ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 59047— 2020

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ИСПЫТАТЕЛЬНЫМИ ЛАБОРАТОРИЯМИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ИСПЫТАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ТОВАРОВ

Руководство для некоммерческих организаций

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

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

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 111 «Защита прав потребителей на основе контроля продукции на стадиях обращения и при оказании услуг»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 сентября 2020 г. № 683-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*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

© Стандартинформ, оформление, 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 . . . 2
4 Сокращения . . . 2
5 Условия взаимодействия с испытательными лабораториями . . . 3
5.1 Доступность и полнота информации . . . 3
5.2 Область аккредитации . . . 3
5.3 Удобство коммуникации и клиентоориентированность . . . 3
5.4 Договороспособность . . . 3
5.5 Условия проведения испытаний . . . 4
6 Рекомендации к документальному оформлению испытаний . . . 4
6.1 Состав сопроводительных документов . . . 4
6.2 Варианты договорных отношений с испытательными лабораториями . . . 4
6.3 Рекомендации к содержанию договора . . . 5
6.4 Виды и назначение заявок на испытания . . . 5
6.5 Рекомендации к содержанию заявки на испытания . . . 6
6.6 Рекомендации к содержанию акта передачи образцов . . . 6
7 Сроки проведения испытаний . . . 6
8 Контроль оформления и содержания протоколов испытаний . . . 6
9 Приемка работ . . . 7
10 Оценка достоверности результатов . . . 7
11 Оценка качества услуг испытательных лабораторий . . . 8
12 Критерии выбора испытательных лабораторий для долговременного сотрудничества . . . 9
13 Реестр испытательных лабораторий . . . 9
Приложение А (рекомендуемое) Исследование рынка услуг испытательных лабораторий по данным информационных ресурсов . . . 10
Приложение Б (рекомендуемое) Пример формы заявки на проведение испытаний и рекомендации по ее заполнению . . . 11
Приложение В (рекомендуемое) Пример акта передачи образцов в испытательную лабораторию . . . 14

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ИСПЫТАТЕЛЬНЫМИ ЛАБОРАТОРИЯМИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ИСПЫТАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ТОВАРОВ

Руководство для некоммерческих организаций

Interaction with testing laboratories during testing of consumer goods. Guide for non-profit organizations

Дата введения — 2021—09—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает правила взаимодействия некоммерческих организаций (далее — организаций) с испытательными лабораториями и испытательными центрами при проведении испытаний потребительских товаров.

Настоящий стандарт предназначен для применения некоммерческими организациями, деятельность которых направлена на защиту прав потребителей и включает в себя проведение испытаний в области качества и безопасности товаров и услуг, в том числе потребительских испытаний.

Настоящий стандарт не распространяется:

- на бюджетные организации;
- отраслевые союзы и ассоциации производителей и продавцов.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ ISO/IEC 17025 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий

ГОСТ Р 54883 Методика оценки качества услуг аккредитованных испытательных лабораторий и испытательных центров

ГОСТ Р 58185 Закупка образцов для проведения потребительских испытаний продукции. Руководство по добросовестной практике

ГОСТ Р 59046—2020 Проведение испытаний потребительских товаров. Руководство для некоммерческих организаций

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1

база данных образцов: Структурированная совокупность сведений об образцах и результатах испытаний.

[ГОСТ Р 58185—2018, пункт 3.1]

3.2

закупщик образцов (закупщик): Представитель организации, занимающийся закупкой образцов для целей проведения испытаний.

[ГОСТ Р 58185—2018, пункт 3.2]

3.3

товарная категория: Совокупность товаров, которые обладают сходным составом потребительских свойств и показателей.

[ГОСТ Р 58185—2018, пункт 3.3]

3.4

контрольный образец: Количество (объем, масса, количество единиц) образца исследуемой продукции, случайным образом отобранное и достаточное для проведения повторных испытаний в течение срока годности (срока службы).

[ГОСТ Р 58185—2018, пункт 3.4]

3.5 **метод испытания:** Совокупность конкретно описанных операций, выполнение которых обеспечивает получение результатов испытания с установленными показателями точности.

3.6

обезличивание образца: Удаление с образца информации о его наименовании, изготовителе, торговой марке, логотипе, а также любой иной информации, которая может привести к однозначной идентификации образца в испытательной лаборатории.

