыт реализации государственной программы «Качество» (этапы 1998–2000 гг., 2001–2003 гг., 2004–2006 гг.) показал результативность применения комплексного подхода в области качества. За это время были реализованы долгосрочные и текущие мероприятия, направленные на внедрение в промышленное производство современных технологий, оздоровление окружающей среды, экономию материальных ресурсов, повышение экспортных возможностей отечественных изготовителей.

3. МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ ИСО 9000:2000

Стандарты ИСО серии 9000, применяемые в области систем управления качеством, в первый раз были пересмотрены в 1994 г., а 15 декабря 2000 г. появилось официальное издание новой версии международных стандартов ИСО 9000:2000, которое заменило издание 1994 г.

В результате комплекс документов, состоявший ранее из 24 стандартов (некоторые из них остались на стадии внедрения), теперь содержит 5 базовых стандартов:

– ИСО 9000:2000 «Система менеджмента качества. Основные принципы и словарь»;

– ИСО 9001:2000 «Система менеджмента качества. Требования» (устанавливает минимально необходимый набор требований к системам качества и применяется для целей сертификации и аудита);

– ИСО 9004:2000 «Система менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению качества» (содержит методические указания по созданию систем менеджмента качества, которые ориентированы на высокую эффективность деятельности предприятий);

– ИСО 9011:2000 «Руководящие указания по проверке системы менеджмента качества и охраны окружающей среды»;

– ИСО 10012 «Обеспечение качества измерительного оборудования».

Основополагающими являются стандарты ИСО 9001 и 9004, которые полностью гармонизированы между собой по структуре и содержанию. Оба стандарта имеют идентичную структуру,

основанную на модели процесса менеджмента качества, но разные области применения. И один и другой стандарт применяются ко всем категориям продукции.

Стандарты ИСО 9001:2000 и ИСО 9004:2000 запланированы как совместимые со стандартами других систем, в частности с ИСО 14001 и 14004, регламентирующими системы управления охраной окружающей среды.

Действующий стандарт ИСО 8402 преобразован в стандарт ИСО 9000. В него вошли основы систем менеджмента качества (справочный раздел), а также понятия, термины и определения (нормативный раздел). Стандарт ИСО 9000 заменяет ИСО 9000:1994 и ИСО 8402. При этом словарь (ИСО 8402) подвергся пересмотру: введены дополнительно новые термины и уточнена часть старых понятий.

Принципиальные отличия новой версии:

1. На переднем плане находятся вопросы определения ожиданий клиента и удовлетворенность клиента.

2. В большей степени подчеркивается ответственность руководства.

3. Стандарт направлен на реальные процессы в деятельности предприятия.

4. Улучшена возможность интеграции с другими системами (например, с системой управления охраной окружающей среды в соответствии со стандартом ИСО 14001).

5. Улучшена возможность применения стандартов любыми компаниями, независимо от их размеров, отрасли или продукции.

6. Появилось требование измерения удовлетворенности клиента.

7. Выдвинуты новые требования, касающиеся управления ресурсами.

8. Устранена путаница с применением некоторых терминов. В новых стандартах термин «поставщик» заменен на «организацию», «субподрядчик» на «поставщик», «получатель продукта» (по-старому «потребитель») назван «заказчиком», под которым подразумеваются потребитель, конечный пользователь или розничный торговец.

Пересмотренный стандарт ИСО 9001:2000 заменяет стандарты ИСО 9001, ИСО 9002, ИСО 9003 версии 1994 г. Данный документ включает в себя практически все требования ИСО 9001:1994, добавляя к ним ряд новых. Полностью изменилась структура

стандарта: вместо «жесткого» деления требований на 20 элементов введены 5 основных разделов: «Система менеджмента качества», «Ответственность руководства», «Менеджмент ресурсов», «Процессы жизненного цикла продукции», «Измерение, анализ и улучшение».

Обязательным является документирование всего шести процедур: управление документацией; управление записями о качестве; внутренние аудиты; управление несоответствующей продукцией; корректирующие действия; предупреждающие действия.

Принципы системного управления качеством

Новая версия стандарта базируется на 8 принципах системного управления качеством, близких к идеологии Всеобщего управления качеством (TQM).

Сформулированные в ИСО 9000:2000 следующие принципы могут стать базой для формирования политики и целей организации в области качества:

1. Ориентация организации на заказчика (customer focus).

Деятельность любой организации зависит от ее заказчиков. Поэтому организации должны понимать текущие и будущие нужды заказчика, выполнять его требования и стремиться превзойти его ожидания. Ожидания потребителей связаны не только с качеством продукции, но и с ценой, режимом и условиями поставки, условиями обслуживания при использовании продукции и пр.

Стандарты ИСО 9000:2000 ориентируют на осознание различных потребностей и ожиданий потребителей, которые важны для принятия ими решений о приобретении продукции. Необходимо обеспечить сбалансированный подход к запросам потребителей и потребностям других сторон (акционеров, поставщиков, общества в целом и др.), заинтересованных в результатах деятельности организации.

Также стандарты устанавливают, что удовлетворенность потребителей следует определенным образом измерять и оценивать, а система качества должна содержать механизм выработки корректирующих действий в необходимых случаях.

2. Ведущая роль руководства (leadership).

Руководители устанавливают единство цели, направления и внутреннюю среду организации. Они создают обстановку, в которой сотрудники целиком и полностью могут быть вовлечены в достижение целей организации.

Прежде всего, необходимо, чтобы руководители высшего звена своим личным примером демонстрировали приверженность качеству. Задачей руководства является обеспечение атмосферы доверия, инициирование, признание и поощрение вклада людей, поддержка открытых и честных взаимоотношений. Такая атмосфера максимально способствует раскрытию творческих возможностей сотрудников и лучшему решению задач качества. Руководство должно постоянно заботиться об обучении персонала, а также обеспечивать необходимыми ресурсами решение задач качества.

