ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ГОСТ Р 66.0.01— 2015**

# Оценка опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности

# НАЦИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА СТАНДАРТОВ

## Общие положения, требования и руководящие принципы

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2015

gost.e-ecolog.ru

## Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Некоммерческим партнерством «Национальный ситуационный центр развития саморегулирования «Специальный Ресурс» (НП «Национальный центр «СпецРесурс»), Союзом организаций строительной отрасли «Строительный Ресурс» (Союз «Строительный Ресурс»), Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»), Обществом с ограниченной ответственностью «Единый исследовательский центр экспертизы и аттестации» (ООО «ЕИЦЭА»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 066 «Оценка опыта и деловой репутации предприятий»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 10 июля 2015 г. № 895-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в годовом (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, 2015

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 положения . . . 2
5 Руководящие принципы оценки опыта и деловой репутации . . . 2
6 Порядок проведения экспертной оценки третьей стороной . . . 3
7 Модели оценки деловой репутации . . . 4
8 Состав объектов стандартизации, структура системы стандартов «Оценка опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности» и их обозначение . . . 6
9 Требования к разработке стандартов в системе стандартов «Оценка опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности» . . . 7
10 Требования к экспертам в области оценки опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности . . . 8
Приложение А (рекомендуемое) Инструкция по формированию дела заявителя . . . 9
Приложение Б (обязательное) Методика оценки деловой репутации субъекта предпринимательской деятельности с применением коэффициентов весомости . . . 11
Приложение В (обязательное) Распределение сегментов рынка для организаций . . . 13
Библиография . . . 14

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

# Оценка опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности

# НАЦИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА СТАНДАРТОВ

## Общие положения, требования и руководящие принципы

Evaluation of experience and business reputation of enterprises.
The national system of standards. General principles, requirements and guidelines

**Дата введения — 2015—10—01**

## 1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие положения и структуру национальной системы стандартов в области оценки опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности.

Настоящий стандарт содержит базовую методологию и является основополагающим в системе стандартов по оценке опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ ISO 9000—2011 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021—2012 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента

ГОСТ Р 50779.10—2000 Статистические методы. Вероятность и основы статистики. Термины и определения

ГОСТ Р 56002—2014 Оценка опыта и деловой репутации строительных 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.

## 3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50779.10, ГОСТ Р 56002 и ГОСТ ISO 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **деловая репутация:** Совокупность характеристик, которая определяет уровень доверия и мотивации для обращения к услугам или приобретения товаров оцениваемого субъекта предпринимательской деятельности.

**Издание официальное**

3.2 **гудвилл:** Разница между ценой покупки предприятия и фактической стоимостью всех его активов.

3.3 **субъекты предпринимательской деятельности:** Индивидуальные предприниматели и юридические лица, занимающиеся предпринимательской деятельностью на профессиональной и постоянной основе в целях систематического извлечения прибыли от продажи (реализации) продукции, выполнения работ или оказания услуг.

Примечание — Субъекты предпринимательской деятельности должны быть зарегистрированы в установленном законодательством порядке.

## 4 Общие положения

4.1 Система стандартов по оценке опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности является нормативной базой для оценки эффективности деятельности субъектов предпринимательской деятельности исходя из оценки их финансовых показателей, кадрового потенциала, ресурсной обеспеченности и качества принимаемых управленческих решений.

4.2 Стандарты системы по оценке опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности устанавливают факторные модели и требования к оценке опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности в зависимости от вида их экономической деятельности.

4.3 Стандарты системы обеспечивают:

- повышение конкурентоспособности субъектов предпринимательской деятельности;
- проведение объективной оценки субъектов предпринимательской деятельности на основе единого подхода и методологии;
- оказание помощи потребителям в компетентном выборе поставщиков товаров, услуг, работ.

## 5 Руководящие принципы оценки опыта и деловой репутации

5.1 Оценка опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности организуется и проводится при обеспечении необходимого уровня объективности и достоверности результатов оценки.

5.2 Проведение работ по оценке опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности базируется на следующих основных принципах:

- добровольность;
- открытость;
- бездискриминационный доступ в отношении заявителей при оценке опыта и деловой репутации;
- объективность и достоверность оценки и воспроизводимость ее результатов;
- конфиденциальность информации;
- защита интересов заявителей;
- доступность информации о результатах оценки для заинтересованных лиц;
- компетентность экспертов.

5.3 Представленные принципы являются основой для выработки требований по оценке опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности в различных сферах экономической деятельности.

5.4 Положения настоящего стандарта следует применять для проведения самооценки и оценки опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности второй и третьей стороной, а также при разработке систем добровольной сертификации (далее — Систем), создаваемых в соответствии с Федеральным законом [1] для оценки опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности.