[ГОСТ Р 58185—2018, пункт 3.6]

3.7

образец продукции: Единица потребительской продукции, используемая в качестве представителя этой продукции при испытаниях или оценке качества.

[ГОСТ Р 58185—2018, пункт 3.7]

3.8

потребительские испытания: Комплексные испытания потребительской продукции для определения степени ее соответствия интересам потребителей, в том числе заявленным свойствам, обычно предъявляемым требованиям, ожиданиям и предпочтениям потребителей, а также лучшим образцам такого рода продукции.

[ГОСТ Р 54884—2011, пункт 2.6]

3.9

сличительные испытания: Испытания одинаковых образцов по одинаковым параметрам разными испытательными центрами и лабораториями в целях сравнения результатов и определения качества услуг этих испытательных центров и лабораторий.

[ГОСТ Р 54884—2011, пункт 2.3]

4 Сокращения

В настоящем стандарте использованы следующие сокращения:

ИЛ/ИЦ — испытательная лаборатория или испытательный центр;

КО — контрольный образец;

НД — нормативный документ;

ОА — область аккредитации;
ПИ — программа испытаний;
ФИО — фамилия, имя, отчество.

5 Условия взаимодействия с испытательными лабораториями

Оценку возможности и целесообразности заключения договора с ИЛ производят на основании анализа собранной информации, а также с учетом требований, указанных в ГОСТ Р 54883. Последовательность действий при выборе ИЛ для проведения испытаний приведена в 5.2—5.6. Наиболее существенными являются условия, перечисленные в 5.3 и 5.6.

5.1 Доступность и полнота информации

При выборе ИЛ для взаимодействия организации рекомендуется оценивать наличие следующей информации на информационных ресурсах ИЛ в Интернете:

- адрес местонахождения ИЛ;
- наличие и актуальность ОА;
- актуальный прейскурант на услуги ИЛ;
- контакты (телефон, адрес электронной почты) ИЛ и контактного лица;
- ФИО руководителя ИЛ;
- время работы ИЛ.

Недостающую информацию следует уточнять в начале переговоров с ИЛ по имеющимся контактам (телефон, адрес электронной почты). Возможный алгоритм исследования рынка услуг ИЛ по данным информационных ресурсов приведен в приложении А.

5.2 Область аккредитации

Информацию об ОА и номере аттестата аккредитации ИЛ, представленную на информационных ресурсах, следует уточнить в процессе переговоров с ИЛ. Сведения об ИЛ должны быть внесены в реестр аккредитованных лиц Росаккредитации. ИЛ должна иметь аккредитацию на соответствие ГОСТ ISO/IEC 17025 и действующий аттестат аккредитации.

Для принятия решения о проведении испытаний в ИЛ наиболее существенными условиями являются возможность проведения испытаний конкретной продукции по определяемым показателям и наличие аккредитации на актуальные методы проведения испытаний.

5.3 Удобство коммуникации и клиентоориентированность

В процессе переговоров с ИЛ следует оценить:

- возможность оперативной связи с сотрудниками, ответственными за проведение испытаний, подготовку договорных документов и т. п. (возможность телефонной связи, своевременность и полнота ответов, предоставляемых по электронной почте);
- готовность предоставлять необходимые консультации по вопросам проведения испытаний (выбор методов и параметров испытаний и т. п.);
- уровень подготовки кадров (по возможности, ориентируясь на компетентность предоставляемых консультаций),
- проявление заинтересованности в проведении испытаний;
- доброжелательность.

5.4 Договороспособность

До заключения договора сотрудникам организации следует уточнить:

- готовность ИЛ работать с электронными формами документов (согласование договора по электронной почте, возможность обмена электронной формой подписанных документов);
- возможность пересылать оригиналы протоколов, договора, акта почтовыми/курьерскими службами;
- возможность приемки образцов, отправленных почтовыми/курьерскими службами (если это предусмотрено при проведении испытаний).

Согласования с ИЛ рекомендуется проводить в письменном виде для того, чтобы исключить неоднозначность понимания.