Одним из способов реализации данного принципа является определение руководством организации долгосрочной политики и миссии по вопросам качества и трансформация этой политики в измеряемые цели и задачи, в том числе и для производственных и функциональных подразделений.

3. Вовлечение сотрудников (involvement of people).

Сотрудники представляют наиболее ценную часть организации, и использование их возможностей может принести максимальную выгоду.

Система качества и ее механизмы должны побуждать сотрудников проявлять инициативу в постоянном улучшении качества деятельности организации, брать на себя ответственность в решении проблем качества, активно повышать свои знания, передавать свои знания и опыт коллегам, представлять свою организацию потребителям и всем заинтересованным сторонам в лучшем свете.

4. Процессный подход (process approach).

Любая работа, получающая входные воздействия и преобразующая их в выходные результаты, может рассматриваться как процесс. Чтобы функционировать эффективно, организации должны выявлять взаимосвязанные процессы в своей деятельности и управлять ими. Часто выход одного процесса непосредственно формирует вход другого. Систематическое выявление и менеджмент процессов,

реализуемых в организации, и их взаимосвязей понимаются в ИСО 9000:2000 как «процессный подход».

Версия 2000 г. имеет совершенно новый взгляд на систему, который предполагает, во-первых, алгоритмический подход к проектированию системы качества как совокупности взаимосвязанных процессов.

При этом каждый процесс рассматривается как система с вытекающими из этого последствиями:

- входы и результаты процесса четко определяются и измеряются;
- определяются потребители каждого процесса, идентифицируются их требования, изучается их удовлетворенность результатами процесса;
- устанавливается взаимодействие данного процесса с остальными процессами организации;
- устанавливаются полномочия, права и ответственность за управление процессом;
- при проектировании процесса определяется его ресурсное обеспечение.

Однако такой подход в международной системе стандартизации не нов: он уже был представлен в британском стандарте bs 6143:1992, часть 1 «Руководство по экономике качества. Модель стоимостного процесса» и в стандарте ИСО 10006:1997 «Менеджмент качества. Руководство качеством при управлении проектами». Причем в последнем подробно рассматриваются процессы, входящие в систему качества. По существу, в контексте стандартов ИСО 9000 версии 2000 г. под системным подходом подразумевают создание системы менеджмента качества, а ее частями становятся те или иные процессы.

Состав процессов, соответствующих конкретным функциям, устанавливается на основе организационной структуры. Состав специальных функций, являющихся частями конкретных функций, устанавливается логическим анализом деятельности непосредственных исполнителей.

Сформулированный таким образом основной перечень процессов документируется. При документировании устанавливаются владельцы процессов из числа специалистов высокой квалификации, досконально знающих свои процессы и пользующихся авторитетом у сотрудников, т. е. при назначении владельцев процессов реализуется принцип менеджмента качества – определение лидера.

Далее производится ранжирование процессов, соответствующих конкретным функциям по степени их влияния на достижение целей организации. Такое ранжирование производится на фоне двух групп, первая из которых объединяет процессы внешних (главных и второстепенных), а вторая – внутренних (основных и вспомогательных) производственных функций организации. На множестве процессов выделяются те, которые могут принести прибыль или другую выгоду, т. е. бизнес-процессы. Это позволяет

обоснованно подойти к распределению ресурсов при управлении деятельностью организации.

Для эффективного управления каждый владелец процесса должен четко определять входы и выходы процесса. Вступая во взаимодействия с другими процессами, владелец процесса одновременно является поставщиком и потребителем материальной и информационной продукции. В информационном плане как потребитель он формирует свои требования к продукции, а как поставщик оценивает требования своего потребителя и документирует свою деятельность так, чтобы эти требования были удовлетворены. Задача состоит в том, чтобы в документации системы менеджмента качества риск проявления несоответствий в продукции был сведен к минимуму.

5. Системный подход к управлению (system approach to management).

Выявление, понимание и управление системой взаимосвязанных процессов, направленных на достижение заданных целей, способствует повышению результативности и эффективности организации.

Принцип системного подхода тесно связан с предыдущим принципом и с представлением о системе качества как о совокупности взаимосвязанных процессов. Системный подход предполагает также постоянное улучшение системы через измерение и оценку.

6. Постоянное улучшение (continual improvement).

Постоянное улучшение должно быть неизменной целью организации. В стандартах ИСО серии 9000:2000 декларируется необходимость непрерывного улучшения систем менеджмента качества и подчеркивается, что успешное функционирование организации может быть результатом внедрения системы менеджмента качества, которая разработана с учетом принципа постоянного улучшения; система менеджмента качества может обеспечить основу для постоянного улучшения и удовлетворения потребителей; статистические методы могут применяться для определения изменчивости процессов и их результатов, что является основой для постоянного улучшения системы менеджмента качества.

Наиболее важными положениями по постоянному улучшению в МС ИСО 9001:2000 являются следующие:

– высшее руководство организации должно продемонстрировать свою приверженность к разработке и улучшению

системы менеджмента качества, а также обеспечить, чтобы политика в области качества включала приверженность к выполнению требований и постоянному улучшению;

- высшее руководство должно обеспечить планирование качества, которое включало бы постоянное улучшение;

- результаты анализа функционирования системы менеджмента качества должны включать действия, относящиеся к улучшению системы и ее процессов;

- для внедрения и улучшения процессов системы менеджмента качества организация должна быть своевременно обеспечена необходимыми ресурсами;

- организация должна определить, спланировать и внедрить действия по измерению и контролю, необходимые для обеспечения соответствия и достижения улучшений; это включает определение потребности в использовании применяемых методов;

- в организации должны определяться и анализироваться соответствующие данные по определению эффективности функционирования системы менеджмента качества и выявлению возможности улучшений;

- организация должна способствовать постоянному улучшению путем внедрения политики в области качества, результатов аудитов качества, анализа данных, корректирующих и предотвращающих действий и анализа со стороны руководства.

