ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 56018— 2014/ ISO/IEC Guide 37:2012

ИНСТРУКЦИИ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ПРОДУКЦИИ

(ISO/IEC Guide 37:2012, IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе собственного перевода на русский язык англоязычной версии документа, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 079 «Оценка соответствия»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 25 апреля 2014 г. № 417-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному документу Руководство ИСО/МЭК 37:2012 «Инструкции по применению потребительской продукции» (ISO/IEC Guide 37:2012 «Instructions for use of products by consumers», IDT).

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочных международных стандартов, приведенных в библиографии, соответствующие им национальные стандарты, сведения о которых приведены в дополнительном приложении ДА

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

6 ИЗДАНИЕ (март 2020 г.) с Поправкой (7—2017)

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© ISO, 2012 — Все права сохраняются
© Стандартинформ, оформление, 2014, 2020

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения . . . 1
2 Нормативные ссылки . . . 1
3 Термины и определения . . . 1
4 Общие принципы . . . 1
5 Содержание стандартов . . . 3
6 Размещение инструкций и представление информации . . . 4
7 Оформление и передача информации . . . 4
8 Предупреждения . . . 10
9 Долговечность инструкций по применению . . . 11
10 Оценивание . . . 11
Приложение А (справочное) Перечни контрольных вопросов для оценивания инструкций по применению . . . 13
Приложение В (справочное) Перечень контрольных вопросов для разработчиков стандартов . . . 19
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов, приведенных в библиографии, национальным стандартам . . . 22
Библиография . . . 23

Введение[1)]

Инструкции по применению являются средством передачи потребителю информации о правильном и безопасном применении продукции и связанных с продукцией услугах. Могут использоваться по отдельности или вместе такие средства передачи информации, как:

- тексты;
- слова;
- графические символы;
- диаграммы;
- иллюстрации и слышимая, видимая или тактильная информация.

Инструкции по применению могут располагаться на самом изделии, его упаковке или включаться в сопроводительные материалы, такие как: брошюры, руководства, средства массовой информации и информация на электронных носителях, например веб-сайт поставщика продукции.

Хотя значительная часть рекомендаций, содержащихся в настоящем Руководстве, в равной мере относится к инструкциям по потребительским услугам, она не претендует на то, чтобы охватывать все аспекты обслуживания. Дополнительная информация содержится в Руководство ИСО/МЭК 76.

Настоящее Руководство не может обеспечить предоставление всесторонней информации, рассчитанной на все случаи жизни. Оно предлагает всем заинтересованным сторонам методические указания по общим принципам и подробные рекомендации по оформлению и составлению всех видов инструкций, которые могут быть необходимы или полезны для конечного пользователя потребительской продукции. Практические рекомендации по оцениванию таких инструкций включены в справочные приложения А и В.

Настоящее Руководство может использоваться совместно с требованиями, содержащимися в стандартах на конкретную продукцию, или, при отсутствии таких стандартов, с соответствующими требованиями стандартов на аналогичную продукцию.

Со времени публикации предыдущего издания настоящего Руководства произошли следующие события:

a) Был опубликован международный стандарт по составлению инструкций (IEC 82079-1), который предоставляет возможность использования нормативных ссылок на стандарты на продукцию. Однако, в отличие от требований физической безопасности, на практике действенность информации, поставляемой вместе с продукцией, едва ли когда-либо подвергалась независимой проверке или подтверждению.

b) Наблюдалось существенное увеличение трансграничного перемещения как полностью упакованной продукции, так и потребителей за счет миграции, туризма, передислокации производства и возможностей персонального импорта, предоставляемых интернетом. Сейчас изготовитель уже не может исходить из того, что каждый потребитель в состоянии прочесть инструкцию на официальном языке страны, осуществляющей розничную продажу данной продукции.

c) Получил признание тот факт, что многие виды продукции будут характеризоваться наличием определенного числа пожилых потребителей и потребителей с ограниченными возможностями, которые в состоянии использовать данную продукцию безопасно и самостоятельно, будучи снабжены соответствующей информацией, но которые не могут воспользоваться информацией, поставляемой вместе с продукцией, — чаще всего потому, что размер шрифта, размещаемого на продукции, слишком мал.

Настоящее издание Руководства было тщательно пересмотрено с учетом как вышеупомянутых событий, так и многочисленных исследований в отношении действенности инструкций по применению продукции и предупредительных надписей, которые существенно отличаются друг от друга по степени их разборчивости, заметности и выполняемости потребителями.

Действенность инструкций с точки зрения предотвращения причинения вреда ни в коем случае нельзя считать такой же высокой, как контролируемое обучение или проектирование отказа о безопасной продукции (если это возможно). Целью настоящего Руководства являются оказание помощи в передаче необходимых знаний конечным пользователям потребительской продукции и облегчение понимания и применения инструкций.

Если безопасность использования продукции достигается одним единственным средством передачи информации, одной фразой или одним рисунком, то некоторые потребители не поймут этого, а другие забудут об этом в самый важный момент.

[1)] Введение к международному Руководству ИСО/МЭК 37:2012 «Оценка соответствия. Инструкции по применению потребительской продукции».

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ИНСТРУКЦИИ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ПРОДУКЦИИ

Instructions for use of products by consumers

Дата введения — 2015—06—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает принципы и дает рекомендации по разработке и составлению инструкций по применению продукции потребителями.

Настоящий стандарт предназначен для использования:

- комитетами, разрабатывающими стандарты на потребительскую продукцию;
- проектировщиками продукции, изготовителями, разработчиками технической документации или другими специалистами, занимающимися подготовкой и составлением таких инструкций;
- импортерами, регулирующими и контролирующими органами, а также исследовательскими организациями.

Принципы и подробные рекомендации, представленные в настоящем стандарте, должны применяться параллельно с конкретными требованиями к инструкциям по применению, устанавливаемыми в стандартах на конкретную продукцию или группы продукции.

Настоящий стандарт содержит некоторые практические рекомендации и предлагаемые методы оценки, способствующие выработке общих критериев оценки качества инструкций по применению.

В приложениях А и В содержатся перечни контрольных вопросов, помогающие основным целевым аудиториям в использовании настоящего стандарта.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт. Для датированных ссылок применяют только указанное издание ссылочного стандарта, для недатированных — последнее издание (включая все изменения).

Руководство ISO/IEC Guide 14, Purchase information on goods and services intended for consumers (Торговая информация о товарах и услугах, предназначенных для потребителей)

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины и определения, содержащиеся в Руководстве ИСО/МЭК 14:2003.

4 Общие принципы

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ — Инструкции по применению не могут и не должны восполнять конструктивные недостатки (см. Руководство ИСО/МЭК 51)

4.1 Инструкции по применению являются неотъемлемой частью поставляемой продукции. Они предназначены для сокращения:

- опасности причинения вреда или ухудшения состояния здоровья людей или животных;
- рисков причинения ущерба продукции (или другому имуществу) и ее последующего отказа или неэффективного функционирования.

4.2 Инструкции по применению должны быть увязаны со всеми другими материалами о той же продукции, выпущенными изготовителем/поставщиком (такими как рекламные материалы, упаковка,

Издание официальное

любая гарантийная или размещенная в интернете информация), а содержащаяся в них информация не должна противоречить таким материалам. Должна быть обеспечена согласованность всех инструктивных и рекламных материалов, включая маркировку, обозначения и транспортную тару.

4.3 Инструкции по применению должны:

- стимулировать соблюдение и запоминание инструкций пользователями;
- указывать на потенциальные угрозы безопасности;
- четко определять продукцию;
- определять все типы пользователей с точки зрения:
  - возраста;
  - пола;
  - культурного багажа;
  - возможностей, включая новичков и опытных пользователей, а также потребителей с ограниченными возможностями (см. Руководство ИСО/МЭК 71);
- определять, если необходимо, предполагаемое применение продукции (см. Руководство ИСО/МЭК 51);
- содержать всю информацию, необходимую для правильного и безопасного применения продукции и/или ее технического обслуживания и ремонта.

4.4 Инструкции по применению должны включать информацию об обоснованно прогнозируемом неправильном применении продукции и должны содержать соответствующие предупреждения (см. Руководство ИСО/МЭК 51). В большинстве стран изготовитель/поставщик обязан включать такие предупреждения в соответствии с требованиями законодательства.

4.5 Инструкции по применению должны включать по отдельности или вместе информацию о:

- функционировании и эксплуатации, включая любые переделки для людей с конкретными физическими недостатками и с учетом других особых соображений, например возможность доступа к продукции детей или домашних животных;
- перевозке и транспортной обработке продукции, подъемном оборудовании, сборке, монтаже и условиях хранения;
- уходе, техническом обслуживании, диагностике отказов, повреждениях и ремонте;
- уничтожении/утилизации продукции и/или любых отходов производства с учетом безопасности и защиты окружающей среды;
- технических требованиях, учитывающих интересы потребителей.

4.6 Инструкции по применению должны содержать важную для потребителей информацию об экологических аспектах, связанную с:

- уничтожением/утилизацией отходов;
- повторным использованием;
- вредными веществами или загрязнителями;
- уровнем шума;
- потреблением и сохранением энергии и других ресурсов.

4.7 Необходимо обращать внимание на такие специальные меры защиты, как контроль со стороны взрослых или ношение специальной одежды, призванные защищать потребителей и посторонних лиц. Следует учитывать риски, которым могут подвергаться конкретные группы лиц, например дети, пожилые люди и инвалиды (см. Руководство ИСО/МЭК 50 и Руководство ИСО/МЭК 71).

4.8 Если инструкции рассчитаны только на конкретную группу пользователей (например, для осуществления монтажа, ремонта или отдельных видов технического обслуживания), они должны представляться отдельно и помечаться соответствующим образом. В некоторых случаях они не должны сопровождать продукцию (см. также 7.12).