5.5 Оценка опыта и деловой репутации субъекта предпринимательской деятельности проводится по инициативе субъекта предпринимательской деятельности (далее — организации).

5.6 Оценку опыта и деловой репутации осуществляют экспертными (качественными) и количественными (расчетными) методами.

5.7 Количественный (расчетный) метод применяют при оценке деловой репутации по результатам продажи финансовых активов с использованием экономической модели. Данный метод не используют для целей настоящего стандарта.

5.8 Экспертный метод по оценке опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности применяют в целях:

- определения поставщика (подрядчика, исполнителя) с целью обеспечения государственных и муниципальных нужд согласно [2];

- выбора поставщика продукции, исполнителя услуг (работ) в качестве генерального подрядчика, подрядчика, субподрядчика, исполнителя работ, поставщика товаров;

- получения руководством организации объективной оценки опыта и деловой репутации организации.

5.9 Экспертный метод оценки предусматривает использование факторной модели, представленной в 7.2.

5.10 При проведении оценки опыта и деловой репутации третьей стороной следует использовать формы документов (заявка, анкета, сертификат соответствия, приложения к сертификату соответствия, разрешение на применение знака соответствия) и знак соответствия, установленные документами систем добровольной сертификации, в которых органы по сертификации уполномочены проводить сертификацию.

## 6 Порядок проведения экспертной оценки третьей стороной

6.1 Для проведения экспертной оценки третьей стороной в целях, определенных в 5.4, заявитель — субъект предпринимательской деятельности (далее — заявитель) направляет в орган по сертификации заявку и анкету.

6.2 Орган по сертификации проводит оценку деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности на договорной основе с заявителем.

6.3 Оценка опыта и деловой репутации проводится применительно к конкретным видам (группировкам) деятельности организации, указанной в поданной заявке.

Субъекты предпринимательской деятельности заявляют для оценки деловой репутации конкретные (основной и дополнительные) виды экономической деятельности по группировкам в соответствии с общероссийскими классификаторами видов экономической деятельности [3], [4].

6.4 Оценку опыта и деловой репутации экспертным методом проводят эксперты органа по сертификации, назначенные в порядке, установленном правилами Системы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.5 Для проведения оценки орган по сертификации формирует группу экспертов, которые анализируют анкету заявителя и проводят оценку деловой репутации с использованием факторной модели.

6.6 Экспертная оценка должна проводиться с учетом положений ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021 в части беспристрастности, компетентности, ответственности и конфиденциальности. В оценке опыта и деловой репутации не должны участвовать специалисты, имеющие заинтересованность в ее результатах, в т. ч. личную, которая может вызвать конфликт интересов.

6.7 В случае выявления экспертами заведомо недостоверной информации, указанной в анкете, процесс оценки организации может быть приостановлен или прекращен. Эксперты вправе запросить у заявителя дополнительную информацию, помимо указанной в анкете.

Для проверки достоверности исходных данных эксперты должны выезжать на место (в офис компании, на производственную базу, на место фактического оказания услуг или проведения работ) в согласованные сторонами сроки. По результатам экспертной проверки эксперты формируют дело в соответствии с инструкцией по формированию комплекта документов заявителя, представленной в приложении А.

6.8 Оценка деловой репутации по факторной модели проводится с применением установленных коэффициентов весомости. Методика оценки деловой репутации по факторной модели с применением коэффициентов весомости представлена в приложении Б.

6.9 По результатам оценки экспертная группа оформляет заключение с указанием результата оценки индекса деловой репутации. На основании экспертного заключения орган по сертификации выдает сертификат соответствия.

### 6.10 Страхование рисков

6.10.1 Материальная ответственность органа по сертификации за выполнение обязательств, возникающих в процессе оценки опыта и деловой репутации, обеспечивается страхованием гражданской ответственности органа по сертификации перед третьими лицами.

6.10.2 Страхование рисков органа по сертификации должно осуществляться путем заключения договора страхования со страховщиком, соответствующим требованиям законодательства по организации страхового дела [5].

6.10.3 Сумма страхования рисков устанавливается документами системы добровольной сертификации в которых органы по сертификации уполномочены проводить сертификацию.

6.11 Органы по сертификации должны проводить оценку опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности с учетом законодательства в области защиты персональных данных.

6.12 С целью обеспечения стабильного доверия к проводимым оценкам третьими лицами, Системам добровольной сертификации целесообразно включить в документы Систем механизм взаимодействия с общественным органом, задачей которого является обеспечение доверия к проводимым оценкам.

## 7 Модели оценки деловой репутации

### 7.1 Экономическая модель

В экономической модели оценка деловой репутации организации $R_э$ определяют расчетным путем как разница между ценой покупки предприятия $C_п$, как правило, определяемой на торгах, и фактической стоимостью всех его активов $C_а$:

$$R_э = C_п - C_а. \quad (1)$$

Величина, определяемая по формуле (1), называется гудвиллом.