7. Подход к принятию решения, основанный на фактах (factual approach to decision making).

Эффективность решения всегда основывается на логическом и интуитивном анализе данных и информации. Данный принцип чаще всего является альтернативой применяемого на практике способа принятия решений на основе интуиции, чутья, конъюнктуры, прошлого опыта, предположений и др. Решения будут наиболее эффективными, если они основываются на анализе реальных данных и информации.

Реализация принципа требует прежде всего измерений и сбора достоверных и точных данных, относящихся к поставленной задаче. И сбор данных, и последующий их анализ предполагают владение знаниями и применением специальных методов. В частности, необходимо понимание, знание и применение соответствующих статистических методов.

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками (mutually beneficial supplier relationships).

Если отношения между поставщиками формируются на взаимовыгодной основе, они способствуют расширению возможностей обеих организаций. Реализация принципа требует идентификации основных поставщиков, организации четких и открытых связей и отношений (основанных на балансе краткосрочных и долгосрочных целей обеих сторон), обмена информацией и планов на будущее, совместной работы по четкому пониманию потребностей потребителей, инициирования совместных разработок и улучшения продукции и процессов. Система менеджмента качества должна иметь стимулирующие механизмы по признанию достижений и улучшений поставщика.

Стандарт ИСО 9004:2000 нацеливает организацию на учет и максимальное удовлетворение требований всех заинтересованных сторон: заказчиков, владельцев, персонал предприятия, поставщиков, общества,

т. е. речь идет об обеспечении удовлетворенности заказчика способом, выгодным и предприятию, и другим упомянутым субъектам. ИСО 9004:2000 гармонизирован со стандартом ИСО 14001:1996 «Система менеджмента окружающей среды», а это повышает совместимость обоих стандартов с пользой для общества. Пересмотренный стандарт ИСО 9004 ориентирован на достижение результативности в деятельности организации в интересах потребителей, владельцев, работников, поставщиков и общества в целом. При этом в каждом разделе ИСО 9004 в рамке содержится текст соответствующего раздела ИСО 9001:2000.

4. ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

«О защите прав потребителей»

(от 9 января 2002 г. № 90-3)

Изменения и дополнения:

Закон Республики Беларусь от 4 января 2003 г. № 183-З (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2003 г., № 8, 2/932);

Закон Республики Беларусь от 29 июня 2006 г. № 137-З (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2006 г., № 107, 2/1235);

Закон Республики Беларусь от 20 июля 2006 г. № 162-З (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2006 г., № 122, 2/1259).

Настоящий Закон определяет общие правовые, экономические и организационные основы защиты прав потребителей, регулирует отношения, возникающие между гражданами, имеющими намерение заказать или приобрести либо заказывающими, приобретающими или использующими товары (работы, услуги) исключительно для личных, бытовых, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и организацией, индивидуальным предпринимателем, производящими товары, выполняющими работы или оказывающими услуги потребителям, реализующими товары потребителям при розничной торговле, бытовом подряде, медицинском, гостиничном обслуживании и тому подобных договорах, устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение в области защиты прав потребителей, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

1. Общие положения

Статья 1. Основные понятия и их определения

В настоящем Законе применяются следующие основные понятия и их определения:

– *безопасность товара (работы, услуги)* – безопасность товара (результата работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

– *гарантийный срок* – календарный срок (в месяцах) или наработка (в часах, циклах срабатываний, километрах пробега и т. д.), в течение которых товар (результат работы, услуга) должен соответствовать всем требованиям к его качеству, определенным в порядке, установленном законодательством;

– *документ, подтверждающий факт покупки товара (выполнения работы, оказания услуги)*, – кассовый (товарный) чек либо квитанция к приходному кассовому ордеру, квитанция к отрывному талону, надлежащим образом оформленный технический паспорт, инструкция по эксплуатации, руководство пользователя,

иной документ, содержащий сведения о наименовании товара (работы, услуги), стоимости товара (работы, услуги), дате приобретения, продавце (изготовителе, исполнителе), оформленный в порядке, утверждаемом Министерством торговли Республики Беларусь;

– *дорогостоящий товар* – товар, стоимость которого в четырьеста и более раз превышает размер базовой величины, установленный на день продажи товара;

– *изготовитель* – организация, ее филиал, представительство, иное подразделение, расположенное вне места нахождения организации, индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителю;

– *имущество потребителя* – имущество, находящееся у потребителя в собственности, безвозмездном пользовании, аренде и ином правомерном пользовании и (или) владении;

– *исполнитель* – организация, ее филиал, представительство, иное подразделение, расположенное вне места нахождения организации, индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителю;

– *крупногабаритный товар* – товар, размер которого превышает $50 \times 50 \times 100$ см;

– *качество товара* (работы, услуги) – совокупность характеристик товара (работы, услуги), относящихся к его способности удовлетворить установленные и (или) предполагаемые потребности потребителя;

– *недостаток товара* (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) нормативному документу, устанавливающему требования к качеству товара (работы, услуги), условиям договора или иным требованиям, предъявляемым к качеству товара (работы, услуги);

– *нормативный документ, устанавливающий требования к качеству товара* (работы, услуги), – технические нормативные правовые акты в области технического нормирования и стандартизации, санитарные нормы, правила и гигиенические нормативы, другие нормативные документы, устанавливающие требования к качеству товара (работы, услуги);

– *потребитель* – гражданин (граждане), имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, бытовых, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

– *продавец* – организация, ее филиал, представительство, иное

подразделение, расположенное вне места нахождения организации, индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителю по договору розничной купли-продажи;

– *срок годности* – период, по истечении которого товар (результат работы) считается непригодным для использования по назначению;

– *срок службы* – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (результата работы) по назначению и нести ответственность за недостатки, возникшие по его вине;