4.9 Должна быть четко определена информация, касающаяся специального использования или требований к безопасности в отдельных странах.

4.10 Должны быть четко выделены инструкции, требующие профессиональной подготовки.

4.11 В отношении продукции, имеющей ограниченный срок службы (с точки зрения безопасности, качества исполнения или экономической эффективности), должен быть четко указан год изготовления и (или) дата окончания срока службы.

4.12 Следует указывать дату публикации инструкций по применению.

4.13 В зависимости от сложности продукции и той степени, в которой безопасное и правильное использование продукции зависит от передачи информации потребителю, инструкции по применению могут потребовать оценивания на стадии разработки и (или) до того, как продукция будет выпущена на рынок. Такое оценивание может включать:

- кабинетное исследование и (или)

- интерактивное тестирование продукции группой потребителей. См. также раздел 10 и приложение А.

4.14 Оценивание инструкций по применению включает оценивание указаний на самой продукции, на ее упаковке и (или) в сопроводительных материалах (например, в брошюрах, руководствах, на аудио- и видеопленках, на компакт-дисках, веб-сайтах). В соответствии с 4.1 инструкции по применению должны оцениваться как неотъемлемая часть поставляемой продукции и на их соответствие требованиям международных стандартов или национального законодательства.

5 Содержание стандартов

5.1 Стандарты должны определять только минимальную информацию, требуемую пользователям, чтобы свести к минимуму ущерб, причиняемый людям, имуществу и окружающей среде. Существенная информация может с легкостью затеряться среди предупреждений об опасностях, которые очевидны или которые были устранены за счет конструктивных особенностей. В таких случаях передача информации будет менее действенной.

5.2 При некоторых обстоятельствах нецелесообразно требовать, чтобы стандарты содержали указания или предупреждения, например:

- в отношении простой, широко распространенной продукции, характеризуемой очевидными опасностями;

- в отношении автоматических, интуитивно понятных устройств повышенной безопасности, в которых отсутствуют остаточные факторы риска.

5.3 Или же может оказаться целесообразным:

- определить основные вопросы, по которым пользователям могут потребоваться указания;

- составить перечень опасностей, о которых потребители могут быть недостаточно хорошо осведомлены.

Формулирование требования может оказаться более простым делом, если стандарт охватывает широкий диапазон модификаций изделия или если физические требования допускают несколько возможностей их соблюдения или несколько уровней качества функционирования (см. таблицу В.1).

5.4 В случае необходимости стандарты могут содержать разделы, определяющие минимальное конкретное содержание, редакцию или формат предоставляемых инструкций или предупреждений (см. таблицу В.2).

5.5 Стандарты могут рекомендовать или требовать, чтобы изготовители следовали конкретным указаниям по составлению инструкций при их подготовке и представлении (см. таблицу В.3).

5.6 В случае наличия в стандарте каких-либо требований к инструкциям и предупреждениям данный стандарт должен содержать раздел, касающийся порядка оценки выполнения таких требований (см. таблицу В.4).

5.7 Требования к инструкциям по применению должны содержаться в отдельном разделе или нормативном приложении к стандарту, за исключением следующих моментов:

- указания, размещаемые на самой продукции, должны оговариваться в разделе под названием «Маркировка и этикетирование»;

- указания, которые должны быть получены до приобретения продукции, должны содержаться в разделе под названием «Информация для покупателей» или должны быть частью информации о продукции (см. Руководство ИСО/МЭК 14).

5.8 Стандарты на потребительскую продукцию должны уточнять (например, в виде перечня основных вопросов), какие проблемы должны рассматриваться в инструкциях по применению. Это должен быть отдельный раздел стандарта на продукцию, как правило, под названием «Инструкции по применению, включая монтаж и техническое обслуживание» (в отношении стандартов безопасности см. Руководство ИСО/МЭК 51).

5.9 При необходимости наличия специальных процедур по безопасному применению, эксплуатации, сборке, демонтажу, уходу или техническому обслуживанию продукции или аналогичным образом по ее уничтожению/утилизации или утилизации отходов производства, такие процедуры должны устанавливаться в стандарте на продукцию (см. Директивы ИСО/МЭК, Часть 2:2011, 6.3.3 и 6.3.7).

5.10 Если инструкции по применению должны находиться на самой продукции, они оговариваются в разделе, относящемся к маркировке и этикетированию (см. Руководство ИСО/МЭК 51, Директивы ИСО/МЭК, Часть 2:2011, 6.33 и 6.3.7, а также разделы 8 и 9 настоящего Руководства).

5.11 Обстоятельства, при которых стандарт на продукцию должен оговаривать минимальные размеры и контраст яркости шрифта или дальность видимости инструкций, описаны в 7.2.

6 Размещение инструкций и представление информации

6.1 Все инструкции должны составляться и размещаться таким образом, чтобы способствовать их распознаванию и стимулировать их использование. Должны быть рассмотрены дополнительные форматы, например один комплект письменных инструкций плюс иллюстративные инструкции, аудио- или видеоформат (это может быть особенно важно для пожилых людей и инвалидов).

6.2 Инструкции по применению или их части могут размещаться:

- на самой продукции;
- на ее упаковке;
- в сопроводительном печатном материале и сопроводительной документации;
- на аудио-, видео- или интерактивных носителях.

При размещении инструкций или их частей следует принимать во внимание законодательные требования, риски для здоровья и безопасности, экологические или аналогичные требования, конструкцию изделия, то, когда пользователю может потребоваться информация, и необходимый уровень квалификации.

6.3 Инструкции по применению, размещаемые на веб-сайте поставщика (при наличии такового), должны быть такими же подробными, как инструкции, входящие в состав комплекта документов. Должны быть предусмотрены как электронные, так и бумажные форматы.

Примечание — В стандартах Консорциума Всемирной паутины содержатся дополнительные методические указания по функциональной совместимости и доступу. Другими примерами могут служить стандарты, выпущенные ISO/IEC/TC 1/SC 35 «Информационная технология. Интерфейсы пользователей».

6.4 Размещение инструкций на самом изделии весьма удобно для пользователя. Однако для продукции, вследствие ее малых размеров или ее формы или вследствие того, что часть ее закрыта и не видна во время эксплуатации, наилучшим или единственным решением представляется размещение инструкций или их части на упаковке или включение их в сопроводительную документацию.

6.5 Если инструкции по применению являются сложными, представляется целесообразным располагать отдельные важные сведения на изделии посредством кратких ссылок или памяток, этикеток или ярлыков (см. раздел 9).

6.6 Если безопасность зависит от правильной установки, правильного применения, обслуживания, уничтожения или утилизации и правильные методы не самоочевидны из самого изделия, стандарт безопасности изделия должен как минимум предусматривать наличие предупредительного обозначения, чтобы обратить внимание пользователя на соответствующую часть(и) инструкции.

6.7 Инструкции по применению в электронном формате (например, на видеоносителях, цифровых видеодисках или мультимедийных носителях) должны быть рассчитаны на максимально широкую аудиторию, быть простыми в использовании и доступными для понимания. Цифровые видеодиски и аналогичные носители могут содержать различные фонограммы и субтитры, включая кинетическую речь для потребителей с нарушением слуха и аудиоописание для инвалидов по зрению.

6.8 Если инструкции по применению необходимы для вынесения обоснованного покупательского решения при выборе продукции, такие инструкции или соответствующие их части должны иметься в наличии на месте продажи и на веб-сайте.

Пример — Необходимость защитной одежды; предупреждения родителям относительно ограничений по использованию данного изделия детьми моложе определенного возраста, недостаточного веса или с отсутствием определенных навыков.

Примечание — Системы информирования о продукции, подобные тем, которые описаны в Руководстве ИСО/МЭК 14 (по товароведческой информации) и в Руководство ИСО/МЭК 41 (по вопросам упаковки), содержат конкретные указания относительно принятия обоснованного покупательского решения.

7 Оформление и передача информации

7.1 Общие положения

7.1.1 Информация о мерах безопасности должна представляться в начале инструкций, насколько это возможно.

7.1.2 Инструкции по эксплуатации должны начинаться с описания нормального функционирования изделия и способствовать непрерывному процессу приобретения навыков. Каждая задача должна

описываться в логической последовательности более мелких шагов. Полезно иметь ориентиры (например, номера рисунков или разделов), особенно когда требуется осуществлять сборку.

7.1.3 Повторения, предпочтительно за счет перефразирования или графических иллюстраций, помогают выделять основные рабочие моменты или аспекты безопасности при условии, что каждое повторение соответствует последовательности изложения, контексту или потребностям читателя в данный конкретный момент. Учитывая, что способность восприятия и память потребителей никогда нельзя считать идеальными, существует потребность в некоем «дублировании» при составлении инструкций и представлении материала для повышения результативности инструкций.

7.1.4 Инструкции по применению должны четко определять:

- изготовителя/поставщика услуг, указывая название компании, адрес, номер телефона и веб-сайт;
- продукцию, например путем указания модели, модификации или типа, к которым относится инструкция.

Необходимо выполнять дополнительные проверки, чтобы отследить модификации продукции или различия (какими бы малыми они ни были) между моделями или между подгруппами в рамках одной и той же модели, которые могут привести к несоответствию между инструкциями, находящимися у пользователя, и фактически используемым изделием (см. 4.2).

7.1.5 Пользователь конкретной модели должен по возможности иметь информацию, относящуюся непосредственно к данной модели. Однако, если инструкции для двух или более моделей идентичны, допустим единый комплект инструкций при условии уточнения охватываемого модельного ряда.

7.1.6 Инструкции, касающиеся дополнительных блоков или специальных принадлежностей, должны быть четко отделены от основных инструкций и от инструкций для других блоков или специальных принадлежностей (например, за счет использования отдельных пунктов или заголовков), чтобы не дезориентировать пользователей не относящимся к делу материалом.