Гудвилл может иметь как положительное, так и отрицательное значения.

### 7.2 Факторная модель

7.2.1 В факторной модели оценка деловой репутации организации выражается индексом $R_ф$, который определяют по выражению

$$R_ф = (x_1 d_1 + x_2 d_2 + x_3 d_{3...} + x_4 d_4)\, x_5, \quad (2)$$

где $d_1 \ldots d_n$ — коэффициенты весомости факторов, определяемые экспертным путем таким образом, чтобы в идеальном случае $R_ф = 1$, т. е. при $x_1 = x_2 = x_3 = x_4 = x_5 = 1$ и $d_1 + d_2 + d_3 + d_4 = 1$;

$x_1$ — фактор «История», характеризующий продолжительность присутствия (нахождения) субъекта предпринимательской деятельности на рынке по своему профилю экономической деятельности и объем выполненных им работ, оказанных услуг, количество произведенной продукции (товаров).

Примечание — Под рынком подразумевают систему общественных отношений, основанных на соблюдении правовых норм, возникающих между государством, изготовителем и продавцом, исполнителем и потребителем в процессе изготовления, реализации и эксплуатации товаров (продукции), выполнения работ и оказания услуг;

$x_2$ — фактор «Средства», зависящий от обеспеченности субъекта предпринимательской деятельности материальными ресурсами, необходимыми для производства и поставки продукции, выполнения работ, оказания услуг;

$x_3$ — фактор «Кадры», характеризующий наличие у субъекта предпринимательской деятельности квалифицированных специалистов и руководителей;

$x_4$ — фактор «Имидж», характеризующий восприятие субъекта предпринимательской деятельности клиентами и обществом в целом.

В свою очередь факторы $x_1$—$x_4$ определяются через субфакторы, которые могут быть рассчитаны с использованием информации, представляемой заявителем.

При этом орган по сертификации проводит оценку достоверности сведений самостоятельно и определяет коэффициент $x_5$ «Достоверность».

7.2.2 Фактор «История» определяют по выражению:

$$x_1 = x_{11} d_{11} + x_{12} d_{12} + \sum_{\alpha}^{n} x_{1\alpha} d_{1\alpha}, \quad (3)$$

где $d_{11}$, $d_{12}$, $d_{1\alpha}$ — коэффициенты весомости:

$$d_{11} + d_{12} + \sum_{\alpha}^{n} d_{1\alpha} = 1;$$

$x_{11}$ — субфактор «Количество лет на рынке».

Примечание — Субфактор «Количество лет на рынке» характеризует количество лет работы субъекта предпринимательской деятельности на рынке;

$x_{12}$ — субфактор «Рост организации»;

Примечание — «Рост организации» определяет ритмичность выполнения работ, оказания услуг, поставки продукции по заявленным при сертификации видам деятельности субъекта, характеризуемую коэффициентом вариации объемов выполнения работ, поставки товаров, оказания услуг за все годы деятельности субъекта предпринимательской деятельности.

$x_{1\alpha}$ — набор субфакторов, включаемых в стандарты для оценки деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности по группировкам видов экономической деятельности, определенных в соответствии с процедурой, представленной в разделе 9.

$\alpha = 3, 4, \ldots\ldots n$.

7.2.3 Фактор «Средства» определяют по выражению:

$$x_2 = x_{21}d_{21} + x_{22}d_{22} + \sum_{\alpha}^{n} x_{2\alpha}d_{2\alpha}, \quad (4)$$

где $d_{21}$, $d_{22}$, $d_{2\alpha}$ — коэффициенты весомости;

$x_{21}$ — субфактор «Основные средства», учитывающий наличие основных средств на балансе субъекта предпринимательской деятельности;

$x_{22}$ — субфактор «Финансовая автономия», характеризующий финансовую независимость субъекта предпринимательской деятельности, определяемую отношением суммарного собственного капитала к заемным средствам;

$x_{2\alpha}$ — набор субфакторов, включаемых в стандарты для оценки деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности по группировкам видов экономической деятельности, определенных в соответствии с процедурой, представленной в разделе 9.

$\alpha = 3, 4, \ldots\ldots n$.