5.5 Условия проведения испытаний

Для принятия решения о проведении конкретных испытаний следует уточнить следующие существенные условия:

- прейскурант на предполагаемые испытания;
- сроки проведения испытаний;
- методы проведения испытаний в том случае, если характер проводимых испытаний предполагает использование определенного метода исследования. В общем случае выбор методов проведения испытаний организация предоставляет ИЛ, если иное не оговорено в заявке;
- согласие ИЛ на отбор образцов сотрудниками организации в соответствии с ГОСТ Р 58185.

Примечание — ИЛ может руководствоваться требованиями к отбору образцов, приводимыми в соответствующих стандартах на отбор проб продукции данного вида. Данные стандарты предназначены не для проведения потребительских испытаний продукции, а для иных целей, таких как проверка партии продукции, поэтому отбор проб подразумевает создание репрезентативной пробы, для создания которой требуются значительные количества продукции. При проведении потребительских испытаний результаты испытаний распространяются только на исследуемые образцы. Поэтому образцы отбирают в количестве, необходимом для проведения конкретного испытания, согласно ГОСТ Р 58185;

- в случае предъявления особых требований со стороны ИЛ организация оценивает возможность их принятия.

Пример — Для проведения испытаний ИЛ требуется предоставление КО в двойном размере. Такое условие в ряде случаев оказывается невыполнимым;

- в случае проведения испытаний в ИЛ, проводившей испытания данной продукции в целях подтверждения соответствия, испытания следует проводить с обезличенными образцами.

6 Рекомендации к документальному оформлению испытаний

6.1 Состав сопроводительных документов

В документооборот организации и ИЛ рекомендуется включать следующие документы:

- договор;
- заявку на проведение испытаний;
- акт закупки (внутренний документ организации, который может быть предоставлен по просьбе ИЛ);
- акт передачи образцов (если заявка заполняется только по форме ИЛ);
- протоколы испытаний;
- счет, выставляемый ИЛ на основании заявки на проведение испытаний;
- акт выполненных работ.

6.2 Варианты договорных отношений с испытательными лабораториями

Ниже приведены наиболее часто применяемые, но не исчерпывающие варианты договорных отношений.

- ИЛ работает по форме договора организации (с возможностью внесения корректировок или без них);
- ИЛ работает по собственной форме договора:

а) с возможностью внесения корректировок со стороны организации,

б) если корректировка в форме договора ИЛ невозможна. В данном случае организации рекомендуется принимать решение о возможности проведения испытаний в ИЛ с учетом устных и/или письменных договоренностей с сотрудниками ИЛ. Возможны ситуации, когда ИЛ не может менять условия договора, но все существенные для организации пункты выполняются. В данном случае оценку возможности проведения испытаний в ИЛ осуществляют субъективно, исходя из конкретной ситуации и необходимости проведения испытаний в данной ИЛ.

В работе с ИЛ организации рекомендуется работать с установленной организацией формой договора, в которой учитывают все особенности проведения испытаний и документооборота.

Если ИЛ работает только с принятой в ИЛ формой договора, то следует оценить сроки и сложность ее предоставления.

Пример — ИЛ предоставляет форму договора по письменному запросу организации после рассмотрения запроса руководителем ИЛ в течение месяца. При этом форма договора не может быть предоставлена в электронном виде, а высылается почтой России на бумажном носителе.

6.3 Рекомендации к содержанию договора

При составлении договора следует учитывать требования ГОСТ ISO/IEC 17025, при этом рекомендуется включать приведенные в 6.3.1—6.3.10 существенные условия, не ограничиваясь ими.

6.3.1 Наличие подписи и печати ИЛ на формах документов, предоставляемых организацией (заявка либо акт передачи образцов в ИЛ).

6.3.2 Возможность пересылки договорных документов, перечисленных в 6.1, а также протоколов испытаний почтовыми/курьерскими службами.

6.3.3 Условия оплаты счета или предоставление гарантийных обязательств по его оплате в виде гарантийного письма либо платежного поручения.

6.3.4 Соблюдение сроков проведения испытаний и предоставления протоколов.

Пример — При проведении испытаний скоропортящейся продукции в договоре следует указать, что сроки проведения испытаний устанавливаются в соответствии со сроками годности.

По истечении указанных в договоре сроков проведения испытаний организация вправе запросить у ИЛ протоколы испытаний в электронном виде для проверки их оформления и содержания.

6.3.5 Возможность хранения КО как у заказчика, так и в ИЛ. Сроки хранения КО в ИЛ организации рекомендуется согласовывать с ИЛ.

6.3.6 Приемка результатов испытаний. Рекомендуется согласовать с ИЛ следующую последовательность действий: акт выполненных работ организация подписывает и высылает ИЛ после проверки правильности оформления протоколов, предоставленных в электронном виде.

6.3.7 Выполнение работ ИЛ по договору субподряда возможно по согласованию с организацией.

6.3.8 Рекомендуется указать в договоре процедуру исправления ошибок, допущенных ИЛ при проведении испытаний и не подлежащих исправлению в протоколах, с указанием сроков исправления и предоставляемых компенсаций, таких как возможная корректировка счета.

6.3.9 Право организации на опубликование результатов испытаний.

6.3.10 При необходимости организация может включить условие предоставления образцов на испытания в обезличенной упаковке (без этикеток, маркировочных ярлыков, логотипов и т. д.).

6.4 Виды и назначение заявок на испытания

6.4.1 Заявка на испытание является документом, в котором содержатся сведения, необходимые для однозначной идентификации принятых на испытание образцов. Неполная информация об образцах может приводить к недостаточности доказательной базы, вследствие чего полученные результаты могут быть оспорены. Информацию, достаточную для однозначной идентификации принятых на испытание образцов, следует указывать в заявках либо актах, а также отражать документально все действия с образцами с момента их закупки до передачи в ИЛ с указанием условий хранения и транспортирования.

6.4.2 Существуют следующие основные формы работы с заявками на проведение испытаний:

- ИЛ работает с формой заявки организации. Этот вариант является наиболее безопасным и удобным, так как позволяет внести все сведения, необходимые для идентификации образцов;
- ИЛ работает только со своей формой заявки, но подписывает документы организации (заявку по форме организации либо акт передачи образцов), что является гарантом внесения всех сведений;
- ИЛ работает только со своей формой заявки, не подписывает документы организации (заявку по форме организации либо акт передачи образцов), но в заявку ИЛ есть возможность внести всю необходимую для организации информацию. В этом случае необходимо уточнить возможность действий согласно 6.4.3;
- ИЛ работает только по своей форме заявки без возможности внести всю необходимую информацию и не подписывает документы организации (заявку и акт передачи образцов). В этом случае в ИЛ невозможно проведение испытаний, требующих документального подтверждения идентичности образцов. В остальных случаях решение принимают на основании всех обстоятельств испытаний, детали которых необходимо выяснять максимально точно для оценки возможных рисков.

6.4.3 Для соблюдения условий документального оформления согласно 6.4.1 рекомендуется до передачи образцов в ИЛ составить алгоритм действий, исключающий возможность внесения в заявку недостаточных для идентификации образцов данных. Если ИЛ работает только со своей формой заявки, рекомендуется уточнить возможность:

- заполнения заявки на испытания в электронном виде специалистами организации;
- внесения в заявку ИЛ всех необходимых данных.

Если ИЛ не работает с электронными формами заявок и заявка должна быть заполнена вручную при сдаче образцов, то рекомендуется заранее запросить в ИЛ заявку для внесения в нее всех необходимых данных таким образом, чтобы при сдаче образцов данные могли быть скопированы сотрудником организации.

6.5 Рекомендации к содержанию заявки на испытания

В заявке рекомендуется указать следующую информацию:

а) для испытаний:

- наименование, адрес ИЛ,
- наименование, адрес заказчика,
- наименование и адрес места отбора образцов,
- дата и время отбора образцов,
- условия транспортирования,
- условия хранения образцов до передачи в ИЛ,
- согласованные с ИЛ сроки проведения испытаний,
- отбор образцов проводится в соответствии с ГОСТ Р 58185,
- цель отбора с указанием НД, на соответствие которым проводят испытание,
- состояние упаковки и маркировки переданных в ИЛ образцов,
- перечень показателей, подлежащих определению,
- контакты организации-заказчика,
- подписи представителей исполнителя и заказчика,

б) для образцов:

- наименование продукции,
- наименование изготовителя, юридический адрес, фактический адрес в том случае, если образцы сдаются необезличенными,
- НД на продукцию согласно маркировке,
- дата, время изготовления,
- срок годности/условия хранения согласно маркировке,
- количество передаваемых на испытание образцов,
- количество КО,
- вид упаковки,
- номер пломбы.