– *срок хранения* – период, в течение которого товар (результат работы) при соблюдении установленных условий хранения сохраняет все свои свойства, указанные в нормативном документе, устанавливающем требования к качеству товара (работы, услуги), и (или) в договоре;

– *существенный недостаток товара (работы, услуги)* – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов либо затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Статья 3. Права потребителя

1. Потребитель имеет право на:

1.1. просвещение в области защиты прав потребителей;

1.2. информацию о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (исполнителях, продавцах);

1.3. безопасность товаров (работ, услуг);

1.4. свободный выбор товаров (работ, услуг);

1.5. надлежащее качество товаров (работ, услуг);

1.6. возмещение в полном объеме убытков (вреда), причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги);

1.7. государственную защиту своих прав;

1.8. общественную защиту своих прав;

1.9. обращение в суд и другие уполномоченные государственные органы за защитой нарушенных прав или интересов, охраняемых настоящим Законом и иным законодательством, а также нормами международных договоров, действующих для Республики Беларусь;

1.10. создание общественных объединений потребителей.

2. Настоящий Закон, иное законодательство, нормы международных договоров, действующих для Республики Беларусь,

предоставляют и гарантируют и иные права потребителей.

3. Государство гарантирует защиту прав и законных интересов потребителей.

Статья 5. Информация о товарах (работах, услугах)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о предлагаемых товарах (работах, услугах), соответствующую требованиям, установленным законодательством.

2. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

2.1. наименование товара (работы, услуги);

2.2. виды и особенности предлагаемых работ (услуг);

2.3. обозначения нормативного документа, устанавливающего требования к качеству товара (работы, услуги), параметрам которого должен соответствовать товар (работа, услуга);

2.4. сведения об основных потребительских свойствах товаров (результатов работ, услуг), а в отношении пищевых продуктов – о составе, пищевой ценности, указание на то, что пищевой продукт является генетически модифицированным, а также ... сведения о наличии вредных для здоровья потребителя веществ;

2.5. цену и условия приобретения товаров (работ, услуг);

2.6. гарантийный срок, если он установлен;

2.7. рекомендации по приготовлению пищевых продуктов, если это требуется из специфики товара (работы, услуги);

2.8. дату изготовления, и (или) срок службы, и (или) срок годности, и (или) срок хранения товаров (результатов работ), установленные в соответствии с настоящим Законом;

2.9. наименование (фирменное наименование), место нахождения (юридический адрес) изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителя и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (результата работы);

2.10. сведения о подтверждении соответствия товаров (работ, услуг) требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации.

Статья 6. Информация об изготовителях (исполнителях, продавцах)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до

сведения потребителя свое наименование (фирменное наименование), место нахождения (юридический адрес) и режим работы, а также иные необходимые сведения в соответствии с законодательством.

Изготовитель (исполнитель, продавец) – индивидуальный предприниматель должен также предоставить потребителю информацию о своей фамилии, имени, отчестве, а также о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его государственную регистрацию в качестве гражданина, осуществляющего предпринимательскую деятельность без образования юридического лица.

2. Если вид (виды) деятельности, осуществляемой изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере специального разрешения (лицензии), сроке его действия, государственном органе или государственной организации, выдавших это специальное разрешение (лицензию), а также по требованию потребителя предоставлена возможность ознакомления с подлинником или копией специального разрешения (лицензии), оформленной в установленном порядке.

Статья 9. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги)

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при установленных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вреда имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги), являются обязательными и устанавливаются в соответствии с законодательством.

Статья 10. Обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) по обеспечению безопасности товара (работы, услуги)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан обеспечивать безопасность товара (результата работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (результата работы).

Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (результат работы) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (результата работы) в течение *десяти лет* со дня продажи товара (результата работы) потребителю.

2. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (результата работы, услуги), подлежит возмещению.

Статья 11. Право потребителя на свободный выбор товара (работы, услуги)

Потребитель имеет право на свободный выбор товара (работы, услуги) надлежащего качества в удобное для него время с учетом режима работы продавца (изготовителя, исполнителя).

Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан оказывать содействие потребителю в свободном выборе товара (работы, услуги).

Статья 12. Право потребителя на надлежащее качество товара (работы, услуги)

1. Если в установленном законодательством порядке предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (изготовитель, исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.

2. Потребитель имеет право на проверку качества, комплектности, веса, меры приобретаемого товара (работы, услуги), на проведение в его присутствии проверки свойств или демонстрации правильного и безопасного использования товара, если это не исключено ввиду характера товара.

Статья 13. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) по установлению срока службы, срока годности, срока хранения товара (результата работы), а также гарантийного срока на товар

1. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать *срок службы* товара (результата работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного срока могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. Перечень таких товаров (результатов работ) устанавливается Правительством Республики Беларусь.

2. На пищевые продукты, парфюмерно-косметические товары, медикаменты и иные подобные товары (результаты работ), потребительские свойства которых со временем могут ухудшаться, изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать *срок годности* и (или)

срок хранения.

Товары (результаты работ), на которые установлен срок годности и (или) срок хранения, продавец (изготовитель, исполнитель) обязан передать потребителю с таким расчетом, чтобы они могли быть использованы по назначению до истечения срока годности и (или) срока хранения.

3. Реализация товара (результата работы) по истечении установленного срока годности и (или) срока хранения, срока службы, а также товара (результата работы), на который должен быть установлен срок службы, срок годности и (или) срок хранения, но он не установлен, запрещается.

2. Гражданско-правовая ответственность за нарушение прав потребителя

Статья 15. Гражданско-правовая ответственность продавца (изготовителя, исполнителя) за нарушение прав потребителя

1. За нарушение прав потребителя продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность в соответствии с законодательством и (или) договором.

2. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки, установленной законодательством или договором.

3. Уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают продавца (изготовителя, исполнителя) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

Статья 16. Возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)

1. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению в полном объеме продавцом (изготовителем, исполнителем) независимо от его вины и от того, состоял потребитель с ним в договорных отношениях или нет.

2. Вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению, если он возник в течение установленных сроков годности или сроков службы товара (работы, услуги), а при отсутствии таких – в течение десяти лет со дня

производства товара (выполнения работы, оказания услуги).

3. Если в нарушение требований акта законодательства срок годности или срок службы товара (работы, услуги) не установлены либо лицо, которому продан товар (для которого выполнена работа или оказана услуга), не было предупреждено о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы товара (работы, услуги) и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

4. Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего.

Статья 17. Компенсация морального вреда

1. Компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя, предусмотренных законодательством, осуществляется причинителем вреда при наличии его вины, если иное не предусмотрено законодательными актами.

2. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме.

3. Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потребителю физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда в случаях, когда его вина является основанием для возмещения вреда. При определении размера компенсации морального вреда должны учитываться требования разумности и справедливости.

3. Защита прав потребителя при продаже товара потребителю

Статья 19. Права потребителя в случае продажи товара ненадлежащего качества

1. Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

1.1. замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;

1.2. соразмерного уменьшения покупной цены товара;

1.3. незамедлительного безвозмездного устранения недостатков

товара;

1.4. возмещения расходов по устранению недостатков товара. Потребитель вправе требовать замены технически сложного товара или дорогостоящего товара в случае обнаружения существенных недостатков товара (существенного нарушения требований к его качеству). Перечень таких технически сложных товаров утверждается Правительством Республики Беларусь.

В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить эти недостатки (продовольственные товары, товары бытовой химии и т. п.), потребитель вправе по своему выбору потребовать замены такого товара товаром надлежащего качества либо соразмерного уменьшения покупной цены.

Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Для подтверждения факта покупки товара могут использоваться свидетельские показания, элементы упаковочного материала (тары), на которых имеются отметки, подтверждающие, что покупка товара осуществлялась у данного продавца, а также документы и другие средства доказывания, указывающие на осуществление покупки товара у данного продавца.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель) или выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним организация (индивидуальный предприниматель) обязаны провести экспертизу товара за свой счет.

Стоимость экспертизы оплачивается продавцом (изготовителем). Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки возникли после продажи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения или транспортировки товара, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.

Статья 20. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 19 настоящего Закона требования продавцу или изготовителю в

отношении недостатков товара в течение гарантийного срока или срока годности, установленных изготовителем. В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены либо гарантийные сроки составляют менее двух лет, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки обнаружены в течение двух лет со дня передачи их потребителю, а в отношении недвижимого имущества – в течение трех лет со дня передачи его потребителю, если более длительные сроки не установлены законодательством и (или) договором.

2. Гарантийный срок товара начинает течь с момента передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если момент передачи товара установить невозможно, этот срок исчисляется со дня изготовления товара. Предусматривать в договоре условия, ухудшающие и ущемляющие права потребителя по сравнению с установленными законодательством, запрещается.

3. Для сезонных товаров (одежды, меховых изделий и др.) гарантийные сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона: с 1 апреля – для товаров весенне-летнего ассортимента и с 1 октября – для товаров осенне-зимнего ассортимента. Для обуви сезонного назначения гарантийные сроки носки исчисляются: для зимней – с 15 ноября, весенней и осенней – соответственно с 1 марта и 15 сентября, летней – с 1 мая. Правила исчисления гарантийных сроков для сезонных товаров, имеющих иную сезонную классификацию, устанавливаются законодательством. Течение гарантийного срока прерывается с наступлением другого сезона.

4. При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора розничной купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, гарантийный срок исчисляется со дня доставки товара потребителю, а если товар нуждается в специальной установке (подключении) или в сборке – со дня его установки (подключения) или сборки.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Срок службы товара может исчисляться единицами времени (месяцами, годами), а также единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы).

Статья 21. Устранение недостатков товара изготовителем (продавцом)

1. Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены изготовителем (продавцом) незамедлительно. Максимальный срок устранения недостатков не может превышать четырнадцати дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара.

2. В отношении товаров длительного пользования изготовитель (продавец) обязан при предъявлении потребителем требования об устранении недостатков товара в трехдневный срок предоставить потребителю безвозмездно на период ремонта аналогичный товар, обеспечив его доставку за свой счет. Порядок предоставления таких товаров, а также перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливаются Правительством Республики Беларусь.

3. В случае устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

5. Государственная защита прав потребителя

Статья 40. Государственные органы, осуществляющие защиту прав потребителя и контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей

Государственную защиту прав потребителя и контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей осуществляют в пределах своей компетенции уполномоченные государственные органы.

Статья 47. Международные договоры

Если действующими для Республики Беларусь международными договорами установлены иные правила, чем те, которые содержатся в настоящем Законе, ином законодательстве о защите прав потребителей, то применяются правила международных договоров.

5. ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
«Об оценке соответствия требованиям технических
нормативных правовых актов в области технического
нормирования и стандартизации»
(5 января 2004 г. № 269-3)

Настоящий Закон определяет правовые и организационные основы оценки соответствия объектов оценки соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации и направлен на обеспечение единой государственной политики при осуществлении оценки соответствия.

