

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель  
органа по сертификации  
продукции и услуг



С.В. Скобелева  
17 января 2023 г.

## 1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящий документ описывает типовые схемы добровольной сертификации, используемые при выполнении работ по подтверждению соответствия услуг, и составлен в соответствии с требованиями ГОСТ Р 54659-2011 Правила проведения добровольной сертификации.

## 2 ОПИСАНИЕ ТИПОВЫХ СХЕМ

Номер схемы	Оценка выполнения работ, оказания услуг	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Инспекционный контроль сертифицированных работ и услуг
1	Оценка мастерства исполнителя работ и услуг	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль мастерства исполнителя работ и услуг
2	Оценка процесса выполнения работ, оказания услуг	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль процесса выполнения работ, оказания услуг
3	Анализ состояния производства	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль состояния производства
4	Оценка организации (предприятия)	Проверка (испытания) результатов работ и услуг	Контроль соответствия установленным требованиям

2.1 По схеме 1 оценивают мастерство исполнителя услуг. Инспекционный контроль при этом осуществляется за результатами работы. Эта схема используется в тех случаях, когда непосредственный исполнитель является индивидуальным предпринимателем и самолично предоставляет услуги (выполняет работы), далее - услуги. Ответственность за качество услуг лежит на нем самом, и определяется его собственными навыками.

По схеме 1 оценивают:

- наличие и уровень профессиональной подготовки и квалификации персонала, в том числе теоретические знания, практические навыки и умения, применительно к оказанию конкретных услуг;
- оформленных в установленном порядке документов, подтверждающих опыт работы и профессионализм,
- знание нормативных и технических документов на оказываемые услуги (выполняемые работы),
- соблюдение процесса оказания услуг,
- обеспечением нормативной документацией, оборудованием и средствами измерений.

**По схеме 2** оценивают процесс оказания услуг, проверяют результаты услуг и контролируют процесс оказания услуг при инспекционном контроле. Схему 2 применяют для услуг, качество и безопасность которых обусловлены стабильностью процесса оказания услуг.

По схеме 2 оценивают: процесс оказания услуг, проверяют результаты и контролируют процесс оказания услуг при ИК, создание предприятием необходимых условий и осуществление предупредительных мер, направленных на обеспечение безопасности жизни и здоровья клиентов.

Схема 2 предполагает проверку:

- полноты документации, устанавливающей требования к процессу;
- оснащённость предприятия необходимым для работы помещением, оборудованием, средствами связи, а также их соответствие установленным требованиям;
- организационное, информационное, договорное, программное, техническое и др. обеспечение;
- безопасность и стабильность процесса;
- профессиональную компетентность исполнителей услуг.

**По схеме 4** оценивают в целом организацию (предприятие) - исполнителя услуг на соответствие требованиям нормативных и технических документов.

По схеме 4 оценивают:

- наличие и функционирование системы обеспечения качества оказываемых услуг;
- организационное, правовое, программное, методическое, информационное, материальное, метрологические и другое обеспечение;
- состояние материально-технической базы заявителя, в том числе оснащение мебелью, инвентарем, оборудованием, инструментами, средствами измерений (испытаний, контроля), веществами, материалами, помещениями и др.;
- стабильность функционирования систем технического обеспечения и обслуживания;
- условия обслуживания потребителей услуг;
- наличие и соблюдение требований нормативных и технических документов на процессы оказания услуг;
- безопасность и стабильность процесса оказания услуг;
- профессиональную подготовку и компетентность исполнителей услуг.

При экспертной оценке соответствия предприятий гостиничного типа проверяются:

- условия функционирования предприятия;
- содержание внутренней документации;
- уровень обслуживания персоналом;
- состояние материально-технического обеспечения, обеспечения инженерными системами и оборудованием;
- обеспечение противопожарной защиты и оповещения;
- соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил и другие условия, обеспечивающие безопасное проживание и качественное обслуживание посетителей;
- соблюдение общих и дополнительных требований к средствам размещения в соответствии с нормативными документами (оснащение и содержание территории и помещений соответствии с функциональным назначением);
- действенность системы безопасности и качества предоставляемых услуг.

Обязательным условием при сертификации услуг средств размещения является выборочная проверка результатов услуг по итогам анализа анкет социологического опроса и книги отзывов и предложений, интернет-отзывов.

2.2 При проведении работ по добровольной сертификации услуг могут быть использованы имеющиеся у заявителя документы, подтверждающие соответствие услуг установленным требованиям:

- результаты экспертных оценок;
- результаты социологических оценок;
- сертификаты соответствия других систем сертификации;
- акты проверок, заключения, сертификаты федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль и надзор, и общественных организаций.

Эти документы могут служить основанием для сокращения объема работ по подтверждению соответствия (оценок, проверок, испытаний, контроля).

Объем и содержание документов, необходимых для проведения работ по добровольной сертификации услуг, определяет эксперт по сертификации в каждом конкретном случае.