Пример содержания формы заявки на проведение испытаний приведен в приложении Б.

Данные о выбранных образцах рекомендуется вносить в заявку организации после проведения маркетинговых исследований, предварительного выбора образцов и непосредственно перед закупкой. Закупку проводят в соответствии с ГОСТ Р 58185.

6.6 Рекомендации к содержанию акта передачи образцов

Акт передачи образцов заполняют в том случае, если невозможно включить в заявку все необходимые сведения согласно 6.5. Пример формы акта передачи образцов приведен в приложении В.

7 Сроки проведения испытаний

ИЛ проводит испытания и предоставляет протоколы испытаний в соответствии с ПИ в сроки, указанные в договоре, заявке либо в иной письменной форме. ИЛ информирует организацию о задержках в сроках проведения испытаний и предоставления протоколов в указанные в договоре сроки.

8 Контроль оформления и содержания протоколов испытаний

8.1 Ответственность за выбор методов испытаний, правильность оформления протоколов несет ИЛ. Организации рекомендуется контролировать в рамках своей компетенции данные протокола в качестве меры безопасности самой организации, особенно в случае предполагаемого опубликования результатов испытаний. Для оперативного ознакомления с содержанием и оформлением протоколов рекомендуется согласовать с ИЛ предоставление протоколов в виде:

- электронного документа для проверки правильности оформления и сведений об образцах;

- документа в электронной форме с подписью, печатью;
- оригинала.

8.2 Организации рекомендуется проводить проверку правильности оформления протоколов непосредственно после получения протоколов ИЛ по электронной почте.

8.3 При проведении контроля оформления протоколов особое внимание рекомендуется уделить правильности отражения следующих сведений:

- данные об образцах в соответствии с тем, как они указаны в заявке (изготовитель/производитель/продавец, дата изготовления, срок годности, вес образца);
- данные о закупке — дата, время и место закупки;
- ссылки на нормативы, определяющие методы проведения испытаний и установленные нормы;
- актуальность методов испытания;
- правомерность применения использованных методов и нормативов в соответствии с областью применения;
- единицы измерения.

Если форма протокола ИЛ не включает всей необходимой для идентификации образцов информации, недостающие сведения следует указать в разделе для дополнительной информации.

9 Приемка работ

9.1 Организация не несет ответственности за ошибки, допущенные ИЛ при проведении испытаний и оформлении протоколов, в частности за выбор методов проведения испытаний, за исключением тех случаев, когда выбор метода проведения испытаний осуществляется организацией и она указывает это в заявке или в иной письменной форме.

9.2 Во избежание ситуаций приемки протоколов испытаний, содержащих ошибки и неточности, рекомендуется проводить контроль оформления и содержания протоколов в кратчайшие сроки, после чего список обнаруженных ошибок следует направить в ИЛ. Сроки исправления допущенных в протоколах ошибок рекомендуется указать в договоре либо в иной письменной форме. После получения сканкопий, исправленных и подписанных протоколов по электронной почте организация принимает работу, подписывает и отправляет по электронной почте акт выполненных работ. Обмен оригиналами актов выполненных работ осуществляется после получения организацией оригиналов протоколов.

9.3 Согласно ГОСТ ISO/IEC 17025 ИЛ должна иметь процедуру рассмотрения и исправления ошибок, допущенных при проведении испытаний. Организации рекомендуется согласовать с ИЛ (путем указания в договоре или в иной письменной форме) способы исправления ошибок, допущенных ИЛ при проведении испытаний и не подлежащих исправлению в протоколах, а также компенсационных мер со стороны ИЛ. Это могут быть, например, повторные испытания либо корректировка счета, выставленного ИЛ.

10 Оценка достоверности результатов

10.1 При выборе ИЛ для испытаний организации рекомендуется оценивать достоверность полученных результатов. Организация может оценить достоверность полученных результатов с помощью проведения повторных либо параллельных сличительных испытаний. Повторные либо параллельные сличительные испытания проводят методом, идентичным методу проведения испытания, результаты которого подлежат проверке.

10.2 При проведении повторных испытаний оценку продукции осуществляют по результату повторных испытаний.

10.3 Проверка достоверности результатов рекомендуется в случаях, приведенных в 10.3.1—10.3.3.