7.2 Удобочитаемость текста

7.2.1 Все инструкции должны быть разборчивыми и удобочитаемыми (невооруженным глазом) с расстояния, на котором пользователи могут их прочесть. К элементам, способствующим удобочитаемости, относятся дальность видимости и угол зрения, стиль, размер и цвет шрифта, цвет фона и контраст яркости между ними.

7.2.2 Расположение инструкций на изделии и угол между их поверхностью и вертикальной плоскостью должны обеспечивать удобочитаемость и понятность для пользователей в том положении, в котором они находятся при использовании изделия.

Примечание — Для любой информации, которая должна быть удобочитаемой с большего расстояния, в стандарте на продукцию может указываться минимальная дальность видимости.

7.2.3 Инструкции на упаковке должны быть видимыми и удобочитаемыми, если упаковка находится в вертикальном положении. В тех случаях, когда видимый участок поверхности изделия или упаковки, предназначенный для нанесения текста, весьма ограничен в силу необходимости, в стандарте на продукцию должны быть указаны минимальные размеры шрифта и контраст яркости.

7.2.4 Если в национальном законодательстве или в национальных стандартах не содержится конкретных требований к удобочитаемости (например, отношение между кеглем шрифта и расстоянием для чтения), нижеприведенные правила следует рассматривать как минимально приемлемые и соответствующими надлежащей практике.

a) Предполагается, что важный текст на самом изделии (например, контрольные знаки) должен быть настолько четким и крупным, насколько это возможно, чтобы быть удобочитаемым (на расстоянии до 1 м) для максимального числа пожилых пользователей с ухудшающимся зрением. Весьма вероятно, что для этого потребуется шрифт размером 14 или 16 пунктов с высотой символов нижнего регистра, равной 4 или 5 мм.

b) Напротив, там, где место ограничено размером изделия (например, для сосудов объемом менее 10 мл), допустим абсолютный минимальный размер шрифта в 6 пунктов, но только для сплошного текста, набранного чисто черным шрифтом с высоким разрешением на ярком (но не на высокоглянцевом) белом фоне (с заголовками и предупреждениями, набранными шрифтом с минимальным размером 8 пунктов и достаточной высотой строчных букв).

c) Если позволяет место, сплошной текст в инструкциях на малогабаритных изделиях, этикетках, упаковке или многократно сложенных памятках должен быть набран шрифтом в 9 пунктов или крупнее. 12 пунктов (с достаточной высотой строчных букв) считаются желательным минимумом для критических

пределов безопасности (например, минимальный возраст пользователя, срок годности, максимальная нагрузка) или предупреждений (если не используется стандартное условное обозначение).

d) Сплошной текст в инструкциях на сопроводительных печатных документах (например, односгибные брошюры и руководства) или в электронной системе отображения информации должен быть набран шрифтом с минимальным размером 10 пунктов при условии использования темного или резкого цвета шрифта на гладком светлом фоне. Белый текст на темном фоне должен быть набран шрифтом размером не менее 12 пунктов для создания требуемого эффекта.

e) В любом документе заголовки, критические пределы безопасности, основные предупреждения и основные сведения, к которым приходится часто обращаться, должны быть набраны шрифтом другого стиля, более крупным шрифтом или должны использоваться иные средства, чтобы сделать их более четкими и привлекающими внимание. Следует использовать шрифт с минимальным размером 12 пунктов (и достаточной высотой строчных букв). Если существует сомнение в том, относятся ли конкретные инструкции в первую очередь к безопасности или пригодности к использованию по назначению, предпочтение следует отдавать аспектам, касающимся безопасности.

Пример — «Заголовок», «критический предел безопасности», «ГЛАВНОЕ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ».

7.2.5 У существенного числа пожилых потребителей и потребителей с ухудшающимся зрением возникают трудности с прочтением печатного текста на многих упаковках и брошюрах, поставляемых вместе с продукцией. По мере возможности поставщики должны предоставлять им возможности доступа к информации в дополнительных средах (желательно с использованием аудиосредств и более крупного шрифта).

7.2.6 Как минимум в тех случаях, когда текст, содержащийся в инструкциях, поставляемых вместе с продукцией, набран шрифтом мельче 10 пунктов или когда удобочитаемость текста снижается под влиянием других факторов, таких как низкая контрастность, поставщик должен обеспечить предоставление потребителям по их требованию варианта инструкции, набранной более крупным шрифтом (с минимальным размером шрифта 12 пунктов) [например, путем скачивания с их веб-сайта и (или) получения брошюры на месте продажи]. Такой источник информации должен быть указан на изделии/упаковке/вкладыше с инструкцией, получаемой при покупке, с минимальным размером шрифта 10 пунктов.

7.2.7 Для других алфавитов выбор типа шрифтового оформления и размера шрифта должен отвечать степени удобочитаемости, сопоставимой с указанной выше.

7.2.8 Минимальные размеры, рекомендуемые здесь для шрифтового оформления, предполагают оптимальный контраст яркости (разницу между долей света, отражаемой от фона, и долей света, отражаемой от шрифта). Как правило, контраст должен составлять по меньшей мере 70 %. Для сравнения, черный оттиск надлежащего качества на белой бумаге дает контраст около 80 %.

7.2.9 Многие пожилые люди или люди с нарушениями цветового зрения неправильно воспринимают контраст в сочетаниях красного и зеленого цветов, в ненасыщенных цветах или пастельных оттенках, на узорчатом фоне или недостаточно непрозрачной бумаге с печатным текстом на обеих сторонах; следовательно, печатные инструкции не должны быть представлены в этих форматах. Инструкции никогда не должны печататься на прозрачном материале, если только инструктивный текст и схемы не будут представлены на непрозрачном фоне.

7.2.10 Если инструкции наносятся на материал самого изделия, например в форме выгравированных или рельефных надписей, рисунков или условных обозначений на металле, стекле или пластмассе, преимущества такой методики (например, долговечность, сокращение количества отдельных частей) должны быть сопоставлены с недостатками (например, уменьшенный контраст и, как результат, снижение удобочитаемости по сравнению с удобочитаемостью при качественной печати).

7.3 Цвет

7.3.1 Использование цвета и других способов повышения яркости изображения предназначено, в частности, для описания органов управления, отдельных компонентов и т. д., требующих четкого и (или) быстрого распознавания.

7.3.2 Если одобрено использование того или иного цвета, оно должно быть функциональным, систематическим и последовательным; цвет должен способствовать контрастности изображения, как указано в ИСО 3864-2.

7.3.3 Цвет всегда следует использовать в сочетании с четкой информацией в дополнительных форматах. Восприятие различных цветов никогда не следует считать единственной отличительной особенностью, на которую нужно полагаться для понимания текста или графических символов в инструкциях.

7.4 Принципы передачи информации

7.4.1 Для достижения наилучших результатов ответственные за подготовку и составление инструкций по применению должны применять к вероятной последовательности событий в ходе использования изделия процесс передачи информации «вначале прочти, затем действуй». В инструкциях по применению должна быть поэтапно описана требуемая процедура.

В тех случаях, когда читатель инструкций должен действовать незамедлительно (например, при использовании огнетушителя), необходимо, чтобы понимание таких инструкций занимало минимальное время.

7.4.2 Когда безопасное и правильное применение изделия требует соблюдения сложных рабочих процедур, инструкции должны помогать пользователю в их изучении и понимании. Особенно эффективно этому процессу способствуют иллюстрации, таблицы и диаграммы (см. 7.7, 7.9 и 7.10).

7.4.3 Инструкции по применению изделия, предназначенного для выполнения нескольких различных и независимых функций, должны начинаться с описания основной или обычной функции, а затем описывать другие функции.

7.4.4 Инструкции по применению изделия должны предвосхищать такие вопросы пользователя, как «ГДЕ? КТО? ЧТО? КОГДА? КАК? и ПОЧЕМУ?» и давать на них ответы.

7.5 Формулировки и использование технических терминов

7.5.1 Инструкции по применению должны быть как можно более простыми и краткими, а также легко воспринимаемыми непрофессионалами. Должны разъясняться значения неизбежных технических терминов. Информация должна выражаться в последовательных терминах и информационных единицах с указанием эквивалентов в единицах СИ в случае необходимости (ИСО 80000-1).

7.5.2 Последовательность текста в брошюрах, руководствах и т. п. должна ориентироваться на принципы передачи информации, как описано в 7.4. Короткие и выразительные заголовки и (или) заметки на полях помогут пользователю найти желаемую информацию (см. 7.11).

7.5.3 Одно предложение должно, как правило, содержать только одну команду или, в крайнем случае, небольшое число взаимосвязанных команд.

7.5.4 Должны использоваться простые, четкие фразы, как показано в таблице 1.

Таблица 1 — Рекомендации по формулировкам и использованию технических терминов

Рекомендация	Пример правильной формулировки	Пример неправильной формулировки
Используйте активные, а не пассивные залоги глаголов	Отключите питание	Убедитесь в том, что питание отключено
Команды следует давать в утвердительной форме, избегая слабых форм	Не отрывайте ярлыки	Ярлыки не следует отрывать
Используйте глаголы действия, а не абстрактные существительные	Используйте, сохраняйте, не допускайте	Использование, сохранение, недопущение
Обращайтесь непосредственно к пользователям, а не говорите, что они могут делать	Потяните черный рычаг на себя	Пользователям следует тянуть черный рычаг по направлению от станка

7.5.5 Во всех случаях необходимо избегать:
- двусмысленных формулировок;
- двойных отрицаний;
- сокращений и акронимов (если не даны расшифровки);
- длинных предложений.

7.6 Язык(и)

7.6.1 Письменные инструкции по применению на официальном языке (официальных языках) страны сбыта должны поставляться вместе с продукцией, что часто является узаконенным требованием. Однако для максимальной эффективности для основных целевых потребителей продукции должен применяться наиболее распространенный письменный язык.

Примечание — Основными покупателями некоторых видов продукции могут быть туристы, этнические меньшинства или интернет-покупатели.

7.6.2 Могут потребоваться инструкции на дополнительных языках в зависимости от доли потребителей на искомом рынке, которые не могут читать на основном языке. Вторым (или равным) по значимости должен быть письменный язык, доступный для большинства дополнительных потребителей на данном рынке, т. е. язык, инструкции на котором может читать наибольшее количество не понимающих основной язык.

7.6.3 Пространство для размещения инструкций на самом изделии или на его упаковке часто бывает ограниченным, к тому же иногда невозможно узнать страну сбыта на момент изготовления или в стране сбыта может существовать несколько официальных языков.

7.6.4 Иногда бывает невозможно довести значимость какой-либо информации до потребителя, если эту информацию требуется передать более, чем на одном или двух языках. Эта проблема может быть решена за счет использования условных обозначений на самом изделии или его упаковке для акцентирования тех предупреждений и основных указаний, которым необходимо уделить особое внимание. См. 7.8.

Примечание — Также допустимо дополнять условные обозначения некоторыми словами или сокращениями (например, «стоп», «макс./мин.»), которые известны во всем мире.

Однако при использовании условных обозначений поставщики должны быть уверены в том, что они будут понятны большинству предполагаемых пользователей, и каждое обозначение должно быть разъяснено на всех используемых языках в сопроводительных письменных инструкциях.

7.6.5 При использовании нескольких языков надо четко отделять их друг от друга. Предпочтительно иметь несколько отдельных инструкций (брошюр, руководств и т. п.) на разных языках. Если это невозможно, инструкции на том или ином языке должны быть четко разделены. Предпочтительно, чтобы каждая страница буклета (или каждая секция брошюры или часть ярлыка) содержала тексты только на одном языке. В тех случаях, когда невозможно избежать наличия рядом друг с другом коротких фраз на разных языках, целесообразно использовать разные цвета или шрифты для разных языков.

7.6.6 Если изделие поставляется с инструкциями на более чем двух или трех языках, указания (например, номера страниц) на те разделы, на которые нужно обратить особое внимание, должны быть выделены жирным шрифтом. Все имеющиеся языковые версии должны быть доступны на веб-сайтах поставщика независимо от искомого рынка, на который ориентирован веб-сайт.

7.6.7 Ясность (качество) языка проверяется потенциальными пользователями, являющимися урожденными носителями данного языка, предпочтительно представителями слоев населения с уровнем образования ниже среднего. В случае перевода инструкций по применению с одного языка на другие все этапы процесса (включая сверку и корректуру) должны осуществляться опытными лингвистами.

7.6.8 Однако следует принимать во внимание тот факт, что некоторые потребители будут читать инструкции на языке, который является для них вторым или третьим, и что их словарный запас будет, как результат, довольно ограниченным. Предполагается, что значительная доля потребителей, читающих варианты инструкций на основных языках мира, не будет относиться к носителям языка; следовательно, необходимо избегать разговорных выражений. Для описания характеристик продукции или инструментальных средств, для которых существует большое количество региональных терминов, следует использовать стандартные или широко используемые словосочетания или фразы.

7.6.9 При переводе инструкций на английский язык необходимо следовать принципу «простого английского» (см. ссылку [29]), и выполненные переводы должны по возможности редактироваться или проверяться независимыми организациями, специализирующимися на составлении документов для широкой общественности.

Примечание — Переводчики настоящего Руководства на другие языки могут дополнить или откорректировать настоящий подпункт путем ссылок на соответствующие движения или организации, усилия которых направлены на облегчение понимания документов на других языках.

7.6.10 Текст и иллюстрации, которые необходимо читать и изучать вместе, должны находиться в непосредственной близости друг от друга. В случае необходимости иллюстрации должны воспроизводиться в инструкциях на разных языках. Сопроводительные надписи должны быть на языке основного текста (см. также 7.7.7).

7.6.11 Международные стандарты направлены на то, чтобы способствовать торговле и передвижению товаров и людей через национальные границы; следовательно, неизбежным является тот факт, что в будущем все меньшему числу потребителей понадобится пользоваться изделиями, инструкции по применению которых написаны на языке, который они недостаточно хорошо понимают. Помимо этого, миллионы взрослых потребителей (даже в развитых странах) по-прежнему плохо разбираются в функционировании той или иной продукции. Поэтому для тех изделий, для которых это практически возможно, поставщики должны пытаться передать смысл основных инструкций (особенно тех, которые относятся к безопасности) путем использования не требующих объяснения иллюстраций.

7.7 Иллюстрации

7.7.1 Для демонстрации основных принципов безопасности и функционирования должны использоваться иллюстрации и диаграммы. Иллюстрации должны быть уместными, стимулирующими читателя и способствующими восприятию и запоминанию.

7.7.2 В тех случаях, когда для иллюстрации принципа используются фотографии, штриховые рисунки или другие средства изображения, важное значение имеют их качество и четкость. Зрительные представления сложных или специальных иллюстраций должны быть избирательными с точки зрения уровня детализации и степени передачи малейших нюансов, чтобы быть понятными без разъяснений. В отличие от этого графические символы, как правило, предназначены для мгновенного узнавания, даже с расстояния. Каждая иллюстрация должна выполняться опытным рисовальщиком или техническим художником-иллюстратором для конкретной цели, а не преобразовываться из изображений, созданных для иных целей.

7.7.3 Зачастую для эффективной демонстрации сборки и функционирования изделия больше подходит ряд последовательных схем (без текста), а не голый текст (без схем), однако, как правило, текст и иллюстрации, используемые вместе, дают больший эффект. Иллюстрации не следует отделять от текста, к которому они относятся. В случае описания последовательности операций текст и иллюстрации должны идти в той же последовательности.

7.7.4 Иллюстрации должны дополняться надписями, содержащими необходимые сведения, а также указывающими на органы управления, сборочные узлы и т. п.

7.7.5 Одна отдельно взятая иллюстрация не должна предоставлять больше информации, чем требуется для соответствующей функции.

7.7.6 Иллюстрации или отдельные части иллюстраций должны повторяться в соответствующей части(ях) инструкций, если это необходимо для оказания помощи пользователю.

7.7.7 Раскладывающиеся иллюстрации, таблицы или диаграммы могут вкладываться в брошюру или руководство, чтобы ими было удобно пользоваться при прочтении соответствующих страниц текста.

7.8 Графические символы

7.8.1 Графические символы должны быть однозначными и понятными. Если такие графические символы стандартизированы ИСО и МЭК, то они уточняются согласно соответствующим стандартам (ИСО 7000, МЭК 60417 и стандартам на продукцию). Более подробную информацию о разработке новых символов, их применении и т. п. можно получить в стандартах ИСО серии 9186, ИСО 81714-1, МЭК 80416-3 и Руководстве ИСО/МЭК 74.

7.8.2 В инструкциях по применению необходимо четко указывать и разъяснять те функции, к которым относятся символы, нанесенные на изделие.

7.9 Таблицы

7.9.1 Информация должна представляться в виде таблиц, когда это способствует пониманию.

7.9.2 Таблицы должны примыкать к соответствующему тексту (см. также 7.7.7). Таблицы или части таблиц должны повторяться в соответствующей(их) части(ях) инструкций, если это необходимо для оказания помощи пользователю.

7.10 Блок-схемы

При определенной последовательности операций, необходимых для безопасного и правильного применения изделия, пользователю может помочь блок-схема. Блок-схемы должны примыкать к тексту, к которому они относятся (см. также 7.7.7).

7.11 Оглавление/указатель

7.11.1 Если инструкции по применению состоят более чем из одной страницы, страницы (или пункты) должны нумероваться. Брошюры, руководства и т. п., включающие более четырех страниц, должны иметь оглавление и/или указатель.

7.11.2 Если инструкции объемны и сложны, в них должен быть алфавитный указатель ключевых слов, включаемый в оглавление.

7.11.3 Для сложной аппаратуры к инструкциям следует прилагать отдельный перечень органов управления и индикаторов (таких как шкалы, датчики или световые индикаторы).

7.11.4 Наименования разделов в оглавлении должны быть такими же, как и в тексте.

7.12 Действия на случай ошибок или неисправностей

7.12.1 Если пользователи изделия могут выполнить диагностику отказов и ремонт без причинения вреда себе, другим людям или изделию, во вкладыше с инструкцией/руководстве должен содержаться контрольный перечень возможных отказов (или «часто задаваемых вопросов») с приложением схем, иллюстраций и т. п. и четким указанием того, может ли пользователь произвести ремонт сам или ему необходимо пригласить квалифицированного специалиста.

7.12.2 Должны предоставляться адреса и номера контактных телефонов на случай жалоб или информационных запросов в службу поддержки клиентов с указанием уполномоченных представителей поставщика в стране или странах, в которых продается данная продукция (помимо контактных реквизитов в интернете).

7.12.3 Следует предоставлять консультации, позволяющие потребителям:

- распознавать какие-либо симптомы хронических заболеваний, которые могут возникать в результате использования изделия (например, синдром усталости);
- прибегать к неотложной медицинской помощи, рекомендуемой на случай предсказуемых острых заболеваний (например, расстройства пищеварения, токсического шока, эпилептического припадка);
- обходиться без посторонней помощи в других прогнозируемых чрезвычайных ситуациях (например, при утечке вредных веществ, неконтролируемых возгораний).

8 Предупреждения

8.1 В соответствии с требованиями 7.2.1—7.2.4 и 7.3 предупреждения должны быть набраны более крупным шрифтом и (или) быть выделены другим шрифтом с использованием обозначений и (или) разных цветов.

8.2 Для максимальной эффективности при подготовке и составлении предупреждений следует учитывать:

- необходимость ограничения текста и (или) иллюстраций существенным материалом;
- необходимость выделения из общего текста месторасположения, содержания и стиля предупреждения;
- необходимость наглядного и своевременного доведения предупреждений до сведения пользователей или других людей, подвергающихся риску, во время эксплуатации изделия;
- необходимость разъяснения характера риска (и, если необходимо, его причин);
- необходимость предоставления четкой информации о том, что надо делать;
- необходимость предоставления четкой информации о том, чего не надо делать;
- необходимость использования четкого языка, точных графических символов и (или) иллюстраций;
- необходимость помнить, что часто повторяемые предупреждения и сигналы ложной тревоги снижают эффективность необходимых предупреждений.

8.3 Для привлечения внимания пользователей в инструкциях должны использоваться «сигнальные слова», например:

- **«ОПАСНОСТЬ»** — для привлечения внимания к высокой степени риска;
- **«ОСТОРОЖНО»** — для привлечения внимания к средней степени риска;
- **«ВНИМАНИЕ»** — для привлечения внимания к низкой степени риска.

Однако такие различия могут быть слишком незаметными, чтобы повлиять на отношение пользователя (или чтобы быть точно переведенными). В некоторых случаях такие «сигнальные фразы», как «СМЕРТЕЛЬНАЯ ОПАСНОСТЬ», «УГРОЗА ОСЛЕПНУТЬ» или «ОСТОРОЖНО, ЯДОВИТЫЕ ГАЗЫ!»,

могут оказаться более действенными с точки зрения привлечения повышенного внимания к некоторым указаниям или информации по технике безопасности, чем «сигнальные слова».

Примечание — См. ИСО 3864-2.

8.4 Предупреждения о высокой и средней степенях риска должны либо намертво прикрепляться к изделию, либо прилагаться к нему так, чтобы они оставались четко видимыми пользователями во время предполагаемого срока службы изделия.

8.5 Предупреждения об опасностях или ограничениях использования (например, «НЕ ПРЕДНАЗНАЧЕНО ДЛЯ ДЕТЕЙ МЛАДШЕ ТРЕХ ЛЕТ» или «НЕ ПРЕДНАЗНАЧЕНО ДЛЯ НЕПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ») имеют решающее значение для безопасности и должны выделяться по крайней мере наравне с другими указаниями, прилагаемыми к изделию. Такие предупреждения должны быть четко видимыми покупателями (см. раздел 6 настоящего Руководства и Руководство ИСО/МЭК 50).

8.6 Как видеосигналы (например, проблесковые огни), так и звуковые сигналы (например, короткие сигналы высокого тона) могут использоваться для информирования и предупреждения пользователя (см. ИСО 11429 и МЭК 61310-1). Они должны разъясняться в инструкциях по применению, находящихся на самом изделии или сопровождающих его. При необходимости инструкции должны предписывать регулярные проверки данных устройств.

8.7 Упаковка и тара с опасным содержанием может потребовать тактильных предупреждений об опасности (согласно ИСО 11683), если существует вероятность их неправильного использования людьми, неспособными заметить визуальное предупреждение.

9 Долговечность инструкций по применению

9.1 Инструкции по применению, нанесенные на изделие, должны быть неудаляемыми и разборчивыми на протяжении всего предполагаемого срока службы изделия и с учетом его повторного использования.

9.2 Инструкции по применению, представленные на упаковке или в сопроводительной документации (такой как брошюры, руководства и т. п.), должны быть долговечными. Их моделирование и выполнение должны предусматривать частое использование потребителями во время предполагаемого срока службы изделия в условиях его эксплуатации.

9.3 На таких инструкциях целесообразно указывать «СОХРАНЯЙТЕ ИНСТРУКЦИИ ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ В БУДУЩЕМ». Исключением являются инструкции, необходимые для первоначальной сборки или установки. Однако дубликаты таких инструкций по применению должны предоставляться поставщиком/изготовителем по требованию потребителя в течение всего предполагаемого срока службы изделия.

9.4 Как правило, нежелательно размещать неудаляемые инструкции на упаковке, поскольку упаковка зачастую бывает непрочной и может быть нарушена при вскрытии. При размещении инструкций на упаковке должно быть четко указано, что их необходимо сохранять для применения в будущем. При необходимости сохранения только части упаковки, содержащей инструкции, эта часть должна легко отделяться от остальной упаковки.

10 Оценивание

10.1 Как указано в 4.13, составной частью поставки продукции должно быть независимое оценивание инструкции по применению продукции. Такое оценивание осуществимо путем:

a) кабинетного исследования, проводимого экспертом, независимым от группы разработчиков изделия;

b) оценивания в ходе пробного использования изделия группой пользователей;

c) использование вышеприведенных способов (a и b).

Дополнительная проверка, необходимая для перевода инструкций на другие языки, описана в 7.6.7.

10.2 Оценивание путем кабинетного исследования может проводиться достаточно квалифицированными специалистами, которые никак не участвовали в проектировании, выпуске или реализации продукции и инструкций по ее применению.

10.3 Кабинетное исследование может потребовать независимой проверки, проводимой третьей стороной, например в том случае, когда необходимым условием является предоставление информации

на месте продажи (см. 6.8). Реальное положение дел должно быть изучено исследователем или независимым оценщиком без учета заявления изготовителя/поставщика.

10.4 Интерактивная система тестирования является средством определения того, насколько полезными для пользователя оказались инструкции по применению продукции, путем ответа на любые вопросы, которые могут возникнуть у потребителя при использовании данной продукции, включая вопросы, касающиеся безопасности и экологичности. Такое тестирование призвано установить, насколько инструкции дополняют конструкцию, эргономичность и функциональные характеристики изделия.

10.5 Состав группы испытуемых должен быть репрезентативным для типичных предполагаемых пользователей и для более уязвимых или маргинальных слоев населения (например, людей, физические недостатки которых затрудняют использование аналогичных изделий) с учетом:

- возраста и пола;
- общего состояния здоровья;
- культуры и языка;
- физических навыков или уровня компетентности/некомпетентности;
- леворукости или праворукости;
- образования/грамотности/технических знаний и опыта;
- знания или незнания аналогичной продукции.

10.6 Общепринятым способом регистрации результатов служит заполнение участниками тестирования анкет на основании требований контрольных перечней, аналогичных тем, которые приведены в приложении А. Видео- и аудиозаписи тестов помогут в формировании объективных оценок полезности инструкций по применению. Каждое тестирование должно проводиться под наблюдением достаточно квалифицированного и независимого эксперта, который должен представить отдельный отчет о своих наблюдениях, в частности о тех или иных проблемах, возникших у участников тестирования.

10.7 Каждый член группы должен представить окончательную оценку на основе своего личного опыта, но окончательное оценивание результатов тестирования является обязанностью надзирающего эксперта. Он должен принять во внимание количество и серьезность трудностей, с которыми столкнулась группа в ходе безопасной и правильной эксплуатации продукции, и ответы на вопросы анкеты. Надзирающий эксперт может разработать количественные и статистические критерии для оценки полученных результатов, к которым может относиться взвешенная оценка трудностей и жалоб в отношении таких серьезных вопросов, как риск нанесения травмы или повреждения продукции. Оценивание результатов исследований, проведенных группой, должно включать описательный отчет, представляемый надзирающим экспертом.

10.8 В приложении А содержатся типовые перечни контрольных вопросов, по которым можно самостоятельно оценивать инструкции по применению потребительских товаров. Составители инструкций могут также воспользоваться перечнями контрольных вопросов при разработке очередных проектов с целью их совершенствования.

10.9 В первом перечне содержатся типы и единицы содержательной информации, которая в зависимости от вида продукции может предоставляться некоторым или всем потребителям с помощью данных инструкций. О выполнении требований могут свидетельствовать галочки, проставляемые против учтенных позиций.

10.10 Во втором перечне обобщены коммуникационные критерии, используемые для оценки инструкций с точки зрения эффективности передачи информации потребителям и воздействия на их поведение. Для большинства видов продукции невозможно ни добиться, ни количественно оценить стопроцентную эффективность инструкций, поэтому на практике речь может идти только о качественной оценке.

10.11 Данный перечень можно также использовать в качестве руководства по выявлению пунктов в инструкциях, которые, как показывает опыт, являются неэффективными, вместо того чтобы составлять простой перечень критериев для оценки документа в целом. Конструктивная критика должна быть очень конкретной для определения того:

- какие части инструкций должны быть улучшены;
- какую часть инструкций и почему следует считать неэффективной;
- (желательно) как ее можно изменить, чтобы сделать эффективной.

10.12 Ни один из перечней контрольных вопросов нельзя считать всеобъемлющим для всех видов продукции. Может понадобиться дополнить и (или) исправить его в соответствии со стандартами на соответствующую продукцию или (при отсутствии таких стандартов) в соответствии со стандартами, касающимися аналогичной продукции или аналогичных функций, или любым другим должным образом.

Приложение А
(справочное)

Перечни контрольных вопросов для оценивания инструкций по применению

В настоящем приложении содержатся типовые перечни контрольных вопросов для оценивания инструкций по применению.

В таблице А.1 приведен перечень контрольных вопросов по информационному наполнению. О выполнении требований могут свидетельствовать галочки, проставляемые против учтенных позиций.

Таблица А.1 — Перечень контрольных вопросов по информационному наполнению

Проверяемые позиции		Соответствующий (под)раздел Руководства	Соответствующий (под)раздел МЭК 82079-1:2012	Выполнение/замечания
1. Идентификация				
1.1	Обозначение марки и типа	7.1.4	5.2	
1.2	№ модели, вариант, тип, подгруппа	7.1.5	4.8.1 и 5.2	
1.3	Срок годности	4.11	4.6	
1.4	Последняя отметка о проверке (например, дата публикации справочника по модификациям продукции)	4.2, 4.12 и 7.1.4	4.1.5 и 5.3	
1.5	Изготовитель/поставщик, дистрибьютор или другая информация	7.1.4	5.2	
1.6	Контактные данные изготовителя/сервисного центра	7.1.4	5.8 и 5.9	
1.7	Сведения о сертификации	5.6	4.8.1.1 и 5.9	
1.8	Требования конкретных стандартов на продукцию	Раздел 5 и 6.8	4.7.1 и 5.3	
1.9	Дополнительные блоки/специальные принадлежности	7.1.6	4.8.1.5	
2. Техническое описание продукции и остаточных факторов риска, связанных с продукцией				
2.1	Функции и область применения	4.5 и 7.1.2	4.8	
2.2	Безопасное и правильное использование, основные остаточные факторы риска, общие предупреждения о продукции или использовании	4.5—4.7.5.9 и 7.1	4.3 и 5.4—5.13	
2.3	Габариты — масса — объем	4.5	5.3 и 5 8	
2.4	Химический состав	4.3 и 4.5	5.1.14	
2.5	Рабочие характеристики	6.8	5.3	
2.6	Данные об электро-, газо- и водоснабжении и о других предметах снабжения	4.5	5.3	
2.7	Энергопотребление и используемые методы измерения	4.6	5.3	
2.8	Шумовое воздействие, газовыделение, выброс сточных вод и т. п. и используемые методы измерения	4.5 и 4.6	4.6 и 5.14	
2.9	Ожидаемый срок службы и предполагаемая утилизация	4.5 и 4.6	4.6 и 5.14	

Продолжение таблицы А.1

Проверяемые позиции			Соответствующий (под)раздел Руководства	Соответствующий (под)раздел МЭК 82079-1:2012	Выполнение/замечания
2.10	Информация о средствах индивидуальной защиты (например, защитная одежда)		6.8	4.5	
2.11	Информация о рисках для чрезвычайно уязвимых групп населения (например, потенциальная аллергия или воздействие световых вспышек)		4.7, 4.10 и 8.5	4.5, 5.1 и 4.8.2.2	
3. Подготовка продукции к применению					
3.1	Меры предосторожности перед установкой		6.6 и 7.1.1	5.8	
3.2	Распаковка		4.5		
3.3	Безопасная утилизация упаковки		4.5 и 4.6		
3.4	Установка и сборка (например, специальная оснастка, пространство для технического обслуживания и ремонта)		4.5 и 4.6		
3.5	Хранение и периодическая защита при нормальном использовании		4.5 и 4.11		
3.6	Повторная упаковка для предотвращения повреждений при транспортировке		4.5		
3.7	Информация об операциях, выполняемых только квалифицированными специалистами. Необходимость отделения этой информации от инструкций для пользователей. Полнота инструкций для квалифицированного персонала		4.8 и 4.10		
4. Инструкции по эксплуатации					
4.1	Общие положения:	структура от базовых до сложных операций/функций	7.1.2	5.9	
		четкое отделение самого изделия от дополнительных блоков	7.1.6		
4.2	Основные функции:	полное описание правильного предполагаемого применения	4.5		
		полное описание безопасного использования по назначению	4.3 и раздел 8		
		полное описание обоснованно прогнозируемого неправильного применения	4.4		
		соответствие минимальному перечню в стандартах на продукцию	5.6, 5.9 и 5.10		
4.3	Дополнительные функции (по аналогии с 4.1)		7.4.3		
4.4	Дополнительные блоки и специальные принадлежности		7.1.6	4.8.1.5	
4.5	Индивидуальная защита		4.7	4.5	

Продолжение таблицы А.1

Проверяемые позиции			Соответствующий (под)раздел Руководства	Соответствующий (под)раздел МЭК 82079-1:2012	Выполнение/замечания
4.6	Краткие справочные инструкции:	на памятках, стикерах или ярлыках	6.5, 8.4 и 8.5	6.8 и 5.5.5	
		путем ссылки на справочное пособие и т. п.	4.2, 6.1 и раздел 9	5.9.4—5.9.7	
4.7	Удаление отходов производства		4.5, 4.6	5.11.2, 5.11.3 и 5.14.4	
5. Информация, требуемая оператору					
5.1	Разъяснение видео- и аудиосигналов		7.11.3 и 8.6	4.8.2.4	
5.2	Отличия между характеристиками нормальной и ошибочной/представляющей опасность работы		8.2	5.9.4	
5.3	Рекомендации по выявлению и устранению неисправностей (например, в форме часто задаваемых вопросов и порядка обнаружения дефектов), понятные для потребителей и уделяющие должное внимание безопасности		7.12	5.9.5—5.9.7	
6. Техническое обслуживание и уход					
6.1	Меры безопасности (например, индивидуальная защита, специальная оснастка)		4.7		
6.2	Техническое обслуживание и уход, выполняемые пользователями		Раздел 9		
6.3	Техническое обслуживание и уход, выполняемые квалифицированным персоналом		4.8 и 4.10	5.10	
6.4	Проверки безопасности/физического износа в ходе технического обслуживания		7.12		
7. Важная информация о безопасности и гигиене					
7.1	Предостережения об опасности:	общие положения	Раздел 8	5.5	
		правильное размещение (например, чтобы привлечь внимание, напомнить и т. п.) на изделии и (или) на упаковке и (или) в сопроводительных материалах	Раздел 6 и 8.2	5.5 и 6.8	
		если требуется, наглядность на месте продажи	6.8	6.8	
		правильное использование терминов	5.4 и 7.5.4		
		использование простых/стандартных фраз	Раздел 9		
		долговечность предупреждений	Раздел 9		
		выполнение требований соответствующих стандартов на продукцию	5.8	5.3 и 4.8.1	

Окончание таблицы А.1

Проверяемые позиции			Соответствующий (под)раздел Руководства	Соответствующий (под)раздел МЭК 82079-1:2012	Выполнение/замечания
7.2	Предупредительные сигналы об опасности		7.1.3, 8.3 и 8.6	4.8.2.4 и 5.9.4	
7.3	Информация об остаточных факторах риска		8.2	4.3 и 5.5.1	
7.4	Безопасная утилизация продукции по окончании срока службы		4.6	5.14	
7.5	Воздействия на окружающую среду в связи с использованием продукции		4.5 и 4.6	5.8.2, 5.11.2 и 5.14.4	
8. Последовательность подготовки информации и всей предлагаемой «продукции»					
8.1	Общие положения		4.2	4.1.3	
8.2	Комплексная разработка продукции и инструкций, никакой компенсации за конструктивные недоработки		4.1, 4.2 и 6.1	4.1.2 и 4.3	
8.3	Взаимосогласованность терминологии в инструкциях, размещаемых на самой продукции, на упаковке, в сопроводительных материалах, на веб-сайте и в средствах распространения маркетинговой информации		6.2, 6.3 и 7.5.1	4.1.3, 4.8.2.3 и 6.1.4	
8.4	Структура текста и графических средств:	структура отвечает принципам передачи информации	7.4 и 7.5.2	5.15, 6.1.1 и 6.1.3	
		используются значащие заголовки	7.11.4	5.8—5.14	
		удален ненужный материал во избежание перегруженности информацией (например, сведения о продвижении товара, многочисленные повторы, избыток документов)	4.3	6.1.5, 6.1.6 и 6.1.10	
8.5	Расположение и представление инструкций		Раздел 6	4.7.2, 4.7.3	
8.6	Пронумерованные страницы и (или) пункты с оглавлением и (или) указателем согласно продолжительности и сложности текста. Использование ключевых слов		7.11	5.15.2—5.15.5	

В таблице А.2 содержится перечень контрольных вопросов по эффективности передачи информации. Данный перечень предлагает критерии для проведения субъективной оценки каждой отдельной единицы информации в оцениваемых инструкциях, например каждое предупреждение, наносимое на продукцию, каждый раздел в брошюрах и каждое графическое средство. Нужно всего лишь регистрировать замечания по тем единицам информации, которые, как считается, требуют улучшения. Должны быть зафиксированы результаты оценивания с указанием причин, по которым та или иная единица информации не считается эффективной (и желательно с указанием того, что должно быть сделано, чтобы она стала эффективной).

Таблица А.2 — Перечень контрольных вопросов по эффективности передачи информации

Проверяемые позиции		Соответствующий (под)раздел настоящего Руководства	Соответствующий (под)раздел МЭК 82079-1:2012
1.	Расположение и носитель информации		
	Размещение на изделии, упаковке или в сопроводительных материалах отвечает требованиям к доступности и долговечности	Раздел 6 и раздел 9	47.2—4.7.5, 6.2.5 и 6.8.4

Продолжение таблицы А.2

Проверяемые позиции		Соответствующий (под)раздел настоящего Руководства	Соответствующий (под)раздел МЭК 82079-1:2012
1.	Функция предупреждения отвечает нуждам пользователя (заметность/дальность видимости и т. п.)	8.4—8.6	6.2.1 и 6.8
	Порядок и последовательность размещения с учетом других указаний отвечают принципам передачи информации	7.4	5.15, 6.1.3 и 6.3.2
	Материал сгруппирован под соответствующим заголовком и включен в указатель	7.11	5.15.3 и 5.15.4
2.	Удобочитаемость текста		
	Четкий рисунок шрифта и достаточно крупный кегль (в зависимости от расстояния для чтения)	7.2	6.2
	Контраст с фоном		
	Долговременность сохранения параметров удобочитаемости		
3.	Редакция и структура теста		
	Текст/использование слов: - нетрудные для понимания и не слишком усложненные слова и фразы - короткие фразы - одно предложение — одна команда; отсутствие переизбытка информации в одном предложении - утвердительные команды в активном залоге	7.5	6.1
	Термины, используемые для обозначения свойств и действий пользователя: - по возможности используются термины, знакомые потребителям - даны четкие разъяснения технических характеристик и терминов - согласованное использование терминов	7.5	
	Принципы передачи информации: - стимулирование быстрых реакций (например, простые и легкие инструкции на случай аварии) - организация процесса изучения сложных функций - получение ответов на вопросы «где?», «кто?», «что?», «когда?», «как?» и «почему?»	7.4	
4.	Версии на разных языках		
	Четкое разграничение/идентификация языков	7.6	4.8.3
	Осуществление проверки каждой языковой версии носителем языка на предмет доступности для восприятия и отсутствия лингвистических ошибок		
5.	Иллюстрации		
	Четкость деталей и действий, проиллюстрированных на заданном расстоянии наблюдения	7.7	6.3
	Отсутствие неопределенности, самоочевидность без текста (насколько это возможно)		
	Достаточное количество иллюстраций по каждой функции для передачи четкой и конкретной информации		
	Иллюстрации снабжены четкими и полезными надписями		
	Наличие четких связей или перекрестных ссылок между текстом и иллюстрациями		
	При необходимости размещение иллюстраций рядом с соответствующим текстом		

Окончание таблицы А.2

Проверяемые позиции		Соответствующий (под)раздел настоящего Руководства	Соответствующий (под)раздел МЭК 82079-1:2012
6.	Использование графических символов		
	Достаточный размер, чтобы можно было разобрать с расстояния наблюдения	7.8	6.4
	По мере возможности использование стандартизированных символов (стандартных цветов)		
	Использование стандартного решения для любых новых и незарегистрированных символов (например, форма и цвет)		
	Четкое разъяснение каждого символа в тексте		
	Долговечность символов, наносимых на изделие (или упаковку)		
7.	Таблицы, концептуальные диаграммы и блок-схемы		
	Предусмотрены и расположены в нужных местах	7.9 и 7.10	6.5
	Четко представлены и информативны		
	Повторяются по мере необходимости		
8.	Использование цветов		
	Функциональное	7.3	6.2.2 и 6.9
	Четкое и легко различимое		
	Последовательное		
9.	Разъяснение видеосигналов и звуковых сигналов		
	Четкость информации, предоставляемой пользователю	8.6	4.8.2.4 и 5.9.4
	Световые, звуковые сигналы, визуальное представление данных (или другие показания), получаемые от изделия на каждом этапе применения, объясняются и упоминаются в соответствующем месте текста		
10.	Аудио-, видео- и анимационные инструкции		
	Указывается, дополняют или заменяют они письменные инструкции	6.7	4.7.3, 4.7.6, 6.2.1 и 6.7
	Они следуют структуре и языку письменных инструкций, за исключением тех случаев, когда это несовместимо с носителем информации		
	Многоязычный подход и текстовые/аудиоварианты		
11.	Долговечность		
	Те пункты инструкций, которые должны быть сохранены для информации или новых пользователей, должны быть на носителях, которые обеспечивают достаточный уровень защиты от потери или порчи в период ожидаемого (нормального) срока службы изделия и воспрепятствование их удалению	Раздел 9	4.7.4, 4.7.5, 6.2.5 и 6.8.4

Приложение В
(справочное)

Перечень контрольных вопросов для разработчиков стандартов

Перечни контрольных вопросов, представленные в таблицах В.1—В.4, способствуют принятию разработчиками стандартов ряда последовательных решений в соответствии с методическими указаниями раздела 5:

a) решение относительно того, какие общие требования к инструкциям соответствуют виду продукции и области применения стандарта (таблица В.1);

b) решение, касающееся минимального конкретного содержания, редакции или формата инструкций или предупреждений, которые должны быть определены стандартом (таблица В.2);

c) решение о необходимости определения в процессе подготовки и представления инструкций стандартов или руководящих указаний, которым должны следовать изготовители (таблица В.3);

d) решение о порядке оценки и удостоверения соответствия требованиям стандарта на инструкции и предупреждения (таблица В.4).

Каждый этап сопровождается примерными или дополнительными вариантами требований для включения в стандарты с целью охвата всех аспектов, подлежащих рассмотрению в инструкциях на конкретную продукцию, включая конкретные ссылки, предусмотренные предупреждения, минимальные требования к оформлению и порядок оценки соответствия.

Таблица В.1 — Общие требования к инструкциям

Рекомендации по общим требованиям к инструкциям	Примеры формулировки разделов (слова, выделенные курсивом, должны быть выбраны или видоизменены для использования с той или иной продукцией сообразно обстоятельствам)
Возложение на изготовителя ответственности за проведение отдельной оценки каждого изделия	«Покупателям/пользователям продукции должна быть предоставлена достаточная информация, позволяющая им оценивать/*принимать меры предосторожности против* всех *неотъемлемых/остаточных* рисков *нанесения травм/повреждения/утраты,* связанных с продукцией и ее использованием, за исключением тех случаев: - ...когда *можно предполагать, что такие риски или другие данные окажутся сразу же очевидными (для предполагаемых читателей);* - ...когда *потенциальную опасность можно действенно контролировать путем герметизации/экранирования/запирания или принятия других конструктивных мер (включая те, которые, в частности, требует стандарт)».*
Составление минимального перечня вопросов, по которым необходимо инструктировать пользователей	«Вся поставляемая *продукция* должна быть маркирована/*должна сопровождаться* полной информацией, необходимой для ее безопасной(ного): *транспортировки/распаковки/сборки/установки/апробации/нормальной работы/эксплуатации в обоснованно прогнозируемых условиях/совместной эксплуатации с другими изделиями/технического обслуживания/обнаружения неисправностей/ремонта/демонтажа/утилизации».* «Вся продукция, выставленная на продажу, должна сопровождаться данными, необходимыми для достаточного информирования потенциальных *потребителей/штата продавцов* (до принятия решения о покупке) о: *лицах/целях/условиях, для которых продукция предназначена/пригодна, и о тех, для которых она небезопасна/непригодна/не рекомендована (включая любые ограничения, налагаемые на реализацию продукции законами юрисдикции, распространяющимися на ее реализацию)».*

Таблица В.2 — Минимальное конкретное содержание, редакция и формат инструкций или предупреждений

Рекомендации по общим требованиям к инструкциям	Примеры формулировки разделов (слова, выделенные курсивом, должны быть выбраны или видоизменены для использования с той или иной продукцией сообразно обстоятельствам)
Составьте перечень конкретных инструкций или предупреждений, которые должны прилагаться к продукции, чтобы она отвечала требованиям стандарта	«На месте продажи должны быть наглядно показаны следующие ограничения, касающиеся предполагаемого использования...» «На лицевой стороне изделия на видном месте должно размещаться...» «...конкретное предупреждение» «В инструкции/предупреждения должны быть включены слова, касающиеся каждого из следующих разделов...» «В случае необходимости руководство по эксплуатации должно включать содержание типовых инструкций и предупреждений, перечисленных в приложении... к настоящему стандарту»

Окончание таблицы В.2

Рекомендации по общим требованиям к инструкциям	Примеры формулировки разделов (слова, выделенные курсивом, должны быть выбраны или видоизменены для использования с той или иной продукцией сообразно обстоятельствам)
Укажите те инструкции и предупреждения, которые должны иметься в наличии в надлежащих местах или в надлежащее время	«Следующие предупреждения должны быть расположены как можно ближе к месту потенциальной опасности...» *«Следующие предупреждения должны находиться в местах, хорошо видных оператору...»* «В тех случаях, когда упаковка может представлять опасность, на упаковку должны быть нанесены соответствующие предупреждения и указания...» *«Функционирование, ориентированность и (или) способ эксплуатации органов управления должны быть четко обозначены, если они не очевидны для пользователя».* «Инструкции должны быть озаглавлены: **Важно. Внимательно прочесть перед использованием. Сохранить на будущее.** *Вы можете нанести вред себе или другим людям, если не будете следовать инструкциям».*
Уточните инструкции или предупреждения, в которых могут (или должны) использоваться другие способы передачи информации помимо словесного выражения	«Предупреждения должны быть нанесены на изделии с использованием следующих слов или соответствующих пиктограмм, показанных в *приложении... /уточненных в стандарте ИСО...»* «В руководстве по эксплуатации должны содержаться разъяснения всех пиктограмм, наносимых на изделие». *«Сообразно обстоятельствам/в случае необходимости* должны использоваться чертежи для демонстрации правильной *сборки/эксплуатации* изделия».

Таблица В.3 — Уточнение стандартов/руководящих указаний, требования которых подлежат выполнению

Рекомендации относительно того, что должен содержать любой стандарт	Типовые/примерные формулировки разделов (слова, выделенные курсивом, должны быть выбраны или видоизменены для использования с той или иной продукцией сообразно обстоятельствам)
Если стандарт на содержит каких-либо ссылок на конкретное руководство по составлению инструкций, тогда представление информации (т. е. средства передачи информации, формат, редакция и наглядность информации) остается на усмотрение конкретных изготовителей/поставщиков (или разработчиков инструкций) с учетом ограничений, налагаемых конкретными требованиями стандарта (см. примеры в вышеприведенном разделе 2). В противном случае необходимо уточнить, какому руководству(ам) должны следовать изготовители	Образец нормативного требования и ссылки «Инструкции, предупреждения и предостерегающие надписи должны составляться, воспроизводиться *и оцениваться* в соответствии с МЭК 82079-1 (без даты) и ИСО 3864-2 (без даты) и (или) отраслевыми стандартами...» Образец справочной ссылки «Информация о продукции (включая инструкции, предупреждения и условные обозначения) должна формироваться, воспроизводиться и оцениваться в соответствии с принципами Руководства ИСО/МЭК 14, Руководства ИСО/МЭК 37, Руководства ИСО/МЭК 74 (в соответствующих случаях Руководства ИСО/МЭК 41, Руководства ИСО/МЭК 50, Руководства ИСО/МЭК 51 и Руководства ИСО/МЭК 71) или официальных методических указаний».
Укажите, требуется ли оценка представления инструкций для выполнения требований настоящего стандарта	Образец нормативного требования «Инструкции и другая информация о мерах по обеспечению безопасности продукции должны оцениваться либо посредством экспертного кабинетного исследования, либо путем тестирования, проводимого на группе испытуемых пользователей, согласно указаниям, приведенным в приложениях к МЭК 82079-1». Образец ненормативного требования «Инструкции и другая информация о мерах по обеспечению безопасности продукции должны оцениваться посредством экспертного кабинетного исследования, путем тестирования, проводимого на группе испытуемых пользователей, или каким-либо другим независимым способом согласно указаниям, приведенным в приложениях к МЭК 82079-1, Руководстве ИСО/МЭК 37 или других официальных документах».

Таблица В.4 — Оценка/сертификация соответствия требованиям

Рекомендации относительно того, что должен содержать любой стандарт	Типовые/примерные формулировки разделов (слова, выделенные курсивом, должны быть выбраны или видоизменены для использования с той или иной продукцией сообразно обстоятельствам)
Укажите, какие способы тестирования или проверки соответствия должны применяться в отношении требований, определяющих содержание инструкций и предупреждений, и в отношении требуемых специальных инструкций и предупреждений	«Проверьте путем инспектирования, что обозначения и инструкции, сопровождающие продукцию, в достаточной мере охватывают все общие аспекты, подлежащие рассмотрению в вышеприведенных разделах...» Примечание 1 — См. примеры в таблице В.1. «Проверьте путем инспектирования, что обозначения и инструкции, сопровождающие продукцию, охватывают все конкретные требования в вышеприведенных разделах...» Примечание 2 — См. примеры в таблице В.2.
Укажите, какие заключения, подтверждающие факт инспектирования инструкций, должны быть включены в отчеты и сертификаты, выдаваемые независимыми органами по проведению испытаний	«В отчетах об испытаниях следует указывать: - были ли представлены для изучения инструкции по эксплуатации и розничная упаковка; - были ли они в черновом варианте или в виде, пригодном для выпуска на рынок; - какие языковые версии инструкций были в наличии/использовались при инспектировании продукции; - был ли представлен образец в полном сборе или сборка была частью оценки инструкций». «В сертификатах должны указываться ограничения, связанные с проверкой или выполнением требований всех разделов стандарта, относящихся к инструкциям, предупреждениям, маркировкам или другой информации о продукции. В частности, сертификаты должны содержать оговорки, связанные с тем, что утверждающий орган не смог оценить соответствие инструкций по сборке, версий на одном или нескольких языках, маркировки упаковки или информации, имеющейся на месте продажи».
Укажите, как независимую оценку представления инструкций можно увязать с порядком утверждения продукции, когда это требование должно быть выполнено для достижения соответствия стандарту	Пример обязательной сертификации, проводимой независимыми органами «В протоколах испытаний и сертификатах, выдаваемых независимыми органами, необходимо указывать: - какие документальные свидетельства были представлены поставщиком продукции в отношении действенности оцениваемых инструкций *(и другой информации о продукции);* - наименование независимого органа или фамилию лица, проводившего оценку». Пример самосертификации/использования добровольных стандартов «Любое заявление о соответствии настоящему стандарту определяется наличием свидетельства о том, что инструкции и другая информация о мерах по обеспечению безопасности продукции оценивались либо посредством экспертного кабинетного исследования, либо путем тестирования, проводимого на группе испытуемых пользователей, согласно указаниям, приведенным в приложениях к МЭК 82079-1, Руководстве ИСО/МЭК 37 или других официальных документах».

Приложение ДА
(справочное)

Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов, приведенных в библиографии, национальным стандартам

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ISO/IEC 14:2003	IDT	ГОСТ Р 54940—2012 «Торговая информация о товарах и услугах, предназначенных для потребителей»
ISO/IEC 50	IDT	ГОСТ Р 58207—2018/ISO/IEC Guide 50:2014 «Аспекты безопасности. Руководящие указания по вопросам безопасности детей, рассматриваемым в стандартах и технических условиях»
ISO/IEC 51	—	*
ISO/IEC 71	IDT	ГОСТ Р 54937—2012 «Руководящие указания для разработчиков стандартов, направленные на удовлетворение потребностей пожилых людей и инвалидов»
ISO 3864-2	—	*
ISO 80000-1	—	*
ISO 11429	—	*
IEC 61310-1	—	*
ISO 11683	IDT	ГОСТ Р ИСО 11683—2009 «Упаковка. Тактильные знаки предупреждения об опасности. Требования»

* Соответствующий национальный стандарт отсутствует. До его принятия рекомендуется использовать перевод на русский язык данного международного стандарта.

Примечание — В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандартов:

- IDT — идентичные стандарты.

Библиография

[1]	ИСО 3864-2	Графические символы. Цвета и знаки безопасности. Часть 2. Принципы проектирования для предупреждающих табличек
[2]	ИСО 7000	Графические символы, наносимые на оборудование. Зарегистрированные символы
[3]	ИСО 7010	Графические символы. Цвета и знаки безопасности. Зарегистрированные знаки безопасности
[4]	ИСО 9186 (все части)	Графические символы. Методы испытаний
[5]	ИСО 11429	Эргономика. Система акустической и визуальной сигнализации об опасности и информационные сигналы
[6]	ИСО 11683	Упаковка. Тактильные предупреждения об опасности. Требования
[7]	ИСО 13943	Пожарная безопасность. Словарь
[8]	ИСО 80000-1	Величины и единицы измерений. Часть 1. Общие положения
[9]	ИСО 81714-1	Проектирование графических символов для использования в технической документации на продукцию. Часть 1. Основные правила
[10]	Руководство ИСО/МЭК 41	Упаковка. Рекомендации по учету нужд потребителя
[11]	Руководство ИСО/МЭК 50	Аспекты безопасности. Руководящие указания по обеспечению безопасности детей
[12]	Руководство ИСО/МЭК 51	Аспекты безопасности. Руководящие указания по их включению в стандарты
[13]	Руководство ИСО/МЭК 71	Руководящие указания для разработчиков стандартов по удовлетворению потребностей пожилых людей и инвалидов
[14]	Руководство ИСО/МЭК 74	Графические символы. Техническое руководство по учету нужд потребителей
[15]	Руководство ИСО/МЭК 76	Разработка стандартов на услуги. Рекомендации по учету нужд потребителя
[16]	МЭК 61310-1	Безопасность машин. Показатели, обозначения и обеспечение. Часть 1. Требования к визуальным, акустическим и тактильным сигналам
[17]	МЭК 80416-1	Основные принципы использования графических символов на оборудовании. Часть 1. Формирование графических символов для регистрации
[18]	МЭК 80416-3	Основные принципы использования графических символов на оборудовании. Часть 3. Руководящие указания по применению графических символов
[19]	МЭК 82079-1:2012	Подготовка инструкций по применению. Построение, содержание и представление материала. Часть 1. Общие принципы и подробные требования
[20]	Руководство СЕН/СЕНЕЛЕК 6	Руководящие указания для разработчиков стандартов по удовлетворению потребностей пожилых людей и инвалидов
[21]	Руководство СЕН/СЕНЕЛЕК 11	Информация о продукции, касающаяся потребителей. Руководящие указания для разработчиков стандартов

[22] Руководство для изготовителей по разработке инструкций по потребительским товарам. Комиссия по безопасности потребительских товаров, Вашингтон, округ Колумбия, США

[23] Предупреждения с учетом человеческих факторов. Выборки из заседаний Общества человеческих факторов и эргономики. Том 1 (1980—1993); Том 2 (1994—2000). Общество человеческих факторов и эргономики, Санта-Моника, Калифорния, США

[24] Управление по безопасности, здравоохранению и экологии. Сокращение количества ошибок и воздействие на поведение. Методические указания Управления по безопасности, здравоохранению и экологии HSG48. Сборник публикаций Управления по безопасности, здравоохранению и экологии, Садбери, Великобритания, 1999

[25] Институт распределения продовольственных товаров. Ответственность за упаковку. Рекомендации по оптимизации. Институт распределения продовольственных товаров, Уотфорд, Великобритания, 1994

[26] Министерство торговли и промышленности. Составление инструкций по безопасности потребительских товаров. Отчет 98/768. Министерство торговли и промышленности, Лондон, Великобритания, 1998

[27] Венема А. и др. Действенность этикетирования товаров бытовой химии. Отчет 198. Институт по защите прав потребителей, Амстердам, Нидерланды, 1997

[28] Вогалтер М.С. и др. Предупреждения и оповещение о рисках. Тейлор и Френсис, Лондон, Великобритания, 1999

[29] Кампания за чистоту английского языка, gost.e-ecolog.ru .uk

УДК 658.562.014:006.354 ОКС 01.120

Ключевые слова: продукция, потребитель, изготовитель, инструкции по применению

Редактор переиздания *Ю.А. Расторгуева*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.М. Поляченко*
Компьютерная верстка *Д.В. Кардановской*

Сдано в набор 17.03.2020. Подписано в печать 28.04.2020. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 3,26. Уч.-изд. л. 2,75.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ИД «Юриспруденция», 115419, Москва, ул. Орджоникидзе, 11.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru stinfo.ru

ОКС 01.120

Поправка к ГОСТ Р 56018—2014/ISO/IEC Guide 37:2012 Инструкции по применению потребительской продукции

В каком месте	Напечатано	Должно быть
Титульный лист	**ИНСТРУКЦИИ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ПРОДУКЦИИ ПОТРЕБИТЕЛЯМИ**	**ИНСТРУКЦИИ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ПРОДУКЦИИ**

(ИУС № 7 2017 г.)

gost.e-ecolog.ru