7.2.4 Фактор «Кадры» определяют по выражению

$$x_3 = x_{31}d_{31} + x_{32}d_{32} + x_{33}d_{33} + \sum_{\alpha}^{n} x_{3\alpha}d_{3\alpha}, \quad (5)$$

где $d_{31}$, $d_{32}$, $d_{33}$, $d_{3\alpha}$ — коэффициенты весомости:

$$d_{31} + d_{32} + d_{33} + \sum_{\alpha}^{n} d_{3\alpha} = 1;$$

$x_{31}$ — субфактор «Руководители организации», характеризующий уровень образования, стаж работы в организации и практический опыт по заявленным при сертификации видам деятельности организации топ-менеджеров (руководителей организации);

$x_{32}$ — субфактор «Среднее звено», характеризующий уровень специального образования, стаж работы в организации специалистов среднего звена;

$x_{33}$ — субфактор «Награды и звания», учитывающий наличие у сотрудников ученых степеней, званий и (или) почетных званий;

$x_{3\alpha}$ — набор субфакторов, включаемых в стандарты для оценки деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности по группировкам видов экономической деятельности, определенных в соответствии с процедурой, представленной в разделе 9.

$\alpha = 4, \ldots\ldots n$.

7.2.5 Фактор «Имидж» определяют по выражению

$$x_4 = x_{41}d_{41} + x_{42}d_{42} + x_{43}d_{43} + x_{44}d_{44} + \sum_{\alpha}^{n} x_{4\alpha}d_{4\alpha}, \quad (6)$$

где $d_{41}$, $d_{42}$, $d_{43}$, $d_{44}$, $d_{4\alpha}$ — коэффициенты весомости:

$$d_{41} + d_{42} + d_{43} + d_{44} + \sum_{\alpha}^{n} d_{4\alpha} = 1;$$

$x_{41}$ — субфактор «Цитируемость», определяющий частоту упоминания организации в печатных изданиях, электронных средствах информации и других СМИ;

$x_{42}$ — субфактор «Претензионная работа», характеризующий работу организации по устранению недостатков в производстве (поставках) продукции, оказания услуг, выполнения работ;

$x_{43}$ — субфактор «Сертифицированная система менеджмента», характеризующий наличие сертификатов на системы менеджмента, выданных аккредитованным в установленном порядке органом по сертификации (процессов, систем менеджмента, услуг, персонала);

$x_{44}$ — субфактор «Отзывы клиентов», учитывающий наличие благоприятных отзывов и благодарностей от клиентов организации;

$x_{4\alpha}$ — набор субфакторов, включаемых в стандарты для оценки деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности по группировкам видов экономической деятельности, определенных в соответствии с процедурой, представленной в разделе 9.

$\alpha = 5, 6, \ldots\ldots n$.

7.2.6 Коэффициент «Достоверность» $x_5$ учитывает полноту и достоверность сведений — исходных данных, представляемых заявителем.

При значении коэффициента «Достоверность» $x_5$ ниже 0,7 оценка деловой репутации прекращается, поскольку влияние субфакторов становится незначительным. Возможна повторная оценка деловой репутации после предоставления более достоверной информации.

Оценка по коэффициенту «Достоверность» $x_5$ устанавливается органом по сертификации для заявителя на основании проверки достоверности данных, первоначально представленных заявителем.

В случае, если обнаружена недостоверность сведений заявителя, не связанная с наличием умысла, орган по сертификации вправе установить значение коэффициента в пределах от 0,9 до 1.

В случае, если обнаружена недостоверность сведений заявителя, связанная с умыслом, направленным на завышение итоговой оценки заявителя, орган по сертификации вправе установить значение коэффициента в пределах от 0,7 до 0,9 либо отказать в выдаче сертификата соответствия.

7.3 Методика оценки деловой репутации субъекта предпринимательской деятельности представлена в приложении Б.

## 8 Состав объектов стандартизации, структура системы стандартов «Оценка опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности» и их обозначение

8.1 Система стандартов «Оценка опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности» (ССООДР) распространяется на деятельность по оценке опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности в различных сферах экономической деятельности.

8.2 Основными объектами стандартизации системы ССООДР являются:

- факторные модели оценки деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности в зависимости от группировок видов экономической деятельности;
- субфакторы и коэффициенты весомости в моделях экспертной оценки деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности, устанавливаемые в зависимости от конкретного вида экономической деятельности организации.

8.3 Система стандартов по оценке деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности подразделяется на группы стандартов, приведенные в таблице 1.

8.4 Обозначение групп стандартов по оценке деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности приведено в таблице 1.