10.3.1 Испытания проводят в данной ИЛ впервые. В этом случае рекомендуется выполнять параллельные сличительные испытания идентичных образцов продукции в другой(их) ИЛ, в которой(ых) ранее проводились испытания по данным параметрам и достоверность полученных результатов была подтверждена.

Пример — При проведении параллельных сличительных испытаний творога в две ИЛ предоставляют образцы, все параметры которых идентичны, включая дату изготовления, номер партии, место продажи, условия хранения в объекте розничной торговли, условия транспортирования в ИЛ.

10.3.2 Проведение повторных сличительных испытаний рекомендуется также в том случае, если результаты испытаний показали несоответствие образца установленным нормам, для того чтобы исключить вероятность допущения ошибки на каком-либо из этапов испытаний. Для повторных сличительных испытаний могут быть использованы КО. Повторные испытания рекомендуется выполнять в ИЛ, в которой ранее проводились испытания по данным параметрам и достоверность полученных результатов была подтверждена. При проведении повторных испытаний рекомендуется учитывать ГОСТ Р 59046—2020 (пункт 7.5).

10.3.3 При проведении параллельных испытаний в разных ИЛ результаты, полученные по одному или нескольким параметрам, не коррелируются. При оценке корреляции полученных результатов принимают во внимание расхождения численных значений с учетом указанных погрешностей и полученные на основе анализа результатов выводы о соответствии.

Пример — В двух разных ИЛ показатели содержания дрожжей в твороге с учетом указанных погрешностей различаются. По результатам, полученным в ИЛ 1, образец творога соответствует требованиям безопасности, по результатам ИЛ 2 — не соответствует.

В подобных случаях до проведения сличительных испытаний организации рекомендуется поставить ИЛ в известность о факте расхождения результатов и предоставить ИЛ все полученные результаты для анализа причин расхождения. На основании данного анализа и полученных от экспертов организации и сотрудников ИЛ комментариев принимают решение о необходимости проведения сличительных испытаний по одному или нескольким пунктам ПИ по одному образцу или более. Если ИЛ не представили достаточного обоснования достоверности полученных результатов, рекомендуется провести повторные испытания в арбитражной или иной независимой ИЛ, не участвовавшей в проведении данных испытаний.

11 Оценка качества услуг испытательных лабораторий

При оценке качества услуг ИЛ рекомендуют по возможности учитывать критерии, перечисленные в 11.1—11.10.

11.1 Оценка достоверности полученных результатов.

11.2 Оценка ОА. В рамках этого критерия учитывают.

- возможности ИЛ провести испытания по наиболее значимым параметрам (определение фальсификации, параметры безопасности);
- функциональные возможности ИЛ, которые оценивают как по спектру определяемых параметров одного и того же вида объекта испытаний, так и по возможности ИЛ исследовать разные объекты.

11.3 Техническая оснащенность ИЛ, а также возможность использовать передовые методы испытаний.

11.4 Оценку простоты договорных отношений формируют на основе:

- готовности работать с формами документов, предложенными организацией;
- возможности вносить коррективы в свои формы;
- возможности подписания документов организации (заявка, акт передачи образцов);
- необходимости предоставления официальных запросов для получения выписок из прейскуранта и иных документов;
- прочего.

11.5 Оценка коммуникаций формируется с учетом:

- простоты связи и скорости получения ответов;
- возможности обмена электронными формами документов;
- прочего.

11.6 Оценка компетентности и коммуникабельности персонала, готовности к предоставлению комментариев и обмену информацией по техническим вопросам.

11.7 Своевременность, полнота и правильность оформления результатов.

11.8 Оценка прозрачности деятельности в соответствии с ГОСТ Р 54883.

11.9 Оценка информационной открытости в соответствии с ГОСТ Р 54883.

11.10 Оценка клиентоориентированности в соответствии с ГОСТ Р 54883.

12 Критерии выбора испытательных лабораторий для долговременного сотрудничества

12.1 Выбор ИЛ для дальнейшего сотрудничества рекомендуется проводить путем ранжирования лабораторий по интегральной оценке, определяемой на основании оценки отдельных критериев. Определение значимости (весового коэффициента) критериев проводят отдельно для каждой конкретной ситуации, которое зависит от характера испытаний, важности конкретных параметров испытаний, возможности проведения данных испытаний в других ИЛ. Определение весовых коэффициентов для расчета интегральной оценки рекомендуется проводить с учетом положений ГОСТ Р 54883.

12.2 Условия, которые должны быть соблюдены при выборе ИЛ для проведения испытаний и долгосрочного сотрудничества:

- наличие аккредитации на методы испытания;
- использование актуальных методов, обеспечивающих достоверность результатов;
- отсутствие сведений об ИЛ, исключающих недостоверность предоставления результатов (например, отзывы местных потребительских организаций, наличие факта прямой заинтересованности отношений между ИЛ и конкретным изготовителем и пр.);
- возможность оперативного обмена документами по электронной почте, в том числе отправка протоколов испытаний непосредственно после окончания испытаний.

13 Реестр испытательных лабораторий

Организации рекомендуется вести реестр ИЛ, в который заносят всю полученную в ходе взаимодействия с ИЛ информацию:

- адрес местонахождения;
- контакты (телефон, адрес электронной почты);
- ФИО контактного лица;
- ОА;
- условия заключения договора, дату заключения (если договор был заключен);
- условия работы с сопроводительными документами;
- прейскурант;
- предмет испытаний (если проводились);
- комментарии сотрудников организации о взаимодействии с ИЛ;
- достоверность полученных результатов (если испытания состоялись);
- прочее.

В реестр рекомендуется вносить информацию обо всех ИЛ, с которыми состоялось взаимодействие, вне зависимости от наличия договорных отношений.

Приложение А
(рекомендуемое)

Исследование рынка услуг испытательных лабораторий по данным информационных ресурсов

А.1 Регион для выбора ИЛ определяют в зависимости от цели испытания.

А.2 Область аккредитации выбираемых ИЛ должна соответствовать планируемым испытаниям.

А.3 При поиске ИЛ рекомендуется уточнять информацию о наличии в регионе следующих ИЛ:

- центров стандартизации и метрологии (ЦСМ);
- ИЛ федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ИЛ ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии»);
- межобластных ветеринарных лабораторий (МВЛ);
- филиалов Федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральный центр оценки безопасности и качества зерна и продуктов его переработки»;
- прочих ИЛ.

А.4 Поиск ИЛ в выбранном регионе проводят с помощью информационных ресурсов, предназначенных для размещения данной информации.

Пример — Информация об ИЛ размещена в Интернете на сайте Росаккредитации (gost.e-ecolog.ru***ормация об ИЛ Роспотребнадзора — на сайтах управлений Роспотребнадзора (https://rospotrebnadzor.ru/); информация о федеральных центрах оценки безопасности и качества зерна и продуктов его переработки — на едином сайте, включающем информацию о всех региональных отделениях (***gost.e-ecolog.ru***Поиск сайтов иных ИЛ осуществляется через соответствующие названиям поисковые запросы в Интернете: МВЛ, ЦСМ и пр.***

А.5 После выявления всех ИЛ региона следует произвести анализ информации на сайтах ИЛ, уточнить контакты для переговоров о проведении испытаний, а также контакты для согласования договорных отношений. Следует уточнить наличие на сайтах информации об области аккредитации ИЛ и актуального прейскуранта.

Приложение Б
(рекомендуемое)

Пример формы заявки на проведение испытаний и рекомендации по ее заполнению

Б.1 Пример формы заявки на проведение испытаний

Наименование лаборатории (ИЦ): _____

Регистрационный номер, дата выдачи аттестата аккредитации: _____

Адрес: _____

Контактная информация: _____

ЗАЯВКА НА ПРОВЕДЕНИЕ ИСПЫТАНИЙ

образцов продовольственного сырья, пищевых продуктов

№ _____ от _____

1 Товарная категория _____

2 Основание для проведения испытаний: договор № _____ от _____

3 Заказчик _____

4 Юридический адрес _____

5 Наименование места отбора _____

6 Фактический адрес _____

7 Дата отбора, время отбора _____

8 Условия транспортирования _____

9 Условия хранения _____

10 Образцы отобраны в соответствии с НД _____

11 Цель отбора: соответствие (тип и № документа) _____

12 Результат наружного осмотра партии (состояние маркировки и упаковки) _____

№ п/п	№ образца	Наименование продукции	Наименование изготовителя, юридический адрес, фактический адрес	НД на продукцию	Дата, время выработки	Срок годности/ Условия хранения	Вес. количество, упаковка объем образцов			Перечень показателей, подлежащих определению
							Контрольные образцы	Образцы для испытаний	Ед изм.	

13 Дополнительные сведения _____

14 Специалист, ответственный за оформление протокола _____

15 Дата выдачи результатов испытаний _____

Представленный(ые) образец(цы) не может (могут) быть принят(ы) на испытание по следующей причине: нарушение целостности упаковки/недостаточный объем образца; другие нарушения (*нужное подчеркнуть либо указать причину*) _____

☐ Выбор методов испытания предоставляю лаборатории (согласно области аккредитации).

Прошу оформленный протокол отправить на контактный электронный адрес: _____, оригиналы протоколов: выслать по почте/выдать на руки представителю организации (*нужное подчеркнуть*).

Контактная информация: телефон, e-mail:

ОБРАЗЦЫ ПЕРЕДАЛ:

Представитель заказчика

должность

ФИО

подпись

дата, время МП

ОБРАЗЦЫ ПРИНЯЛ:

Представитель исполнителя

должность

ФИО

подпись

дата, время МП

Б.2 Рекомендации по заполнению полей заявки

В заявке рекомендуется указывать:

а) в поле (10) — образцы отобраны в соответствии с ГОСТ Р 58185;

б) в поле (12) — образцы переданы в обезличенном/необезличенном состоянии в опломбированной упаковке. Условия хранения и транспортирования образцов соблюдены и соответствуют требованиям к условиям хранения и транспортирования данного вида продукта. При передаче образцов заказчиком исполнителю целостность/герметичность всех образцов, а также упаковок не нарушена;

в) в поле (13) — образцы для испытаний переданы в обезличенном/необезличенном состоянии согласно акту приема-передачи образцов. Документация, материалы, пояснения и иная информация, необходимая для выполнения работ, предоставлены заказчиком исполнителю своевременно и в полном объеме.

Приложение В
(рекомендуемое)

Пример акта передачи образцов в испытательную лабораторию
(типовая форма)

УТВЕРЖДАЮ
директор

_____
МП

АКТ ПРИЕМА-ПЕРЕДАЧИ ОБРАЗЦОВ

в испытательную лабораторию

№ _____

для проведения испытаний

в соответствии с договором _____
реквизиты договора (номер и дата)

название организации (далее — заказчик), в лице

_____
ответственный представитель заказчика, ФИО

передает, а _____
наименование лаборатории (ИЦ) (регистрационный номер, дата выдачи аттестата аккредитации)

(далее — исполнитель), ответственный представитель исполнителя:

в лице

ответственный представитель исполнителя, ФИО

принимает образцы с целью проведения лабораторных испытаний

согласно заявке на проведение испытаний от _____ № _____.

Отбор проб для проведения испытаний осуществлен в соответствии с _____
НД на отбор образцов[1)]

Образцы переданы в обезличенном/необезличенном (*нужное подчеркнуть*) состоянии в опломбированной упаковке. Условия хранения и транспортирования образцов соблюдены и соответствуют требованиям к условиям хранения и транспортирования данного вида продукта. При передаче образцов заказчиком исполнителю целостность/герметичность всех образцов, а также упаковок не нарушена.

Документация, материалы, пояснения и иная информация, необходимая для выполнения работ, предоставлены заказчиком исполнителю своевременно и в полном объеме.

ОБРАЗЦЫ ПЕРЕДАЛ:	ОБРАЗЦЫ ПРИНЯЛ:
Представитель заказчика	Представитель исполнителя
должность	должность
ФИО	ФИО
подпись	подпись
дата, время МП	дата, время МП

[1)] Рекомендуется указывать ГОСТ Р 58185.

УДК 006.86;006.352

ОКС 19.020
03.120

Ключевые слова: проведение потребительских испытаний, защита прав потребителей, потребительские товары, испытательные лаборатории, заключение договоров с испытательными лабораториями

БЗ 11—2020/83

Редактор *Л.С. Зимилова*
Технические редакторы *В.Н. Прусакова, И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Р. Ароян*
Компьютерная верстка *Л.В. Софейчук*

Сдано в набор 29.09.2020. Подписано в печать 26.10.2020. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,33. Уч.-изд. л. 2,10.

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 gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru