

Общий состав и описание схем добровольной сертификации услуг

Номер схемы	Оценка оказания услуг, выполнения работ	Проверка (испытания) результатов услуг и работ	Инспекционный контроль сертифицированных услуг и работ
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

По схеме 1 оценивают мастерство исполнителя работ и услуг и контролируют его при инспекционном контроле.

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;

- знание персоналом нормативных и технических документов на оказываемые услуги (выполняемые работы).

Схему 1 применяют для услуг (работ), качество которых обусловлено мастерством исполнителя.

По схеме 2 оценивают процесс оказания услуг (выполнения работ), проверяют (испытывают) результаты услуг (работ) и контролируют процесс оказания услуг (выполнения работ) при инспекционном контроле.

В зависимости от специфики процессов проверяют:

- наличие и соблюдение требований к нормативным и техническим документам на процессы оказания услуг (выполнения работ);

- оснащение оборудованием, инструментом, средствами измерений (испытаний, контроля), веществами, материалами, помещениями и др., а также их соответствие установленным требованиям;

- безопасность и стабильность процесса оказания услуг (выполнения работ);

- профессиональную подготовку и компетентность исполнителей услуг (работ).

Схему 2 применяют для услуг (работ), качество и безопасность которых обусловлены стабильностью процесса оказания услуг (выполнения работ).

По схеме 3 анализируют состояние производства, в том числе при инспекционном контроле, проверяют (испытывают) результаты услуг (работ).

Схему 3 применяют для анализа состояния производства, проверяют результаты услуг (работ).

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

По схеме 4 оценивают:

- наличие и функционирование системы обеспечения качества оказываемых услуг (выполняемых работ);

- организационное, правовое, программное, методическое, информационное, материальное, метрологическое и другое обеспечение;

- состояние материально-технической базы заявителя, в том числе оснащение 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 (выполнения работ);

- безопасность и стабильность процесса оказания услуг (выполнения работ);

- профессиональную подготовку и компетентность исполнителей услуг (работ).

При проведении сертификации по схеме 4 могут быть подтверждены формат, категория или тип предприятия, оказывающего услуги (выполняющего работы), если это предусмотрено соответствующими нормативными и техническими документами.