Таблица 1

| Наименование групп стандартов | Номер групп стандартов |
|---|---|
| Основные положения, термины и определения, общие требования | 0 |
| Оценка опыта и деловой репутации в области производства продукции и услуг строительства | 1 |
| Оценка опыта и деловой репутации в области производства и оказания услуг горнодобывающей промышленности и разработки карьеров | 2 |
| Оценка опыта и деловой репутации в области саморегулирования | 3 |
| Оценка опыта и деловой репутации в области производства продукции и услуг сельского хозяйства | 4 |
| Оценка опыта и деловой репутации в области производства продукции и услуг обрабатывающей промышленности | 5 |

*Окончание таблицы 1*

| Наименование групп стандартов | Номер групп стандартов |
|---|---|
| Оценка опыта и деловой репутации в области услуг образования и науки | 6 |
| Оценка опыта и деловой репутации в области здравоохранения и медицины | 7 |
| Оценка опыта и деловой репутации в области услуг по финансовому посредничеству и страхованию | 8 |
| Другое | 9 |
| Примечание — Иные группы для обозначения стандартов по оценке деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности формируются по другим группировкам видов экономической деятельности, представленным в [3], [4]. | |

8.5 Обозначение национального стандарта по оценке деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности состоит из:

- буквенного индекса обозначения национальной системы (ГОСТ Р);
- цифр 66;
- разделительной точки;
- цифрового индекса, содержащего номер группы стандартов;
- разделительной точки;
- цифрового индекса, содержащего порядковый номер стандарта в группе;
- тире;
- года принятия стандарта;

***Пример — ГОСТ Р 66.1.00—2015 означает национальный стандарт, устанавливающий требования к оценке опыта и деловой репутации в области производства продукции и услуг строительства.***

## 9 Требования к разработке стандартов в системе стандартов «Оценка опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности»

9.1 Стандарты в системе стандартов в области оценки деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности разрабатывают по группировкам видов экономической деятельности на основе разделов и классов, представленных в [3], [4]. В общем случае стандарт разрабатывают для класса вида экономической деятельности. В случае необходимости при разработке стандартов по оценке опыта и деловой репутации могут использовать подклассы вида экономической деятельности.

9.2 Разработанные стандарты по группировкам видов экономической деятельности должны соответствовать следующим требованиям, изложенным в 9.2.1—9.2.3.

9.2.1 В общем случае разработчик (разработчики) стандарта оценки опыта и деловой репутации для любого конкретного вида экономической деятельности должен использовать факторную модель с набором факторов, указанных в 7.2.

9.2.2 Субфакторы $x_{i\alpha}$ и коэффициенты весомости $d_{i\alpha}$ модели экспертной оценки устанавливают в зависимости от конкретного вида экономической деятельности организации.

9.2.3 Разработка стандарта требует предварительного определения значений каждого фактора и коэффициента весомости каждого субфактора на основе проведенного маркетингового исследования по отдельным видам экономической деятельности. Значение коэффициентов весомости субфакторов определяют для каждого сегмента рынка отдельно от других сегментов.

9.3 Маркетинговые исследования должны проводиться независимыми от разработчиков стандарта исследовательскими организациями, имеющими соответствующую компетенцию. Исследования должны быть объективными и репрезентативными.

9.3.1 Маркетинговые исследования в конечном итоге должно установить:

- среднее значение факторов $x_i$ ($i$ = 1, 2, 3, 4) в зависимости от размера сегмента рынка для субъектов предпринимательской деятельности по исследуемым сегментам рынка;
- среднеквадратическое отклонение значений факторов $x_i$ ($i$ = 1, 2, 3, 4) для выборки по субъектам предпринимательской деятельности по каждому исследуемому сегменту рынка.

Примечание — Сегменты рынка определяются на основании [6], [7] по таблице распределения сегментов рынка в зависимости от выручки (объема продаж, оборота) субъекта предпринимательской деятельности, представленной в приложении В, и с учетом действующего законодательства.

9.3.2 Маркетинговое исследование по отдельным видам экономической деятельности должно быть проведено на основе статистического анализа достаточной (представительной) и обоснованной выборки субъектов предпринимательской деятельности по каждому сегменту рынка данного вида экономической деятельности.

## 10 Требования к экспертам в области оценки опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности

10.1 Органы по сертификации, уполномоченные выполнять работы по сертификации в области оценки опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности в соответствующих системах добровольной сертификации, должны отвечать требованиям, установленным законодательством Российской Федерации в сфере аккредитации и требованиям к органам по сертификации, установленным в соответствующей системе.

10.2 Компетентность органа по сертификации должна быть обеспечена наличием экспертов по оценке опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности.

10.3 Эксперты по оценке опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности должны соответствовать следующим минимальным требованиям:

- иметь высшее образование.

Примечание — В стандартах системы стандартов может быть установлено требование о наличии экспертов с профильным образованием по данному виду экономической деятельности;

- пройти дополнительное обучение и подготовку по программам, установленным требованиями соответствующих систем добровольной сертификации в области оценки опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности;
- иметь навыки выполнения работ в области оценки опыта и деловой репутации.

Примечание — Навыки следует подтверждать опытом практической деятельности или учебными стажировками в области оценки опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности в количестве не менее четырех стажировок.

10.4 Информация об экспертах, привлекаемых к сертификации в области оценки опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности, должна находиться на сайте сети «Интернет» органа по сертификации и включать в себя следующие сведения: фамилия, имя, отчество эксперта; номер документа, подтверждающего статус эксперта; наименование организации, выдавшей документ, сроки его действия.

10.5 Органы по сертификации должны проводить сертификацию с учетом требований действующего законодательства в области защиты персональных данных.

**Приложение А**
**(рекомендуемое)**

## Инструкция по формированию дела заявителя

Эксперту (специалисту), ответственному за формирование дела заявителя, требуется собрать и удостовериться в подлинности следующих документов:

**Учредительные документы:**

- свидетельства ОГРН, ИНН, лицензии, сертификаты и прочие документы, подтверждающие право организации-заявителя на осуществление деятельности;
- выписка из ЕГРЮЛ, выданная в установленном законодательством порядке;
- приказ о назначении и полномочиях генерального директора заявителя;
- сертификат системы менеджмента качества;
- копия устава и все изменения в уставе заявителя.

Все копии учредительных документов должны быть заверены руководителем организации.

**Кадры:**

- все штатные расписания организации за всю историю деятельности, а также приказы об их принятии и изменениях;
- трудовые книжки либо заверенные копии выписок из трудовых книжек по руководящему составу и ключевых сотрудников заявителя;
- дипломы руководящего состава и ключевых сотрудников заявителя;
- приказы о назначении на должности руководящего состава и ключевых сотрудников заявителя;
- награды и звания, документы о присвоении ведомственных наград, дипломы и аттестаты о присвоении степени кандидатов и докторов наук;
- справка по форме «Трудовые ресурсы. Руководители» на руководящий состав и ключевых сотрудников заявителя с информацией о суммарном стаже в годах работы в сфере деятельности заявителя;
- справка по форме «Трудовые ресурсы» о суммарном стаже работы всех сотрудников в годах в организации и в сфере деятельности заявителя.

Все документы по кадрам должны быть заверены руководителем отдела кадров или руководителем организации или уполномоченным сотрудником.

**Судебная практика:**

- справка о наличии судебных решений в отношении организации в случаях, когда организация выступала ответчиком (третьим лицом на стороне ответчика) в суде, оформленная по форме «Судебные решения».

**Упоминания в СМИ:**

- справка в свободной форме об упоминаниях о заявителе в СМИ за всю историю существования организации. Упоминания о руководителях организации считаются упоминаниями об организации. В справке должны быть копии данных упоминаний. Справка и копии упоминаний должны быть заверены руководителем PR-отдела либо руководителем организации.

**Договоры:**

- реестры договоров с заказчиками товаров, работ или услуг за рассматриваемые экспертами годы деятельности организации, заверенные руководителем либо заместителем руководителя организации. В случае если заявитель осуществляет свою деятельность на массовом рынке с количеством договоров свыше 3000 (трех тысяч) в год, эксперту необходимо получить типовой договор и публичную оферту заявителя;
- копии минимум 10 % завершенных договоров поставки (оказания услуг, выполнения работ) заявителя за рассматриваемые экспертом годы деятельности заявителя с актами приема-передачи товара (оказания услуг, приема-передачи работ);
- отзывы клиентов. Заявитель должен представить заверенные руководителем или заместителем руководителя копии отзывов клиентов.

**Фотографирование объектов и оборудования:**

- при проведении выездной проверки эксперту необходимо произвести фотографирование производственных, складских и прочих помещений, мест осуществления основной деятельности организации. Выезд обеспечивает заявитель. При фотографировании эксперту необходимо отобразить общий план объекта. Фотографии распечатывают и вкладывают в дело заявителя (допускается черно-белая печать);
- при проведении выездной проверки эксперту необходимо произвести фотографирование части оборудования организации, используемого для осуществления основной деятельности. В случае если у организации имеется отдельный склад или база складирования оборудования и машин, необходимо в обязательном порядке прибыть на склад и произвести фотографирование на месте складирования. Фотографии распечатывают и вкладывают в дело организации (допускается черно-белая печать).

**Бухгалтерская отчетность:**

- баланс за каждый год проверяемого периода;
- отчет о прибылях и убытках за каждый год проверяемого периода;
- годовая декларация по налогу на прибыль за каждый год проверяемого периода;
- декларация по НДС за каждый квартал всех годов проверяемого периода;
- оборотно-сальдовая ведомость по всем счетам на 31 декабря каждого года проверяемого периода;
- оборотно-сальдовую ведомость по счету 01 «Основные средства» на 31 декабря каждого года проверяемого периода;
- анализ счета 68.2 к каждой декларации по НДС по корреспондирующим субсчетам за каждый квартал всех годов проверяемого периода;
- выписка из книги покупок и продаж с итоговой строкой за каждый квартал проверяемого периода;
- справка об остатках на расчетных счетах на 31 декабря каждого года проверяемого периода;
- уведомление о постановке на учет по месту нахождения обособленных подразделений или недвижимости;
- решения о выплате дивидендов;
- справка о фактически осуществляемых видах экономической деятельности в соответствии с кодами ОКВЭД.

Все копии документов бухгалтерской отчетности должны быть заверены главным бухгалтером или руководителем организации.

**ФОРМА «Трудовые ресурсы. Руководители»**

_____

наименование организации

| № п/п | Фамилия, имя, отчество | Должность | Общий трудовой стаж по виду деятельности организации | Трудовой стаж в организации |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

**ФОРМА «Трудовые ресурсы»**

_____

наименование организации

| № п/п | Фамилия, имя, отчество | Должность | Общий трудовой стаж | Трудовой стаж в организации |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

**ФОРМА «Судебные решения»**

_____

наименование организации

Справка о вступивших в силу решениях суда, в которых (наименование организации) участвовала в качестве ответчика (третьего лица на стороне ответчика)

| Номер | Номер дела | Дата решения | Суд | Истец | Решение |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |

Примечание — В договоре, регламентирующем оценку третьей стороной, должны учитываться требования законодательства в области защиты персональных данных и коммерческой тайны.

**Приложение Б**
**(обязательное)**

## Методика оценки деловой репутации субъекта предпринимательской деятельности с применением коэффициентов весомости

1 Применяемые для целей оценки значения коэффициентов весомости факторов $d_1$, $d_2$, $d_3$, $d_4$ указаны в таблице Б.1.

Таблица Б.1

| Коэффициент весомости | $d_1$ | $d_2$ | $d_3$ | $d_4$ |
|---|---|---|---|---|
| Числовое значение | 0,125 | 0,375 | 0,15 | 0,35 |

Весомость факторов может быть изменена в стандарте для конкретных группировок видов экономической деятельности применительно к виду деятельности организации по результатам маркетингового исследования. Весомость субфакторов также определяется по результатам маркетингового исследования.

Значения субфакторов выбирают, как указано в п.п. 2—13 настоящего приложения.

Конкретные значения субфакторов определяют по результатам маркетингового исследования с учетом следующего распределения (таблица Б.2):

Таблица Б.2

| Значения субфакторов для вида экономической деятельности (диапазон в % от среднего значения по отрасли) | До –30 | От –30 до –20 | От –20 до –10 | От –10 до +10 | От +10 до +20 | От +20 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Значение оценок субфакторов | 20 | 36 | 56 | 68 | 84 | 100 |

2 Субфактор $x_{11}$ «Количество лет на рынке» рассчитывается в годах, начиная с первого года деятельности организации по основному виду деятельности организации.

Примечание — Первым годом деятельности организации по основному виду деятельности признается заключение первого договора поставки товара, оказания услуг или выполнения работ по этому виду деятельности организации.

3 Субфактор «Рост организации» $x_{12}$ определяют в зависимости от коэффициента вариации $\mu$ объемов выручки за $N$ лет.

$$\mu = \frac{\sqrt{\frac{1}{N}\sum_{i=1}^{N}(Z_i - \bar{Z})^2}}{\bar{Z}},$$

где $\bar{Z} = \frac{1}{N}\sum_{i=1}^{N} Z_i$;

$Z_i$ — объем выручки за $i$-год.

4 Субфактор «Основные средства» $x_{21}$ определяют в зависимости от суммарной стоимости основных средств организации-заявителя в тыс. руб.

5 Субфактор «Финансовая автономия» $x_{22}$ определяют в зависимости от величины $К^1$:

$$К^1 = \frac{\text{собственный капитал}}{\text{заемные средства}}.$$

6 Субфактор «Руководители организации» $x_{31}$ определяют по выражению:

$$x_{31} = 0{,}5\,(x_{31}^1 + x_{31}^2),$$

где $x_{31}^1$ характеризует уровень образования руководителей высшего звена;

$$x_{31}^{1} = \sum_{i=1}^{N} x_{31}^{1i};$$

$N$ — количество руководителей высшего звена,

$x_{31}^{1i}$ — { 1 — если $i$-й руководитель имеет высшее образование,
0,5 — если образование среднее специальное,
0 — если специальное образование отсутствует.

$x_{31}^{2}$ характеризует стаж работы в компании в годах в зависимости от среднего стажа руководителей;

$$x_{31}^{2} = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^{N} y_{Pi};$$

$y_{Pi}$ — стаж работы $i$-го руководителя в компании в годах.