1. Общие положения

Статья 1. Основные термины и их определения, используемые в настоящем Законе

Для целей настоящего Закона используются следующие основные термины и их определения:

– *оценка соответствия* – деятельность по определению соответствия объектов оценки соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации;

– *аккредитация* – вид оценки соответствия, результатом осуществления которого является официальное признание компетентности юридического лица в выполнении работ по подтверждению соответствия и (или) проведении испытаний продукции;

– *система аккредитации* Республики Беларусь – установленная совокупность субъектов оценки соответствия, нормативных правовых актов и технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации, определяющих правила и процедуры аккредитации и функционирования системы в целом;

– *аккредитованный орган по сертификации* – юридическое лицо, аккредитованное для выполнения работ по подтверждению соответствия в определенной области аккредитации;

– *аккредитованная испытательная лаборатория (центр)* – юридическое лицо, аккредитованное для проведения испытаний

продукции в определенной области аккредитации;

– *область аккредитации* – сфера деятельности, в которой аккредитованному органу по сертификации или аккредитованной испытательной лаборатории (центру) предоставлено право на выполнение работ по подтверждению соответствия или проведение испытаний продукции;

– *подтверждение соответствия* – вид оценки соответствия, результатом осуществления которого является документальное удостоверение соответствия объекта оценки соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации;

– *сертификация* – форма подтверждения соответствия, осуществляемого аккредитованным органом по сертификации;

– *сертификат соответствия* – документ, удостоверяющий соответствие объекта оценки соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации;

– *сертификат компетентности* – документ, удостоверяющий профессиональную компетентность физического лица в выполнении определенных работ, услуг;

– *система управления качеством* – часть общей системы управления, включающая организационную структуру, планирование, ответственность, методы, процедуры, процессы, ресурсы, необходимые для обеспечения качества продукции и (или) услуг;

– *система управления окружающей средой* – часть общей системы управления, включающая организационную структуру, планирование, ответственность, методы, процедуры, процессы, ресурсы, обеспечивающие выполнение природоохранных требований;

– *реестр Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь* – совокупность данных, формируемых Комитетом по стандартизации, метрологии и сертификации при Совете Министров Республики Беларусь, о выданных сертификатах соответствия, сертификатах компетентности, зарегистрированных декларациях о соответствии, внесении в них изменений и (или) дополнений, приостановлении, возобновлении, отмене, прекращении, продлении срока их действия.

Статья 2. Сфера действия настоящего Закона

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие при

оценке соответствия объектов оценки соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации.

К техническим нормативным правовым актам в области технического нормирования и стандартизации, на соответствие которым осуществляется оценка соответствия, относятся технические регламенты, технические кодексы установившейся практики, государственные стандарты Республики Беларусь, технические условия.

Статья 4. Цели оценки соответствия

Оценка соответствия осуществляется в целях: обеспечения защиты жизни, здоровья и наследственности человека, имущества и охраны окружающей среды; повышения конкурентоспособности продукции (услуг); создания благоприятных условий для обеспечения свободного перемещения продукции на внутреннем и внешнем рынках, а также для участия в международном экономическом, научно-техническом сотрудничестве и международной торговле.

Статья 5. Принципы оценки соответствия

Принципами оценки соответствия являются: гармонизация с международными и межгосударственными (региональными) подходами в области оценки соответствия; обеспечение идентичности правил и процедур подтверждения соответствия продукции отечественного и иностранного производства; соблюдение требований конфиденциальности сведений, полученных при выполнении работ по оценке соответствия.

Статья 6. Объекты оценки соответствия

Объектами оценки соответствия являются: продукция; процессы разработки, производства, эксплуатации (использования), хранения, перевозки, реализации и утилизации продукции; оказание услуг; система управления качеством; система управления окружающей средой; компетентность юридического лица в выполнении работ по подтверждению соответствия и (или) проведению испытаний продукции; профессиональная компетентность персонала в выполнении определенных работ, услуг; иные объекты, в отношении которых в соответствии с законодательством Республики Беларусь принято решение об оценке соответствия.

Статья 9. Документы об оценке соответствия

К документам об оценке соответствия относятся: аттестат аккредитации; сертификат соответствия; декларация о соответствии; сертификат компетентности.

2. Государственное регулирование и управление в области оценки соответствия

Статья 11. Государственное регулирование в области оценки соответствия

Государственное регулирование в области оценки соответствия включает: определение и реализацию единой государственной политики; координацию работ по оценке соответствия; установление единых правил и процедур выполнения работ по оценке соответствия; утверждение перечня продукции, услуг, персонала и иных объектов оценки соответствия, подлежащих обязательному подтверждению соответствия в Республике Беларусь.

Статья 12. Органы, осуществляющие государственное регулирование и управление в области оценки соответствия

Государственное регулирование и управление в области оценки соответствия осуществляется Президентом Республики Беларусь, Советом Министров Республики Беларусь, Комитетом по стандартизации, метрологии и сертификации при Совете Министров Республики Беларусь и иными государственными органами в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Статья 15. Полномочия Комитета по стандартизации, метрологии и сертификации при Совете Министров Республики Беларусь в области оценки соответствия

Комитет по стандартизации, метрологии и сертификации при Совете Министров Республики Беларусь в области оценки соответствия:

- реализует единую государственную политику;
- участвует в установленном порядке в разработке проектов законодательных и иных нормативных правовых актов по вопросам оценки соответствия;
- обеспечивает создание и функционирование Системы аккредитации Республики Беларусь;
- осуществляет аккредитацию, выдает аккредитованным органам по сертификации и (или) аккредитованным испытательным лабораториям (центрам) аттестаты аккредитации, предоставляет право на применение знака соответствия Системы аккредитации Республики Беларусь;

– осуществляет контроль за деятельностью аккредитованных органов по сертификации и аккредитованных испытательных лабораторий;

– обеспечивает создание и функционирование Национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь.

4. Подтверждение соответствия

Статья 23. Цели и принципы подтверждения соответствия

Подтверждение соответствия осуществляется в целях:

– удостоверения соответствия объектов оценки соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации;

– содействия потребителям в компетентном выборе продукции (услуг).

Принципами подтверждения соответствия являются:

– открытость и доступность правил и процедур подтверждения соответствия;

– независимость аккредитованных органов по сертификации и аккредитованных испытательных лабораторий (центров) от заявителей на подтверждение соответствия;

– минимизация сроков исполнения и затрат заявителей на подтверждение процедур подтверждения соответствия;

– защита имущественных интересов заявителей на подтверждение соответствия, в том числе путем соблюдения конфиденциальности в процессе прохождения процедур подтверждения соответствия;

– недопустимость ограничения конкуренции при выполнении работ по подтверждению соответствия и проведении испытаний продукции.

6. ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

«Об обеспечении единства измерений»

(5 сентября 1995 г. № 3848-XII)

Изменения и дополнения: Закон Республики Беларусь от 20 июля 2006 г. № 163-З (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2006 г., № 122, 2/1260) – новая редакция.

Настоящий Закон определяет правовые и организационные основы обеспечения единства измерений в Республике Беларусь и направлен на защиту прав и законных интересов граждан и государства от последствий неточных и неправильно выполненных измерений.

1. Общие положения

Статья 1. Основные термины, используемые в настоящем Законе, и их определения

Для целей настоящего Закона используются следующие основные термины и их определения:

– *государственный метрологический надзор* – деятельность по проверке соблюдения юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и иными физическими лицами требований законодательства Республики Беларусь об обеспечении единства измерений;

– *Государственный реестр национальных эталонов единиц величин* Республики Беларусь – совокупность сведений, формируемых Государственным комитетом по стандартизации Республики Беларусь, о национальных эталонах единиц величин;

– *Государственный реестр средств измерений* Республики Беларусь – совокупность сведений, формируемых Государственным комитетом по стандартизации Республики Беларусь, о средствах измерений, в отношении которых принято решение об утверждении типа средств измерений, и о выданных сертификатах об утверждении типа средств измерений;

– *единица измерения* – величина, условно принятая за единицу, с которой сравниваются другие однородные величины для выражения их количественного значения по отношению к этой величине;

– *единство измерений* – состояние измерений, при котором их результаты выражены в единицах измерений, допущенных к применению в Республике Беларусь, и точность измерений находится в установленных границах с заданной вероятностью;

– *измерение* – совокупность операций, выполняемых для определения значения величины;

– *калибровка* – составная часть метрологического контроля, включающая выполнение работ, в ходе которых устанавливаются метрологические характеристики средств измерений путем определения в заданных условиях соотношения между значением величины, полученным с помощью средства измерений, и соответствующим значением величины, воспроизводимым эталоном единицы величины;

– *методика выполнения измерений* – совокупность правил и

процедур выполнения измерений, которые обеспечивают получение результатов измерений, точность которых находится в установленных границах с заданной вероятностью;

– *метрологический контроль* – совокупность работ, в ходе выполнения которых устанавливаются или подтверждаются метрологические, технические характеристики средств измерений, определяется соответствие средств измерений, методик выполнения измерений требованиям законодательства Республики Беларусь об обеспечении единства измерений, а также соответствие методик выполнения измерений своему назначению;

– *национальный эталон единицы величины* – эталон единицы величины, утвержденный решением Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь в качестве национального эталона единицы величины;

– *обеспечение единства измерений* – деятельность, направленная на достижение и поддержание единства измерений в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь об обеспечении единства измерений;

– *поверка* – составная часть метрологического контроля, включающая выполнение работ, в ходе которых подтверждаются метрологические характеристики средств измерений и определяется соответствие средств измерений требованиям законодательства Республики Беларусь об обеспечении единства измерений;

– *фасованные товары* – потребительские товары, упакованные и запечатанные в отсутствие покупателя в упаковки любого вида, содержимое которых не может быть изменено без их вскрытия или повреждения;

– *эталон единицы величины* – средство измерений, утвержденное в соответствии с правилами, установленными Государственным комитетом по стандартизации Республики Беларусь, в качестве эталона единицы величины.

Статья 2. Законодательство Республики Беларусь об обеспечении единства измерений

Законодательство Республики Беларусь об обеспечении единства измерений основывается на Конституции Республики Беларусь и состоит из настоящего Закона, актов Президента Республики Беларусь и иных актов законодательства Республики Беларусь.

Если международными договорами, действующими для

Республики Беларусь, установлены иные правила, чем те, которые содержатся в настоящем Законе, то применяются правила международных договоров.

Статья 3. Основные принципы обеспечения единства измерений

Основными принципами обеспечения единства измерений являются:

- приоритетное применение единиц измерений Международной системы единиц;
- применение национальных эталонов единиц величин;
- прослеживаемость результатов измерений до единиц измерений Международной системы единиц, воспроизводимых национальными эталонами единиц величин и (или) международными эталонами единиц величин;
- открытость и доступность информации в области обеспечения единства измерений, за исключением информации, отнесенной в установленном порядке к категории информации с ограниченным доступом;
- гармонизация национальных и международных требований об обеспечении единства измерений.

Статья 8. Полномочия Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь в области обеспечения единства измерений

Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь в области обеспечения единства измерений:

- осуществляет проведение единой государственной политики;
- осуществляет координацию деятельности по обеспечению единства измерений в Республике Беларусь;
- обеспечивает создание и функционирование системы обеспечения единства измерений Республики Беларусь;
- обеспечивает создание и функционирование государственной метрологической службы;
- представляет в Совет Министров Республики Беларусь предложения о допуске единиц измерений к применению в Республике Беларусь;
- определяет из юридических лиц, подчиненных ему, юридическое лицо, выступающее в качестве национального метрологического института;

- устанавливает требования к национальным эталонам единиц величин и эталонам единиц величин, правила их разработки, утверждения, хранения и применения;
- утверждает национальные эталоны единиц величин и выдает свидетельства об их утверждении юридическим лицам, осуществляющим хранение и применение этих эталонов;
- ведет Государственный реестр национальных эталонов единиц величин Республики Беларусь и Государственный реестр средств измерений Республики Беларусь;
- организует и осуществляет государственный метрологический надзор;
- осуществляет аккредитацию юридических лиц для проведения государственных испытаний средств измерений, осуществления метрологической аттестации средств измерений, поверки, калибровки в порядке, им установленном;
- принимает решения об утверждении типов средств измерений, выдает сертификаты об их утверждении юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям;
- определяет в сфере законодательной метрологии области, в которых применение средств измерений допускается после их поверки юридическими лицами, входящими в государственную метрологическую службу, и утверждает их перечень (далее – Перечень областей в сфере законодательной метрологии);
- определяет формы и порядок применения знака утверждения типа средств измерений, знака поверки средств измерений и знака маркировки фасованных товаров;
- принимает меры по признанию национальных эталонов единиц величин другими государствами;
- осуществляет иные полномочия в соответствии с настоящим Законом и иными актами законодательства Республики Беларусь.

3. Основы обеспечения единства измерений

Статья 10. Единицы измерений

На территории Республики Беларусь применяются единицы измерений Международной системы единиц и внесистемные единицы измерений, допущенные к применению в Республике Бе-

ларусь.

При осуществлении внешнеторговой деятельности характеристики и параметры экспортируемых товаров могут быть выражены в единицах измерений, установленных в договоре.

Статья 11. Национальные эталоны единиц величин

Национальные эталоны единиц величин служат основой для установления значений эталонов единиц величин и создаются для воспроизведения единиц измерений и обеспечения прослеживаемости результатов измерений до единиц измерений Международной системы единиц.

Для подтверждения метрологических характеристик национальные эталоны единиц величин сличаются с международными эталонами единиц величин или национальными эталонами единиц величин других государств.

Разработка национальных эталонов единиц величин осуществляется в соответствии с государственными научно-техническими программами.

Хранение и применение национальных эталонов единиц величин осуществляются национальным метрологическим институтом, а в случаях, предусмотренных Государственным комитетом по стандартизации Республики Беларусь, – иными юридическими лицами.

Национальные эталоны единиц величин регистрируются в Государственном реестре национальных эталонов единиц величин Республики Беларусь.

6. Метрологический контроль

Статья 22. Структура и порядок осуществления метрологического контроля

Метрологический контроль включает в себя:

- утверждение типа средств измерений;
- метрологическую аттестацию средств измерений;
- поверку;
- калибровку;

– метрологическое подтверждение пригодности методик выполнения измерений.

Порядок осуществления метрологического контроля

устанавливается Государственным комитетом по стандартизации Республики Беларусь.

Статья 24. Метрологическая аттестация средств измерений

Метрологической аттестации средств измерений подлежат средства измерений, предназначенные для применения в сфере законодательной метрологии, произведенные в Республике Беларусь или ввозимые в Республику Беларусь в единичном экземпляре, а также в случаях, предусмотренных Президентом Республики Беларусь.

Метрологическая аттестация средств измерений осуществляется на основе договора юридическими лицами, входящими в государственную метрологическую службу.

ЛИТЕРАТУРА

1. Гиссин, В. И. Управление качеством продукции: учеб. пособие / В. И. Гиссин. – Ростов н/Д: Феникс, 2000.
2. Дашкевич, Е. А. Менеджмент качества: тексты лекций для студентов специальности 1-26 02 02 «Менеджмент» очной и заочной форм обучения / Е. А. Дашкевич. – Минск: БГТУ, 2006.
3. Новицкий, Н. И. Управление качеством продукции: учеб. пособие / Н. И. Новицкий, В. Н. Олексюк. – Минск: Новое знание, 2001.
4. Огвоздин, В. Ю. Управление качеством: основы теории и практики: учеб. пособие / В. Ю. Огвоздин. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Дело и Сервис, 2002.
5. Управление качеством: учебник для вузов / С. Д. Ильенкова [и др.]; под ред. С. Д. Ильенковой. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998.
6. Швец, В. Е. Менеджмент качества в системе современного менеджмента / В. Е. Швец // Стандарты и качество. – 1997. – № 6. – С. 48–50.
7. <http://www.bizeducation.ru/library/management/>
8. <http://www.iso/ch/>
9. <http://www.bsi.org.uk/iso-tc176/>

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
I. Основное содержание тем курса и контрольные задания	4
1. Качество продукции как объект менеджмента	4
2. История развития систем управления качеством	5
3. Организационно-правовые основы менеджмента качества	8
4. Основные показатели качества продукции	8
5. Методы определения показателей качества	10
6. Организация, виды и методы технического контроля качества	10
7. Статистические методы контроля качества продукции	11
8. Управление затратами на обеспечение качества	12
9. Сертификация продукции и систем качества	14
10. Организационно-методические подходы к проведению сертификации	14
11. Основы метрологии	15
12. Совершенствование менеджмента качества	17
12. Совершенствование менеджмента качества	19
II. Нормативные и справочные материалы	
1. Постановление Совета Министров Республики Беларусь «О совершенствовании организации проведения работ по обеспечению повышения качества и конкурентоспособности продукции и услуг»	19
2. Итоги реализации Государственной программы «Качество»	21
3. Международные стандарты ИСО 9000:2000	26
4. Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей»	33
5. Закон Республики Беларусь «Об оценке соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации»	44
6. Закон Республики Беларусь «Об обеспечении единства измерений»	48
Литература	54

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

Составитель **Дашкевич** Елена Анатольевна

Редактор И. О. Гордейчик

Подписано в печать 18.10.2007. Формат 60×84¹/₁₆.
Бумага офсетная. Гарнитура Таймс. Печать офсетная.
Усл. печ. л. 3,3. Уч.-изд. л. 3,4.
Тираж 100 экз. Заказ

Учреждение образования
«Белорусский государственный технологический университет».
220006. Минск, Свердлова, 13а.
ЛИ № 02330/0133255 от 30.04.2004.

Отпечатано в лаборатории полиграфии учреждения образования
«Белорусский государственный технологический университет».
220006. Минск, Свердлова, 13.
ЛП № 02330/0056739 от 22.01.2004.