7 Субфактор $x_{32}$ «Среднее звено» определяют по выражению

$$x_{32} = 0{,}5\,(x_{32}^{1} + x_{32}^{2}),$$

где $x_{32}^{1}$ определяется в зависимости от среднего стажа сотрудников $y$ в области основной деятельности организации.

$$x_{32}^{1} = \frac{1}{L} \sum_{i=1}^{L} y_{Ci}^{1},$$

где $L$ — общее число сотрудников организации без учета руководителей;

$y_{Ci}^{1}$ — стаж $i$-го сотрудника в области основной деятельности организации в годах.

$x_{32}^{2}$ определяется в зависимости от среднего стажа работы сотрудников $y$ в данной организации.

$$y = \frac{1}{L} \sum_{i=1}^{L} y_{Ci}^{2},$$

где $L$ — общее число сотрудников организации без учета руководителей;

$y_{Ci}^{2}$ — стаж $i$-го сотрудника в годах в данной организации.

8 Субфактор «Награды и звания» $x_{33}$ определяют по выражению:

$x_{33}$ = { 100 — наличие сотрудников (хотя бы одного), имеющих ученую степень (кандидат наук, доктор наук в области деятельности организации) и/или ведомственные награды и звания по основному виду деятельности организации;
50 — при наличии одного сотрудника, имеющего либо ученую степень, либо ведомственные награды и звания;
0 — при отсутствии сотрудников, имеющих ученую степень или звание.

9 Субфактор «Цитируемость» $x_{41}$ определяют в зависимости от количества позитивных сообщений (упоминаний) об организации в средствах массовой информации за весь срок присутствия организации на рынке.

10 Субфактор «Претензионная работа» $x_{42}$ определяют в зависимости от доли поступивших в организацию клиентских претензий, устраненных по решению суда $\gamma$ за историю деятельности лица.

$$\gamma = \frac{\text{количество нарушений, устраняемых по решению суда}}{\text{общее количество претензий от клиентов}}.$$

11 Субфактор «Сертифицированная система менеджмента» $x_{43}$ определяют по выражению:

$x_{43}$ = { 100 — при наличии сертификатов на систему менеджмента качества, экологии и безопасности труда и охраны здоровья;
50 — при наличии сертификата только на систему менеджмента качества;
0 — при отсутствии сертификата на систему менеджмента качества.

12 Субфактор «Отзывы клиентов» $x_{44}$ определяют в зависимости от количества зафиксированных положительных отзывов клиентов о работе организации.

13 Фактор «Достоверность сведений» $x_5$, представленный организацией для оценки ее деловой репутации, определяют по выражению:

$x_5$ = { 1 — при отсутствии недостоверных данных;
0,7 — при наличии недостоверных данных, не связанных с преднамеренным умыслом;
0 — при наличии недостоверных, намеренно искаженных данных.

**Приложение В**
**(обязательное)**

## Распределение сегментов рынка для организаций

Таблица В.1

| Наименование сегмента рынка | Максимальная выручка (объем продаж, оборот) организации за рассматриваемый отчетный год, тыс. руб. | Индекс организации (присваиваемый в сертификате соответствия) |
|---|---|---|
| 1 Малый бизнес 1 | 60 000 | МБ1 |
| 2 Малый бизнес 2 | 170 000 | МБ2 |
| 3 Малый бизнес 3 | 400 000 | МБ3 |
| 4 Средний бизнес 1 | 600 000 | СБ1 |
| 5 Средний бизнес 2 | 800 000 | СБ2 |
| 6 Средний бизнес 3 | 1 000 000 | СБ3 |
| 7 Крупный бизнес 1 | 7 000 000 | КБ1 |
| 8 Крупный бизнес 2 | 26 000 000 | КБ2 |
| 9 Крупный бизнес 3 | Свыше 26 000 000 | КБ3 |

## Библиография


[1] Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», с изменениями

[2] Федеральный закон от 5 апреля 2013 г. № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»

[3] Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД2) ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2), утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 января 2014 г. № 14-ст, с изменением

[4] Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности (ОКПД2) ОК 034-2014 (КПЕС 2008), утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 января 2014 г. № 14-ст, с изменением

[5] Закон Российской Федерации от 27 ноября 1992 г. № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями

[6] Федеральный закон от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации»

[7] Постановление Правительства Российской Федерации от 9 февраля 2013 г. № 101 «О предельных значениях выручки от реализации товаров (работ, услуг) для каждой категории субъектов малого и среднего предпринимательства»

УДК 658.562:006.354 ОКС 03.120 Т59

Ключевые слова: оценка опыта, деловая репутация, оценка деловой репутации, факторы, субфакторы, факторная модель, экспертная оценка

Редактор *А.В. Липсюк*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *В.И. Варенцова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 23.07.2015. Подписано в печать 30.07.2015. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 2,32. Уч.-изд. л. 1,70. Тираж 70 экз. Зак. 2623.

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru