ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ

**Р 50.1.080—
2012**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ И ПРИНЦИПЫ УЧАСТИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РАЗРАБОТКЕ СТАНДАРТОВ

ISO/IEC 2003
The consumer and standards —
Guidance and principles for consumer participation in standards development

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2013

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о рекомендациях

1 ПОДГОТОВЛЕНЫ открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе аутентичного перевода на русский язык международного документа, указанного в пункте 4

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

3 УТВЕРЖДЕНЫ И ВВЕДЕНЫ В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 19 июля 2012 г. № 199-ст

4 Настоящие рекомендации гармонизированы по содержанию с документом КОПОЛКО 2003 г. «Потребитель и стандарты. Методические указания и принципы участия потребителей в разработке стандартов» (ISO/IEC 2003 «The consumer and standards — Guidance and principles for consumer participation in standards development»)

5 ВВЕДЕНЫ ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящим рекомендациям публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящих рекомендаций соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «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

© Стандартинформ, 2013

Настоящие рекомендации не могут быть полностью или частично воспроизведены, тиражированы и распространены в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

Введение IV
1 Влияние международных стандартов на потребителей 1
2 Определения 1
2.1 стандартизация 1
2.2 стандарт 2
2.3 консенсус 2
3 Принципы участия потребителей в работах по стандартизации 2
3.1 Общие процедуры разработки стандартов 2
3.2 Историческая справка 3
3.3 Общая информация, касающаяся обязанностей и ответственности технических комитетов . . 3
3.4 Рекомендации 4
3.5 Ситуации, когда ресурсы ограничены 5
4 Практика участия потребителей в работах по стандартизации 5
4.1 Приоритеты для потребителей 5
4.2 Определение целей 6
4.3 Определение требований к стандартам на продукцию 9
4.4 Порядок начала работ 15
4.5 Получение результатов 16
5 Ожидаемые результаты для потребителей от работ по сертификации 17
5.1 Общие положения 17
5.2 Безопасность — приоритетное направление деятельности 18
5.3 Эксплуатационные характеристики продукции, относящиеся к ее функциональному назначению 18
5.4 Значение стандартов 18
5.5 Доверие потребителей 18
Библиография 19

Введение[1)]

Цель данной публикации состоит в разработке методических указаний для тех, кто представляет интересы потребителей в технических комитетах Международной организации по стандартизации (ИСО) и Международной электротехнической комиссии (МЭК). Публикация может быть также использована в качестве руководства для проведения соответствующих работ на национальном уровне и оказания содействия тем лицам, которые рекомендуют использование международных стандартов, например, делегатам Всемирной торговой организации (ВТО).

Участие потребителей в работах по стандартизации — это гарантия того, что стандарты на потребительские товары носят всеобъемлющий характер и соответствуют реальным потребностям потребителей. Вместе с тем следует отметить, что заинтересованность потребителей в этой работе значительно шире, чем просто разработка стандарта. Потребители и их организации могут играть ключевую роль в привлечении внимания общественности к наличию согласованных стандартов, тем самым подтверждая, что покупатели предъявляют спрос на изготовленную продукцию или оказываемые услуги в соответствии с этими стандартами.

После определения влияния международных стандартов на потребителей и установления некоторых ключевых определений в публикации подробно изложены принципы и процедуры участия потребителей в работах по стандартизации. Публикация также содержит методические указания относительно ожиданий потребителей от сертификации.

Принципы участия потребителей в работах по стандартизации

Первый раздел публикации начинается с обзора процедур разработки стандартов, изложенных в Руководстве ИСО/МЭК 59 «*Свод практических рекомендаций по стандартизации»,* а также краткой истории участия потребителей в работах по стандартизации. Приводится также общая информация, касающаяся обязанностей, ответственности и менеджмента технических комитетов ИСО и МЭК.

Имеется также перечень рекомендаций для членов ИСО и МЭК в части представления интересов потребителей, при этом отмечается, что на национальном уровне комитеты-члены обязаны выполнять следующие функции:

- оказывать поддержку инициативам ИСО и МЭК, направленным на повышение степени участия потребителей в работах по стандартизации;
- организовывать участие потребителей в решении соответствующих вопросов политики по разработке и планированию программ работ по стандартизации;
- привлекать потребителей к участию в работе всех технических комитетов, разрабатывающих проекты по стандартизации, представляющие интерес для потребителей;
- поощрять активное участие потребителей в работе национальных делегаций, участвующих в деятельности технических комитетов, разрабатывающих международные стандарты, учитывающие интересы потребителей;
- руководить представителями потребителей при прохождении процедур разработки стандартов и предоставлять им технические консультации;
- доводить до сведения широкой общественности результаты работы комитетов;
- оказывать помощь в финансировании организаций и рядовых потребителей в тех случаях, когда это необходимо;
- поддерживать контакты с общественностью в целях учета мнения потребителей;
- исследовать методы работы смежных комитетов по вопросам потребления продукции и услуг, с тем чтобы при необходимости совершенствовать работу подобных национальных организаций;
- координировать все виды деятельности в соответствии с данными рекомендациями в рамках конкретной страны.

Устанавливаются также минимальные требования для обеспечения эффективного участия потребителей даже в тех случаях, когда ресурсы ограничены. При этом отбирают «ключевые аспекты», когда особенно необходимо участие потребителей в работах по стандартизации.

Процедуры участия потребителей в работах по стандартизации

Второй раздел публикации содержит критерии разработки потребительских предпочтений и устанавливает приоритетные области, отобранные Комитетом Совета ИСО по потребительской политике (КОПОЛКО) для стандартов на продукцию. После обсуждения о разграничении стандартов на продук-

[1)] Введение к международному документу КОПОЛКО 2003 г. «Потребитель и стандарты. Методические указания и принципы участия потребителей в разработке стандартов».

цию и услуги в разделе также содержатся предложения относительно предварительного перечня секторов услуг, которые необходимо рассматривать в качестве первоочередных.

Любая продукция обладает определенным набором свойств, и только некоторые из них могут быть стандартизированы. Соответствующий выбор зависит от целей стандарта.

Цели, представляющие непосредственный интерес для потребителей, изложены более подробно: исключение неправильного толкования; здравоохранение, безопасность и защита окружающей среды; взаимосвязь и совместимость; функциональная пригодность; управление многообразием. Изложены также методические указания относительно реализации этих целей посредством отбора требований, подлежащих стандартизации.

Значительная часть публикации посвящена исследованию технических подходов, используемых в процессе принятия решений относительно требований к стандартам на продукцию, в том числе: значения характеристик; методы испытаний, отбор образцов и проведение контроля; требования к маркированию и этикетированию; потребность в сопроводительных документах; упаковывание и хранение; графические обозначения. Кроме того, рассматриваются процедуры разработки новых проектов стандартов и внесение изменений.

Дополнительно изложены наилучшие методы, которые могут использовать представители потребителей для получения результатов: понимание и адаптация методов работы технических комитетов по стандартизации; использование наиболее эффективной тактики в плане обеспечения сотрудничества с различными структурами для реализации поставленных целей.

Ожидаемые результаты для потребителей от работ по сертификации

Заключительный раздел содержит обоснование целесообразности систем сертификации третьей стороной. Потребители нуждаются в подтверждении того, что продукция соответствует стандартам в тех областях, которые представляют наибольшую значимость для общественности. Требования в области сертификации установлены в рамках безопасности, эксплутационных характеристик, функциональной пригодности, значимости для конечного пользователя и доверия со стороны потребителя.

Публикация включает ряд ссылок на руководства и стандарты ИСО/МЭК, в наибольшей степени отражающие интересы потребителей.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ И ПРИНЦИПЫ УЧАСТИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РАЗРАБОТКЕ СТАНДАРТОВ

Guidance and principles for consumer participation in standards development

Дата введения — 2012—10—01

1 Влияние международных стандартов на потребителей

Потребители надеются, что услуги и продукция обладают определенным качеством, долговечностью и доступностью в обращении. Международные стандарты представляют собой добровольные правила и руководящие положения, которые гарантируют:

- безопасную, здоровую, экологически ориентированную продукцию и услуги;
- продукцию, обладающую улучшенным качеством и надежностью;
- необходимую функциональную совместимость продукции и высокую степень согласованности в оказании услуг;
- более широкий выбор товаров и услуг и доступ к ним;
- снижение затрат для потребителей;
- предоставление большего объема информации, касающейся продукции и услуг.

Хотя вклад экспертов, представляющих интересы промышленности, деловых кругов и органов власти, является важным для обеспечения технической состоятельности стандартов, но важнейшими элементами процесса стандартизации являются заинтересованность и вовлечение сторон, имеющих возможность участвовать в этом процессе. Вклад потребителей (пользователей) в процесс разработки стандартов представляет собой сбалансированную, беспристрастную оценку, которая более точно отражает потребности и пожелания всего рынка и содействует разработке добровольных стандартов. Данное замечание справедливо ко всем этапам разработки стандартов.

Участие потребителей (пользователей) в работах по стандартизации благотворно как для промышленности, так и для общества. Оно проявляется не только в перспективах вовлечения потребителя в процесс стандартизации, но ведет к его большей информированности. Потребители в большей степени готовы участвовать в применении и внедрении стандартов, в подготовке которых они приняли участие. Роль информированного потребителя заключается в ознакомлении широкой общественности с наличием стандартов и в поощрении спроса на продукцию и услуги, соответствующие данным стандартам.

2 Определения

2.1 стандартизация (standardization): Деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного использования в отношении реально существующих или потенциальных задач.

Примечание 1 — В частности, эта деятельность осуществляется в процессах разработки, опубликования и применения стандартов.

Издание официальное

Примечание 2 — Важнейшими результатами деятельности по стандартизации являются повышение степени соответствия продукции, процессов и услуг их функциональному назначению, устранение барьеров в торговле и содействие научно-техническому сотрудничеству.

2.2 стандарт (standard): Документ, разработанный на основе консенсуса и утвержденный признанным органом; в документе устанавливаются правила для всеобщего и многократного использования, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов. Документ направлен на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области.

Примечание — Стандарты должны быть основаны на обобщенных результатах науки, техники и практического опыта и направлены на достижение оптимальной пользы для общества.

2.3 консенсус (consensus): Общее согласие, характеризующееся отсутствием серьезных возражений по существенным вопросам у большинства представителей заинтересованных сторон и достигаемое в результате процедуры, стремящейся учесть мнения всех сторон и сблизить несовпадающие точки зрения.

Примечание — Консенсус не обязательно предполагает полное единодушие.

3 Принципы участия потребителей в работах по стандартизации

3.1 Общие процедуры разработки стандартов

Рекомендуемые процедуры проведения работ по стандартизации установлены в Руководстве ИСО/МЭК 59 «*Свод практических рекомендаций по стандартизации*». Пункт 4 этого Руководства содержит следующие принципы:

«Документированные процедуры, основанные на принципах согласия, должны определять методы разработки стандартов. Копии процедур стандартизирующего органа должны быть доступны заинтересованным сторонам и должны предоставляться по запросу своевременно и в приемлемой форме.

Такие документированные процедуры должны содержать идентифицированный, реальный и доступный механизм для беспристрастного подхода к любым независимым и процедурным жалобам.

Стандартизирующий орган должен заявить о своей деятельности в соответствующих средствах массовой информации для того, чтобы заинтересованные лица или организации имели возможность оказания надлежащего содействия. В дальнейшем следует своевременно заявлять в средствах массовой информации обо всех новых, текущих и законченных стандартах и отчитываться обо всех изменениях статуса, если это уместно.

По запросу любой заинтересованной стороны стандартизирующий орган должен быстро предоставлять или организовать предоставление копии проекта стандарта, который он подготовил для отзывов. Оплата данной услуги, отдельно от цены доставки, должна быть одинаковой для внутренних и зарубежных заинтересованных сторон. Заинтересованным сторонам, независимо от их местоположения, должна быть предоставлена приемлемая возможность для анализа и подготовки замечаний по проектам стандартов. На все полученные отзывы и замечания должен быть дан быстрый ответ, включающий, если это требуется, например, объяснение, почему необходимо отклонение от соответствующего международного стандарта.

Официальное утверждение стандартов должно быть основано на доказательствах общего согласия.

Все стандарты должны периодически анализироваться и своевременно пересматриваться. Предложения по разработке новых или прошедших пересмотр стандартов, полученные в соответствии с установленными процедурами от материально или непосредственно заинтересованных лиц, независимо от их местоположения, должны быть немедленно рассмотрены.

Все одобренные стандарты должны немедленно публиковаться. Копии стандартов должны быть доступны любому лицу, независимо от его местоположения, в приемлемые сроки и на приемлемых условиях.

Должны быть разработаны и поддерживаться в рабочем состоянии процедуры регистрации данных о деятельности по разработке стандартов».

Данные принципы в отношении практической работы по подготовке стандартов дополнены в пункте 5 Руководства ИСО/МЭК 59, официальные пояснения представлены в Директивах ИСО/МЭК — Часть 1: Процедуры проведения технической работы и в Директивах ИСО/МЭК: Дополнение — Процедуры, применимые к ИСО.

3.2 Историческая справка

В 1964 г. Совет ИСО принял Резолюцию 48/1964, направленную на содействие участию потребителей в работах по стандартизации. Аналогичный подход отражен и в решениях, принятых в том же году Советом МЭК и Комитетом действия. В 1977 г. Совет ИСО учредил КОПОЛКО, в работе которого также принимает участие МЭК. КОПОЛКО — это форум, в рамках которого обсуждаются отдельные системы различных стран с целью выработки критериев, основанных на опыте комитетов-членов.

В 1978 г. КОПОЛКО принял резолюцию, в которой установил применение термина «потребитель»: «КОПОЛКО... понимает под термином «потребитель» индивидуального члена общества, приобретающего или использующего товары, собственность или услуги для личных целей». Это широкое определение: оно предполагает, что национальные комитеты — члены ИСО и МЭК будут внедрять организационные структуры с учетом широко распространенных точек зрения. Таким образом, подобные меры предполагают, что организации, представляющие интересы потребителей, должны быть сформированы в каждой стране, чтобы способствовать выражению точек зрения, отражающих специфику этих стран.

Для реализации этой потребности ИСО и МЭК опубликовали в 1979 г. совместное политическое заявление, направленное на активизацию участия потребителей в работах по стандартизации. При содействии КОПОЛКО в 2001 г. ИСО и МЭК опубликовали пересмотренное *Заявление ИСО/МЭК об участии потребителей в работах по стандартизации* и направили его национальным комитетам — членам обеих организаций.

С появлением во многих странах национальных потребительских организаций исходной точкой деятельности комитета-члена является установление связи с такой организацией (организациями). Если таких организаций не существует, может возникнуть необходимость в создании комитета, включающего рядовых представителей общественности, обладающих опытом, связанным с созданием и использованием потребительских товаров. Однако важно, чтобы комитет-член учитывал национальную ситуацию. После создания системы становится возможным учитывать в деятельности КОПОЛКО насущные интересы потребителей данной страны.

3.3 Общая информация, касающаяся обязанностей и ответственности технических комитетов

Подготовка международных стандартов осуществляется в рамках технических комитетов ИСО и МЭК.

Решение об учреждении технического комитета принимается Техническим руководящим бюро ИСО (в МЭК — Руководящим бюро по стандартизации), которое также утверждает область деятельности комитета с учетом обоснования данной работы (см. с. 20). На основании области деятельности комитет определяет программу своей работы. Эта программа излагается в бизнес-плане комитета. Каждый план подлежит утверждению Техническим руководящим бюро ИСО. Бизнес-планы включают график разработки каждой рабочей темы, начиная с представления замысла до публикации. Рабочие темы могут быть аннулированы, если нет существенного результата.

Технические комитеты принимают во внимание все рабочие данные, предоставляемые потребителями при посредничестве своих комитетов-членов и международных организаций, таких как Консьюмерз Интернэшнел (Consumers International, CI). Технические комитеты обязаны рассмотреть все необходимые аспекты любой тематики, исключить дублирование или противоречивость с работой других технических комитетов ИСО и МЭК, уделять особое внимание результатам работы органов власти и общественных организаций.

Члены технических комитетов представляют комитеты — члены ИСО и МЭК, сотрудничающие при необходимости с другими техническими комитетами ИСО и МЭК и международными организациями. В качестве основополагающего принципа при разработке стандартов ИСО и МЭК принимается учет интересов органов власти, изготовителей, всех категорий пользователей и других заинтересованных сторон. Это предполагает, что в рамках работы по стандартизации на международном уровне делегации, участвующие в заседаниях технических комитетов, в состоянии представлять всесторонние интересы своей страны.

На международном уровне Consumers International (CI) играет важную роль в координации позиций потребителей в области стандартизации. Насчитывая 271 участника в 122 странах, CI содействует координации деятельности потребителей на обширном географическом пространстве. Представители CI принимают участие в работе технических комитетов ИСО и МЭК в тех областях, которые представляют особый интерес для потребителей. В рамках ИСО эта работа включает различные направления, та-

кие как автомобильные устройства безопасности для детей, механические контрацептивы, системы менеджмента качества, обращение с жалобами, экологический менеджмент и экологическое этикетирование. В рамках МЭК CI активно участвует в деятельности технических комитетов, занимающихся вопросами безопасности и эксплуатационных характеристик домашних приборов и электрических фильтров.

3.4 Рекомендации

В *Заявлении ИСО/МЭК об участии потребителей в работах по стандартизации* ИСО и МЭК совместно изложили рекомендации для своих национальных комитетов-членов. Для привлечения потребителей им следует предпринимать следующие действия:

3.4.1 Поддержка

Оказывать поддержку инициативам ИСО и МЭК, направленным на повышение роли организаций или лиц, представляющих интересы потребителей в работах по стандартизации.

3.4.2 Управление

Руководить участием потребителей на национальном уровне в инициировании и планировании национальных и международных программ работ по стандартизации, а также в решении вопросов политики, относящихся к потребителю.

3.4.3 Привлечение

На национальном уровне представители потребителей должны привлекаться к участию в работе всех технических комитетов, разрабатывающих проекты документов по стандартизации, представляющие интерес для потребителей.

Степень участия должна отражать важность конкретного проекта для потребителей данной страны.

3.4.4 Финансирование

Если потребители не в состоянии финансировать свое участие в процессе стандартизации самостоятельно, национальный орган по стандартизации должен обеспечить участие потребителей в приоритетных для них областях. Следует напомнить, что потребители составляют неотъемлемую часть участников достижения консенсуса.

3.4.5 Содействие

Если технический комитет разрабатывает международный стандарт, изначально представляющий интерес для потребителей, национальные органы должны изыскивать возможности для активного участия потребителей в рамках национальных делегаций.

Важно привлекать потребителей в период инструктирования делегации, с тем чтобы учесть точку зрения потребителей, когда вырабатывается позиция страны.

Для оказания помощи национальным органам, техническим комитетам следует включать в заявку на разработку новой рабочей темы специальное заявление, отражающее тот факт, что конкретный вопрос в рамках международной стандартизации представляет особый интерес для потребителей.

3.4.6 Руководство

Работа над стандартами носит технический и сложный характер. В тех случаях, когда это возможно и необходимо, национальные органы обязаны предоставить в распоряжение представителей потребителей методические указания, касающиеся процедур разработки стандартов, и инструкции относительно технических результатов, с тем чтобы сделать их вклад одновременно более эффективным и основанным на знании реальных возможностей.

Представители потребителей должны своевременно получать извещение о предстоящих заседаниях, а также документы с целью их тщательного изучения. Необходимо также обеспечить доступ инвалидов на заседания.

3.4.7 Обмен информацией

Национальные органы должны обеспечить эффективный обмен информацией между группами потребителей, заинтересованными организациями и широкой общественностью в плане предоставления им результатов своей работы над стандартами, представляющими интерес для потребителей. По возможности они должны использовать профессиональные знания в области рекламы и новые возможности, предоставляемые технологическими достижениями (например, Интернет), поощрять обратную связь по применению стандартов.

3.4.8 Установление контактов

Национальные органы обязаны изучать позицию потребителей при посредничестве действующих организаций по защите прав потребителей или в случае отсутствия таких организаций по своей собственной инициативе.

Национальные органы обязаны разработать механизм, позволяющий представителям потребителей осуществлять разработку проектов стандартов и гарантировать успешное продвижение таких предложений.

3.4.9 Совершенствование

Национальные органы обязаны изучать сферу полномочий различных комитетов по вопросам потребления и анализировать целесообразность возможных изменений своих национальных структур с целью приведения их в соответствие с данными рекомендациями.

3.4.10 Координация

Следует обратить особое внимание на тесное сотрудничество во всех направлениях деятельности в рамках каждой страны. Это также будет способствовать установлению общего подхода в международной стандартизации и решению вопросов, касающихся интересов потребителей.

3.5 Ситуации, когда ресурсы ограничены

3.5.1 Ключевые моменты

Когда ресурсы потребителей ограничены, устанавливаются минимальные требования, обеспечивающие эффективное участие потребителей с использованием имеющихся средств и сохранением требуемых временных рамок. Эти требования основаны на отборе «ключевых моментов» работы, когда потребители призваны играть особую роль. При разработке проекта стандарта вклад потребителей особенно ощутим на следующих этапах:

- на этапе разработки программ по стандартизации;
- в период отбора приоритетных областей деятельности технических комитетов;
- на этапе рассмотрения темы органом по стандартизации;
- при проведении проверки осуществимости проекта (до разработки проекта предложений);
- в период разработки области применения стандарта (например, безопасность, функциональная пригодность) с перечислением характеристик, закреплением задач за членами комитета и определением необходимости проведения исследовательских работ среди потребителей;
- в работе технического комитета, когда принимается решение, затрагивающее установленную область применения и/или уровни требуемых эксплуатационных характеристик;
- при получении инструкции национальной делегацией в связи с ее участием в международной работе по стандартизации;
- при рассмотрении поступивших замечаний по проекту стандарта;
- на этапе голосования.

3.5.2 Отбор представителей

Для приоритетных областей определяют и назначают уполномоченных лиц и представителей, выражающих интересы потребителей. Создается эффективная система обмена информацией между этими представителями потребителей и сотрудником национального органа по стандартизации.

4 Практика участия потребителей в работах по стандартизации

4.1 Приоритеты для потребителей

4.1.1 Критерии установления приоритетов

В политическом Заявлении ИСО/МЭК об участии потребителей в работах по стандартизации особо отмечается необходимость определения приоритетных областей работы, представляющих интерес для потребителей, в рамках технического комитета или национального органа по стандартизации и выбора представителей потребителей для участия в работах в указанных областях.

КОПОЛКО имеет специализированную рабочую группу «Приоритеты с точки зрения потребителей», которая рассматривает приоритетные области, представляющие интерес для потребителей в рамках международной стандартизации, и готовит ежегодный отчет об этой работе. Рабочая группа решает следующие задачи: идентификация новых приоритетных областей, оценка достигнутых результатов в существующих приоритетных областях и участие потребителей. КОПОЛКО принял следующие критерии для определения приоритетов при разработке стандартов, представляющих интерес для потребителей, которые рабочая группа использует в процессе периодического анализа приоритетов:

4.1.1.1 Безопасность и охрана здоровья в области:

- электроэнергетики;
- медицинских и механических/физических рисков;
- радиации;
- пожарной опасности;
- электромагнитной совместимости;

- монтажа и технического обслуживания;
- прочности и токсичности материалов;
- инструкций по применению/этикетированию;
- утилизации;
- положений для нетрудоспособных и других уязвимых потребителей (например, пожилые люди, дети).

4.1.1.2 Защита окружающей среды:

- требования к этикетированию в сфере экологии и энергосбережения;
- утилизация продукции, отходов и упаковки;
- сбережение ресурсов;
- сбережение сырья;
- сбережение энергии;
- снижение шума;
- защита воздуха и воды от загрязнения;
- анализ жизненного цикла;
- системы экологического менеджмента.

4.1.1.3 Функциональная пригодность:

- техническая эффективность;
- безотказность;
- долговечность;
- удобное использование.

4.1.1.4 Эргономика и антропометрические показатели, включая влияние возраста на умственные и физические способности:

- потребление энергии;
- инструкции по применению/информированию;
- конфиденциальность персональных данных.

4.1.2 Приоритетная область для стандартизации

Приводится перечень приоритетов[1)], установленных КОПОЛКО:

- качество воздуха и воды;
- негромоздкие электронные и электрические домашние устройства, инструменты, приводимые в действие электромотором (DIY — сделай это самостоятельно);
- медицинские и больничные услуги, медицинские устройства, используемые в домашних условиях;
- продукция, предназначенная для детей (в том числе устройства, безопасные для детей, игрушки, изделия по уходу за детьми, оборудование для игр на открытом воздухе);
- смарт-карты, включая банковские услуги;
- оборудование для лиц с физическими недостатками;
- системы экологического менеджмента;
- домашние устройства со значительным силовым приводом;
- этикетирование в сфере экологии и энергосбережения;
- контрацептивы;
- защитная одежда и оборудование;
- велосипеды;
- спортивное оборудование;
- мебель;
- общепринятые условные обозначения.

4.2 Определение целей

4.2.1 Стандарт на продукцию или услугу

4.2.1.1 Разграничение стандартов на продукцию и услугу

Обычно довольно легко принять решение относительно разработки стандарта на продукцию или услугу в конкретных обстоятельствах. Однако бывают ситуации, когда недостаточно ясно, какой вид до-

[1)] Приведенные приоритеты расположены не в порядке важности. Данный перечень ежегодно пересматривается, при этом некоторые области добавляются, а некоторые исключаются в результате указанного ежегодного пересмотра.

кумента требуется. Если разработке подлежит стандарт на продукцию и услуги, то необходимо выделить первоочередной аспект. Например, одной из важнейших областей стандартизации услуг являются финансовые услуги. Один аспект этих услуг может состоять в предоставлении наличных денег потребителям посредством банкоматов. Могут потребоваться технические условия для контроля характеристик данных устройств, но это в значительной степени будет зависеть от характеристик информационной сети, сопровождающей эти устройства. Такая сеть влияет на уровень обслуживания потребителей. Аналогичным образом вопросы, касающиеся размещения, потребительского интерфейса и безотказности каждого банкомата, могут быть включены в стандарт на продукцию или в стандарт на услугу.

4.2.1.2 Сервисные секторы

В течение нескольких последних лет КОПОЛКО исследовал приоритетные области в сфере услуг, представляющих потенциальный интерес для международной стандартизации. Он определил общие потребительские ожидания в отношении услуг в целом, при этом финансовые услуги (включая страхование) и туризм рассматриваются в качестве ключевых областей для будущих предложений.

Были также определены следующие области:

- попечительские услуги;
- услуги по аренде, включая аренду автомобилей;
- обеспеченность жильем, включая сдачу квартир внаем;
- почтовые услуги, телекоммуникации;
- транспорт, общественный транспорт.

4.2.2 Цели разработки стандартов на продукцию

Любой продукт обладает набором свойств, но только некоторые из них могут быть стандартизованы. Выбор зависит от целей предлагаемого стандарта, например:

- предотвращение неправильного толкования;
- вопросы здравоохранения;
- вопросы безопасности;
- защита окружающей среды;
- сферы взаимодействия;
- взаимозаменяемость;
- функциональная пригодность;
- управление многообразием (унификация).

Эти цели более подробно изложены в документах, перечисленных в разделе «Библиография».

Примечание — В стандартах обычно не указаны цели индивидуальных требований, хотя цели стандарта и некоторые требования могут быть успешно изложены в предисловии. Однако эти цели должны быть идентифицированы на самых ранних стадиях разработки для принятия решения относительно включения индивидуальных требований в стандарт.

4.2.2.1 Предотвращение неправильного толкования

Международные стандарты, как правило, публикуются на английском и французском языках, иногда на русском языке (по усмотрению ГОСТ Р, комитета — члена ИСО от Российской Федерации). Стандарт излагается на одном из этих языков. Родной язык пользователя стандартами может быть языком любой страны мира. Составители стандарта могут не владеть этим языком. Для достижения целей стандартизации важно, чтобы всем пользователям было направлено одно единое послание, где используются идентичные понятия. Пользователи стандартов должны следовать тому же процессу обсуждения и прийти к тем же выводам, что и первоначальные авторы. Понятия, используемые в стандарте, должны быть тщательно отобраны с целью обеспечения однозначной интерпретации со стороны любого читателя, независимо от его родного языка.

Технические термины могут вызывать определенные трудности. Достижение взаимопонимания и сокращение случаев неправильного толкования обычно требуют определения терминов, используемых в технических требованиях, условных обозначений и знаков и установления методов испытаний и методов выборочного контроля, касающихся каждого технического требования, определенного в стандарте.

4.2.2.2 Вопросы здравоохранения, безопасности и защиты окружающей среды

Так как вопросы здравоохранения, безопасности, защиты окружающей среды или экономного использования ресурсов относятся к продукции, необходимо включать в стандарты соответствующие требования, которые в некоторых странах могут быть обязательными. Отсутствие гармонизации может представлять собой технические барьеры в торговле.

Иногда для этих требований необходимо указывать определенные характеристики вместе с предельными значениями (максимальными или минимальными) или установленными размерами, а в некоторых случаях — даже требования к конструкции продукции. Уровни этих пределов должны быть установлены таким образом, чтобы элемент риска был сведен к минимуму. Общие методические указания, касающиеся вопросов безопасности в стандартах, изложены в Руководстве ИСО/МЭК 51 «*Аспекты безопасности. Руководящие положения по их включению в стандарты*». Специфические проблемы, относящиеся к детям, более подробно изложены в Руководстве ИСО/МЭК 50 «*Безопасность. Руководящие указания для безопасности детей*».

Положения (такие как требования, относящиеся к вопросам здравоохранения, безопасности, защиты окружающей среды и т. д.), которые могут быть включены в технические регламенты или национальные стандарты, являются приоритетными при подготовке международных стандартов. Для выполнения правил установления ссылок в технических регламентах см. Руководство ИСО/МЭК 15 «*Свод принципов ИСО/МЭК по «ссылкам на стандарты»*.

4.2.2.3 Взаимодействие

Для тех видов продукции, которые функционируют совместно, разрабатываемые стандарты также должны быть совместимы. С целью определения взаимосвязи между различными элементами, например, размер модуля, используемого в проектной документации в области строительства, могут потребоваться введение отдельных пунктов в стандарт или разработка дополнительных документов, определяющих взаимодействие этих элементов. Требования к интерфейсу и взаимозаменяемости могут стать предметом международной стандартизации для расширения сферы возможного использования продукции.

Если целью международной стандартизации является обеспечение взаимозаменяемости, то необходимо рассматривать одновременно функциональные, размерные и другие характеристики, определяющие совместимость продукции в целом.

4.2.2.4 Функциональная пригодность

4.2.2.4.1 Общие положения

С целью обеспечения функциональной пригодности может потребоваться установление в стандартах следующих характеристик: размерных, механических, физических, химических, акустических, термических, электрических, биологических, эргономических и других.

4.2.2.4.2 Уровни характеристик

Нередко требуется в рамках одного стандарта (или при необходимости — в отдельных стандартах) указывать более одной категории, типа или вида продукции. Это объясняется потребностью пользователей и потребителей иметь варианты для реализации конкретных целей применения или в силу экономических причин.

Примечание — Различные категории и уровни для различных регионов и стран также могут быть включены, если это обосновано их значимостью для торговли.

Следует отметить, что такой подход неприменим для стандартов, в которых речь идет о вопросах безопасности, здравоохранения и охраны окружающей среды.

4.2.2.4.3 Функция

Требования, касающиеся функциональной пригодности продукции, иногда принимают форму требований, касающихся условий, при которых могут быть использованы обозначение или знак на продукции. В этом случае должны быть установлены конкретные значения характеристик, которые подтверждаются обозначением или знаком, в противном случае, если эти условия не соблюдены, введение обозначений и знаков недопустимо. Например, наручные часы не могут быть классифицированы как «ударостойкие» без подтверждения конкретной характеристики.

4.2.2.4.4 Управление многообразием (унификация)

В стандартизации необходимо учитывать возможности управления многообразием, которое может ограничиваться широко используемыми материалами, веществами и элементами, деталями крепления или другими элементами изделия для снижения себестоимости продукции при обеспечении надлежащих потребительских свойств.

4.2.3 Цель разработки стандартов на услуги

4.2.3.1 Качество

Установление минимально необходимых требований качества конкретной услуги.

4.2.3.2 Измерение качества услуг

Стандартизация методов измерения квалификации субъекта, оказывающего данную услугу.

4.2.3.3 Предоставление информации

Стандартизация состава предоставляемой потребителю информации и способов ее доведения до потребителя. Обеспечение транспарентности предоставления информации для возможности сравнения и выбора услуг для потребителя.

4.2.3.4 Безопасность

Установление минимально необходимых требований безопасности услуг.

4.2.4 Стандартизируемые требования

4.2.4.1 Отбор требований

Стандарт устанавливает только те характеристики и требования, которые необходимы для определения свойств и результатов услуг. Нет необходимости включать все характеристики и требования в один стандарт, может быть сделана ссылка на другие стандарты. По возможности требования должны устанавливаться в виде предельных значений или значений с допустимыми отклонениями. Кроме того, установленные значения должны иметь возможность проверки их соответствия с применением методов испытаний (измерений).

4.2.4.2 Эксплуатационные характеристики

Стандарты всегда должны быть подготовлены таким образом, чтобы не создавать барьеры для развития современных технологий. Обычно это достигается путем установления требований к эксплуатационным характеристикам продукции, а не к ее конструкции.

4.2.4.3 Цели

Как правило, в стандарт включают только те характеристики, которые могут быть объективно проверены.

4.2.4.4 Четкое изложение

Характеристики и требования должны быть четко изложены, точны, достоверны и конкретны. Из них необходимо исключить субъективные элементы, также следует избегать использования таких выражений, как «достаточно устойчивы к» или «адекватные усилия».

4.2.4.5 Требования, не имеющие отношения к производственному процессу

В стандарты не включают требования к производственному процессу, за исключением тех случаев, когда невозможно адекватно установить показатели продукции.

Примечание — При необходимости в случае использования схемы сертификации третьей стороной устанавливают виды проверок производственного процесса. Такие требования подлежат включению в конкретные правила для схем сертификации соответствия требованиям стандарта.

4.3 Определение требований к стандартам на продукцию

4.3.1 Выбор значений характеристик

4.3.1.1 Категории значений

Конкретные значения характеристик могут быть установлены по одной из следующих причин:

- значения, необходимые для учета разработчиками технических требований или изготовителями продукции, например температура поверхности кухонных приборов;
- значения, которые устанавливаются для деления непрерывного диапазона, например типовые размеры пиломатериалов;
- значения, установленные изготовителем с целью информирования пользователей, например содержание шерсти в текстильном изделии.

4.3.1.2 Предельные значения

Для некоторых целей устанавливают предельные значения (максимальные или минимальные), в частности, требования к некоторым эксплутационным характеристикам для обеспечения безопасности.

Как правило, одно предельное значение устанавливается для каждой характеристики. В случае нескольких широко используемых категорий и уровней требуется указание нескольких предельных значений.

Предельные значения, установленные на территории отдельных стран, не подлежат включению в международный стандарт.

4.3.1.3 Предписываемые значения

Для некоторых целей устанавливают предписываемые значения или ряды предписываемых значений, в частности, для управления многообразием и интерфейса. Они могут быть отобраны в соответствии с рядами предпочтительных чисел, приведенных в ИСО 3 «*Предпочтительные числа. Ряды предпочтительных чисел*» (см. также ИСО 17 «*Предпочтительные числа и ряды предпочтительных чисел. Руководство по применению*» и ИСО 497 «*Предпочтительные числа первого и второго при-*

ближений и ряды, содержащие эти числа. Правила выбора и применения»), или в соответствии с определенной модульной системой или другими определяющими факторами, если это уместно.

Предписываемые значения, установленные на территории отдельных стран, не подлежат включению в международный стандарт.

Если требуется согласованная система предписываемых значений, тогда опускают все излишние значения с целью исключения искусственного создания спроса.

В процессе стандартизации рационального ряда предписываемых значений сначала анализируют существующие ряды с точки зрения их приемлемости для международного применения.

Примечание — В случае использования ряда предпочтительных чисел необходимо обратить внимание на трудности, возникающие в случае введения фракций (не целых значений, например 3.15). С ними иногда трудно работать, так как они требуют излишне высокой точности, в этих случаях их следует округлять согласно ИСО 497. Следует также избегать включения различных значений в различных странах (в силу чего точное значение и округленное значение приводятся в стандарте).

4.3.1.4 Значения характеристик, устанавливаемые изготовителем

В отношении некоторых свойств продукции, влияющих на ее эксплуатационные характеристики, не следует устанавливать конкретные значения, когда допускается нерегламентированное количество видов продукции. Например, для некоторых видов текстильных изделий необязательно устанавливать содержание шерсти; вместе с тем на информационной этикетке требуется указать содержание шерсти. Стандарт может содержать перечень всех характеристик, которые могут быть свободно отобраны изготовителем, но значения которых он должен указать. Такое указание может быть сделано в различных формах (паспортная табличка, этикетка, сопровождающий документ и т. д.).

В стандартах могут также содержаться категории и уровни продукции или оценочные термины, при этом необходимо, чтобы используемые термины («антимагнитные часы», «высоконадежный прибор», «эксплуатационные характеристики в условиях тропиков» и т. д.), цифры и другие коды соответствовали установленным требованиям.

Не допускается утверждение, что значения характеристик, произвольно установленных изготовителем вместо принятых значений, связаны с требованиями в области здравоохранения и безопасности (см. Руководство ИСО/МЭК 51 *«Аспекты безопасности. Руководящие положения по их включению в стандарты»).*

4.3.2 Методы испытаний, отбора образцов и контроля

Технические требования, методы испытаний и выборочный контроль — взаимосвязанные элементы стандартизации продукции и рассматриваются совместно. Однако различные элементы могут быть изложены в отдельных пунктах стандарта или в отдельных стандартах. Правила работы с такими требованиями приводятся ниже. Если стандарт предназначен для использования в рамках сертификации третьей стороной, необходимо также принимать во внимание дополнительные правила.

Подлежащие стандартизации методы испытаний — это относящиеся к техническим требованиям (характеристикам) методы, которые:

- установлены в стандартах, технических условиях, технических регламентах и т. д.;
- определяют эксплуатационные характеристики продукции;
- определяют значения, которые устанавливаются поставщиком.

Как правило, методы испытаний, применяемые только в исследовательских разработках, не подлежат включению в национальные стандарты.

В процессе разработки стандартов на методы испытаний технические комитеты должны брать за основу хорошо изученные вещества при их наличии.

4.3.2.1 Критерии разработки методов испытаний

Методы испытаний устанавливаются для каждой эксплуатационной характеристики, определенной в стандарте.

Принимаются во внимание следующие аспекты:

- методы испытаний устанавливаются таким образом, чтобы результаты испытаний в максимальной степени соответствовали эксплуатационным показателям, отмечаемым потребителями в процессе практического использования продукции;
- методы испытаний должны быть объективными и давать значимые и воспроизводимые результаты;

- подробная информация, касающаяся методов испытаний, предоставляется с учетом максимальной пользы для потребителя, а также соотношения между стоимостью продукции и расходами на проведение испытаний;

- когда рассматривается вопрос об использовании ускоренных испытаний или методов, имеющих косвенное отношение к практическому использованию продукции, технический комитет разрабатывает необходимые методические указания для правильной интерпретации результатов испытаний в соответствии с установленным порядком использования продукции.

4.3.2.2 Альтернативные методы испытаний

В случае наличия более одного подходящего метода испытаний какой-либо характеристики желательно включать в разрабатываемый стандарт только один метод.

Если в силу каких-либо причин необходимо стандартизировать несколько методов испытаний, в международном стандарте для разрешения спорных вопросов и устранения сомнений необходимо идентифицировать арбитражный метод (его нередко называют «эталонным»). Например, легко использовать один из методов, но его применение требует специальной труднодоступной аппаратуры, или какой-либо метод может быть выполнен в короткие сроки, но имеет точность, отличную от указанной в стандарте.

Когда два и более метода испытаний обладают достаточной точностью для целей стандарта, все они могут быть включены в стандарт, но при этом необходимо сделать оговорку, что они эквивалентны.

4.3.2.3 Выбор методов испытаний с учетом точности

Допуски значений оцениваемых характеристик определяют выбор используемого метода испытания, а точность метода испытания соотносится с допусками.

При технической необходимости каждый метод испытаний должен включать значения пределов точности.

4.3.2.4 Оценка отдельной единицы продукции или образцов

Может потребоваться проведение оценки нескольких характеристик для каждой единицы продукции с использованием статистических методов.

Решение о соответствии требованиям стандарта каждой отдельной единицы продукции зависит от характера требований и от вида продукции. При разработке стандарта необходимо обратить особое внимание на требования, касающиеся оценки соответствия для каждой отдельной единицы.

Если имеются требования (например, касающиеся вопросов здравоохранения и безопасности), на соответствие которым необходимо оценивать каждую отдельную единицу продукции, этот факт должен быть отражен в стандарте. Хотя статистические методы предпочтительно не использовать для обнаружения дефектов, представляющих опасные последствия (например, для оценки соответствия требованиям безопасности), иногда не представляется возможным избежать их применения (например, в случае разрушающих испытаний). В этих случаях необходимо принять меры для удержания риска на достаточно низком уровне (например, путем увеличения размеров образца или путем введения более строгих предельных значений для определенных характеристик).

Если существуют требования, которым должна соответствовать продукция, при этом процент несоответствующих единиц небольшой, желательно включить статистические методы оценки согласно ИСО 2859 (для проведения контроля по альтернативному признаку) или согласно ИСО 3951 (для проведения контроля по количественному признаку).

Если существуют требования, которым необязательно должна соответствовать каждая единица продукции, так как установлены только среднее значение и допустимое отклонение, то следует также установить число испытуемых единиц или число последовательных испытаний, необходимых для определения этих значений и дисперсии (частоты встречаемости продукции с несоответствиями). В некоторых случаях предпочтительно сочетать статистические методы с приемочным критерием посредством привязки размера допусков к числу образцов. Кроме того, иногда целесообразно учитывать требования применительно к выходному результату одиночного испытания в такой же степени, как к среднему значению нескольких испытаний.

Если характеристики продукции и надлежащие технические требования таковы, что типовое испытание представляет собой подходящий метод оценивания, то стандарт вправе также включать метод, который можно использовать для типовых испытаний. В этих случаях в стандарте важно указывать на необходимость проведения повторных испытаний продукции всякий раз, когда вносятся изменения в материалы или производственный процесс, а также периодического повторного оценивания соответствия продукции даже тогда, когда не было произведено никаких изменений, с целью выявления воз-

можных нежелательных замен. Типовые испытания используют главным образом при утверждении конкретной конструкции продукции. Сами по себе они не могут приниматься в качестве свидетельства соответствия стандарту на выпускаемую в значительных объемах продукцию.

4.3.2.5 Выборочный контроль

При использовании выборочного контроля представляется возможным на основе ограниченного количества единиц продукции выносить суждение о соответствии партии.

Если стандарт рекомендует использовать выборочный контроль, то он должен устанавливать порядок отбора образцов, используемый статистический метод (по альтернативному или количественному признаку), планы выборочного контроля и рекомендуемые процедуры.

Выборочный контроль, статистические методы и критерии приемки взаимосвязаны и рассматриваются совместно. Если стандарт предназначен для использования при сертификации третьей стороной, следует принимать во внимание дополнительные правила (см. Руководство ИСО/МЭК 7 «*Руководящие положения по разработке стандартов, предназначенных для использования при оценке соответствия*»[1)]).

4.3.2.6 Общие аспекты оценки соответствия

Если в международном стандарте устанавливается статистический метод оценки соответствия, выводы о соответствии стандарту распространяются на группу или партию. В некоторых случаях требуются особые меры, чтобы исключить неправильное толкование этих утверждений. Если стандарт предназначен для использования при сертификации третьей стороной, следует также принимать во внимание дополнительные правила (см. Руководство ИСО/МЭК 7).

Если в стандарте содержится указание о необходимости проведения испытания каждой отдельной единицы продукции, тогда любое указание, касающееся соответствия продукции стандарту, означает, что было проведено испытание каждой отдельной единицы и что она удовлетворяет соответствующим требованиям.

Как правило, стандарт на методы испытаний не устанавливает каких-либо обязательств относительно проведения определенных испытаний. Он просто указывает метод, посредством которого проводят оценку, если это требуется, или на него делается ссылка (например, в том же или другом стандарте, в регламенте, в договоре (контракте).

4.3.3 Другие требования

4.3.3.1 Требования к маркированию и этикетированию

Международные стандарты могут устанавливать:

- маркировку, позволяющую идентифицировать изготовителя, его адрес или ответственного продавца, то есть торговое наименование, торговую марку или идентификационный знак;
- маркировку, позволяющую идентифицировать продукцию, то есть модель, указание типа или обозначение.

Методические указания, касающиеся информирования потребителей в отношении продукции, приведены в Руководстве ИСО/МЭК 14 «*Торговая информация, касающаяся товаров и услуг, предназначенных для потребителей*».

Маркирование может проводиться посредством табличек (иногда называемых «фирменными табличками»), этикеток, клейма, цвета, нити (проволоки), если это необходимо.

Если необходимо указывать сведения, касающиеся предупреждений, даты изготовления (или кода с подобным указанием) и срока реализации и т. д., соответствующие требования должны быть включены в пункт стандарта о маркировании и этикетировании.

4.3.3.2 Стандарты, содержащие требования к этикетированию

Стандарты, содержащие ссылку на маркирование продукции, при необходимости должны устанавливать:

- содержание всех видов маркировки, используемой для идентификации продукции;
- средства представления такой маркировки;
- расположение того места на продукции и в некоторых случаях на упаковке, на которое должна наноситься маркировка.

Установленные для маркирования условные обозначения должны соответствовать надлежащему стандарту. Если применение этикетки проводится в соответствии с требованиями стандарта, то необхо-

[1)] В настоящее время действует стандарт ИСО/МЭК 17007:2009 «Оценка соответствия. Методические указания по разработке нормативных документов, предназначенных для применения при оценке соответствия».

димо устанавливать требования к этикетке и ее надписям при длительном использовании, такие как постоянная и хорошая читаемость и повсеместное понимание. При необходимости стандарт должен также устанавливать характеристики этикетки, порядок ее прикрепления, приклеивания и закрепления на изделии или упаковке.

Стандарты, содержащие характеристики, для которых поставщики обязаны указывать неустановленные значения, должны регламентировать порядок указания этих значений.

4.3.3.3 Документация, сопровождающая продукцию

Стандарты могут содержать требование о том, чтобы продукцию сопровождал набор документов, например, инструкции по применению или информация, вкладываемая в упаковку или наносимая на упаковку продукции (см. Руководство ИСО/МЭК 37 «*Инструкции по применению потребительской продукции*»). При необходимости содержание таких документов устанавливается стандартом.

4.3.3.4 Предупреждения

Стандарты, содержащие ссылки на опасные химические вещества, и/или инструменты, или процессы, должны включать общее предупреждение.

4.3.3.5 Упаковывание и хранение

4.3.3.5.1 Общие положения

При необходимости стандарт должен устанавливать требования к упаковке и условиям хранения и транспортирования продукции с целью ее защиты или предотвращения от рисков, заражения или загрязнения (см. Руководство ИСО 41 «*Упаковка. Рекомендации по удовлетворению требований потребителя*»).

4.3.3.5.2 Защита

Упаковка должна защищать содержимое таким образом, чтобы его эксплуатационные характеристики или потребительские свойства не изменились в течение срока годности и срока службы из-за воздействия:

- внешних механических сил, таких как удар или вибрация;
- загрязнения нежелательными веществами, например водой или воздухом;
- климатических условий, например жары или холода.

4.3.3.5.3 Обращение

Конструкция упаковки должна помогать:

- транспортировке и хранению продукции на уровне рассылки и в домашних условиях;
- вскрытию и сохранению вскрытой упаковки при необходимости;
- упаковыванию и сохранению закрытой упаковки при необходимости;
- извлечению содержимого из упаковки;
- полному освобождению упаковки.

4.3.3.5.4 Безопасность при хранении, просачивании содержимого

Потенциально вредное содержимое не должно просачиваться сквозь упаковку из-за:

- слома пломбы;
- повреждения упаковки, обусловленного внешним влиянием, таким как свет или прогнозируемые механические усилия;
- повреждения упаковки, вызванного содержимым.

Если содержимое является потенциально вредным, на упаковке должны быть четко указаны соответствующее предупреждение и инструкции по хранению и утилизации.

Когда временные сроки оказывают влияние на безопасность продукции, упаковка должна содержать четкое указание этого факта, например посредством фразы «Не использовать после (указание срока)».

4.3.3.5.5 Безопасность при хранении упаковочного материала

Упаковочный материал не должен быть потенциально опасным из-за:

- эмиссии веществ, способных представлять угрозу человеку или другим формам жизни;
- возможности попадания упаковочного материала в содержимое, включая такие специфические случаи, когда сочетание упаковочного материала и содержимого способно вызвать проблемы.

4.3.3.5.6 Безопасность при использовании опасного содержимого

Если содержимое потенциально опасно:

- упаковка не должна вводить в заблуждение и должна четко отличаться по цвету и форме или другим свойствам от упаковки пищевых продуктов и напитков;

- упаковка должна быть четко промаркирована с нанесением надлежащих предупреждений и инструкций по применению;

- соответствующие предупреждения и инструкции по применению, такие как «Хранить в недоступном для детей месте», необходимо повторять на внутренней упаковке.

4.3.3.5.7 Безопасность упаковки при использовании и вскрытии

Если содержимое или упаковка потенциально опасны в момент вскрытия или извлечения содержимого, то:

- в надлежащем месте прилагаются четкие инструкции по вскрытию;

- устройства для вскрытия должны подходить для данного содержимого, упаковки и потенциальных пользователей. В некоторых случаях две или более группы пользователей могут предъявлять различные, возможно даже противоположные, требования к устройствам для вскрытия. Например, упаковка лекарственных препаратов, которые могут попасть в руки детей, должна иметь укупорочное средство, устойчивое к действиям ребенка, однако то же укупорочное средство должно легко открываться лицом с физическими недостатками (возможно, с использованием дополнительного устройства);

- устройства для вскрытия должны быть сконструированы таким образом, чтобы не упасть внутрь контейнера;

- упаковка должна облегчать безопасное извлечение содержимого.

4.3.3.5.8 Безопасность при использовании укупорочных средств

Если содержимое может стать опасным при открытой упаковке, то:

- следует предоставить четкие инструкции по упаковыванию, например «Материалы с токсичным испарением»;

- укупорочные средства должны соответствовать содержимому, упаковке и быть безопасными для потенциальных пользователей.

4.3.3.5.9 Безопасность при утилизации

Упаковка и остатки содержимого по возможности должны быть пригодны к безопасной утилизации с использованием обычных средств, без кратковременной или долговременной опасности для людей и окружающей среды. Предпочтение отдается материалам, поддающимся биологическому разложению.

Следует предоставить четкие инструкции, касающиеся утилизации упаковки и/или содержимого, в тех случаях, когда нельзя использовать обычные средства утилизации.

Процессы вторичной переработки, если таковые имеются, не должны в краткосрочной или долгосрочной перспективе причинять ущерб людям или окружающей среде.

4.3.3.6 Потребительские требования к графическим обозначениям

В связи с ростом международной торговли потребительскими товарами, увеличением международного обмена информацией и обмена услугами в целом потребители все более испытывают потребность в стандартизированных на международном уровне условных обозначениях, включая легко узнаваемые пиктограммы, которые четко определенным и однозначным образом предоставляют потребителям ценную информацию. Кроме того, эта потребность становится все более необходимой в связи с возрастающей сложностью потребительских товаров и услуг, функциональные свойства которых не всегда понятны потребителям. В лучшем случае это может привести к недопониманию, а в худшем — к несчастным случаям.

Во многих случаях информирование и предупреждение могут быть успешно предоставлены в виде графических условных обозначений. Это поможет потребителю правильнее и лучше использовать данную продукцию, производить техническое обслуживание, утилизацию и уменьшить риск возникновения химической, механической или электрической опасности. Особое внимание следует уделить «уязвимым» группам потребителей, таким как дети, некоторые группы инвалидов и даже неграмотные. Информация, касающаяся общественных услуг и средств обслуживания, также должна быть предоставлена в виде графических условных обозначений.

Потребители знают, что в некоторых областях существуют стандартизированные на международном уровне условные графические обозначения, но во многих областях до сих пор остаются неудовлетворенные потребности. Стандартизация может явиться тем инструментом, который способен стимулировать создание признанных и внедренных на международном уровне графических условных обозначений в интересах потребителей и общества в целом.

С точки зрения потребителей существуют базовые принципы, которые необходимо соблюдать в процессе разработки графических условных обозначений:

- обозначения должны быть легко воспринимаемыми и узнаваемыми (важно до принятия обозначений протестировать их в рамках групп потребителей);

- обозначения должны быть легко отличимы одно от другого;
- в некоторых случаях обозначения отбирают с учетом возможности сделать их тактильными (осязаемыми);
- число обозначений должно быть ограничено теми областями, в которых ощущается реальная потребность (потребителям не следует изучать специальный пиктографический язык);
- одинаковые обозначения используют для одинаковых функций независимо от вида продукции или функционального контекста;
- в течение переходного периода целесообразно использовать дополнительный текст на национальном языке;
- если информация имеет значимость для здоровья и безопасности потребителей, использование только условных обозначений может повлечь за собой серьезные риски.

Для получения более полной информации см. Руководство ИСО/МЭК 74 «*Знаки графические. Технические руководящие указания для рассмотрения нужд потребителей*».

4.4 Порядок начала работ

4.4.1 Новые проекты

4.4.1.1 Необходимость разработки

При рассмотрении новой рабочей темы возможны две ситуации. Первая состоит в том, что тема не подпадает под область деятельности действующего технического комитета или подкомитета. Вторая ситуация наблюдается тогда, когда уже существует технический комитет, охватывающий данную область.

Предложение по разработке темы новым техническим комитетом может быть поставлено перед техническим руководящим бюро следующими органами:

- национальным комитетом-членом;
- техническим комитетом или подкомитетом;
- комитетом по разработке политики;
- техническим руководящим бюро или одной из его консультативных групп;
- органом связи;
- главным должностным лицом.

Подробная информация относительно этих процедур представлена в Директивах ИСО/МЭК, Часть 1, в частности в пунктах 1 и 2, и Директивах ИСО/МЭК, Дополнение;

- органом, ответственным за ведение системы сертификации, функционирующей под эгидой организации (только МЭК);
- другой международной организацией, членами которой являются национальные органы.

Работа, за которую отвечает действующий комитет, может быть предложена ему следующими органами:

- национальным органом;
- секретариатом данного технического комитета или подкомитета;
- другим техническим комитетом или подкомитетом;
- организацией, поддерживающей связи.

4.4.1.2 Выбор проектов

В период выдвижения новых проектов стандартов особая роль отводится представителям разработчиков стандартов. Ресурсы представителей потребителей практически всегда ограничены. Вместе с тем в процессе отбора наилучших проектов, как правило, требуется поддержка представителей потребителей. Хотя очевидно, что на раннем этапе трудно выполнить количественные расчеты. Представители потребителей обязаны приложить максимум усилий в плане выработки объективно обоснованных заключений.

4.4.1.3 Обоснование предлагаемого стандарта

Важно, чтобы все заинтересованные стороны, включая потребителей, изложили свою точку зрения с самого начала обсуждения — при обосновании необходимости разработки предлагаемого стандарта, а также относительно возможной области применения и сферы распространения. Для обеспечения учета интересов потребителей необходимо проводить консультации с потребителями на раннем этапе. Если предложение исходит от потребителей, другие стороны, заинтересованные в разработке стандарта, также должны участвовать в консультациях.

4.4.1.4 Предложение

Предложение по разработке стандартов должно охватывать следующие аспекты и иметь обоснованные доказательства:

- Область применения предлагаемого стандарта: в этом разделе четко определяются характер работы и конкретная область деятельности.
- Конкретные цели и обоснование по предлагаемому стандарту, например:
  - содействие международной торговле;
  - защита интересов потребителей;
  - вопросы безопасности и здравоохранения;
  - защита окружающей среды.
- Необходимо сделать ссылку на требуемые аспекты стандартизации и на те проблемы и трудности, которые предположительно должен разрешить стандарт.
- Основными структурами, на которые распространяется предлагаемый стандарт и которые могут извлечь выгоду, являются следующие:
  - промышленность;
  - потребители;
  - торговля;
  - правительство (органы власти);
  - дистрибьюторы.
- Техническая осуществимость предлагаемого стандарта, например:
  - ограничение или содействие конкурентоспособности;
  - новые технологии;
  - расширение или ограничение потребительского выбора;
  - влияние на производственные затраты;
  - повышение степени безопасности.
- Своевременность предлагаемого стандарта: являются ли существующие технологии достаточно стабильными или развитие технологий способно в кратчайшие сроки «состарить» стандарт.
- Актуальность потребности в предлагаемом стандарте, например, с точки зрения безопасности.
- Связь регламентов, принимаемых правительством, и стандартов.

4.4.2 Существующие проекты

4.4.2.1 Адаптация требований

Адаптация существующего проекта обычно менее затратна в плане ресурсов по сравнению с разработкой нового проекта. Можно в действующий стандарт внести поправки с тем, чтобы исправить ситуацию в тех областях, в которых не реализуется существенная потребительская потребность. Если сталкиваются с такой ситуацией, возникает вопрос относительно внесения изменений в действующие требования с целью их усиления или ослабления для удовлетворения этой потребности.

4.4.2.2 Дополнительные требования

В качестве альтернативы возникает вопрос, могут ли новые требования быть включены в существующие проекты, чтобы лучше удовлетворять нужды потребителей. Например, рассматриваются ли в проекте функциональные требования в качестве первоочередных в области безопасности или необходимо скорректировать эту потребность путем включения в документ дополнительных требований по безопасности.

4.5 Получение результатов

4.5.1 Общие положения

4.5.1.1 Планирование представителями потребителей

Представители потребителей получают поддержку со стороны своих национальных органов по стандартизации или других организаций, чтобы повлиять на ход дискуссии в интересах широкой общественности, использующей товары и услуги. В этих дискуссиях представители изготовителей, как правило, численно превосходят представителей потребителей и могут составлять большинство в техническом комитете. Тщательное планирование способно существенно повысить эффективность действий представителей потребителей в период проведения переговоров.

4.5.1.2 Бизнес-планы

С целью руководства своей работой все комитеты ИСО/МЭК обязаны разрабатывать бизнес-планы. Эти планы содержат затраты на ресурсы и обоснование всех текущих и предлагаемых проектов. Планы подлежат утверждению в более высоких инстанциях. Если представители потребителей выражают пожелания включить новые предложения, то они подлежат включению в бизнес-план до начала работ органа по стандартизации. Вместе с тем технический комитет участвует в составлении содержа-

ния бизнес-плана, что является необходимым условием для дальнейшей работы. Успешная разработка любого конкретного предложения отражает качество выполненной подготовительной работы.

4.5.2 Стратегия

4.5.2.1 Консенсус

Принимаемые решения ИСО и МЭК основываются на консенсусе. Это означает, что используется достаточно сильная аргументация, которая неоднократно повторяется, в результате чего нежелательные аспекты могут быть исключены из стандарта или рабочего предложения. По крайней мере их включение может быть отложено. Таким образом, требование достижения консенсуса представляет собой самый убедительный инструмент, который находится в распоряжении представителя потребителей, однако, как правило, одного-единственного голоса недостаточно, чтобы преодолеть большинство голосов комитета.

4.5.2.2 Объединение данных

До проведения заседания или ряда заседаний необходимо собрать воедино все требуемые факты. При необходимости они могут быть представлены в виде официального изложения, чтобы убедить сомневающихся делегатов в важности того пункта, на котором настаивают потребители.

4.5.2.3 Процедуры

При принятии решения по стандартам важно знать процедуры ведения торгово-экономической деятельности в организациях. Если они не выполнялись надлежащим образом в тех случаях, когда решение, принятое незначительным большинством, противоречило позиции потребителей, тогда, вероятно, имеет смысл пересмотреть это решение в установленном порядке.

4.5.2.4 Союзы

Так как при принятии решения значение имеют голоса целой группы, в то время как один голос не имеет решающего значения, то представители потребителей должны приложить усилия по привлечению на свою сторону других членов комитета. По возможности следует изучить позицию других членов по различным вопросам. Резко отрицательная позиция по одному вопросу может смениться позицией «воздержался» или положительной позицией по другим важным вопросам. Взаимное уважительное отношение к позиции каждого члена приводит к компромиссу. Действуя подобным образом, все стороны в состоянии добиться выполнения большей части своих требований, при этом ни одна из сторон не сможет реализовать все свои цели.

4.5.3 Тактика

4.5.3.1 Персоналии

Различные представители потребителей достигают своих целей различными способами. Один представитель достигает своих целей посредством тщательной подготовки, другой добивается успехов путем усиления выстраиваемых им личных связей. Во всех случаях необходимо проявить желание выслушать и взвесить все аргументы, принимая во внимание, каким образом различные точки зрения могут наилучшим образом быть скомпонованы в рамках единого документа. При необходимости представители потребителей поднимают вопрос о целесообразности включения другого лица в конкретную рабочую группу.

4.5.3.2 Настойчивость

Участие нескольких представителей потребителей в работе отдельного заседания гарантирует обеспечение более весомых успехов. Эффективность представительства значительно сокращается в тех случаях, когда невозможно рассмотреть все аспекты конкретного вопроса, собрать новые данные, обновить аргументы и повторно выдвинуть основополагающие аспекты. Если предусмотреть четкий порядок аргументации, то в этом случае хорошая подготовка может сократить потребность в повторах.

5 Ожидаемые результаты для потребителей от работ по сертификации

5.1 Общие положения

В тех случаях, когда потребители ищут беспристрастные свидетельства того, что покупаемая ими продукция соответствует стандарту, такие свидетельства могут быть предоставлены посредством системы сертификации третьей стороной, выдающей сертификат соответствия (см. Руководство ИСО/МЭК 23 «*Методы указания соответствия стандартам для систем сертификации третьей стороной*»).

Сертификация продукции помогает потребителям в принятии более обоснованных решений в процессе покупки. Систему сертификации следует разрабатывать надлежащим образом, а содержащаяся

в ней информация должна быть понятна потребителям. До внедрения системы сертификации следует рассмотреть вопрос о ее целесообразности для удовлетворения нужд потребителей.

5.2 Безопасность — приоритетное направление деятельности

Первое требование потребителей состоит в их защите от недопустимого риска. Таким образом, сертификация должна подтвердить, что продукция соответствует требованиям безопасности, установленным стандартами.

5.3 Эксплуатационные характеристики продукции, относящиеся к ее функциональному назначению

Потребители также заинтересованы в эксплутационных характеристиках продукции или ее функциональной пригодности. Им нужна информация относительно конечного использования, предусмотренного для конкретной продукции. Анализ функционального назначения продукта и связанных с ним характеристик проводят на начальном этапе до разработки стандарта или серии стандартов, на которых основана сертификация. Этот анализ пересматривают по мере необходимости в процессе разработки стандартов или серии стандартов. Важно обеспечить активное участие в этом анализе потребителей, компании по розничной торговле и организации, осуществляющей сравнительные испытания. Только в этом случае сертификация будет надлежащим образом удовлетворять нужды потребителей. Если один и тот же продукт может иметь различное функциональное назначение, то в стандарте должны быть указаны разделения на типы, виды, сорта и т. д. и их условные обозначения, которые учитываются при сертификации (соответственно Руководству ИСО/МЭК 23 «*Методы указания соответствия стандартам для систем сертификации третьей стороной*»).

5.4 Значение стандартов

Польза сертификации для потребителей состоит в том, что стандарт удовлетворяет их ожидания. Руководство ИСО/МЭК 46 «*Сравнительные испытания потребительских товаров и связанных с ними услуг. Общие принципы*» и Руководство ИСО/МЭК 7 «*Руководящие положения по разработке стандартов, предназначенных для применения при оценке соответствия*»[1)] содержат методические указания по разработке этих стандартов.

5.5 Доверие потребителей

Системы сертификации должны соответствовать стандартам и руководствам ИСО/МЭК, разработанным Комитетом Совета ИСО по оценке соответствия, КАСКО. Принятие потребителем результатов оценки соответствия зависит от трех моментов: каким образом конкретный стандарт отражает установленное функциональное назначение продукции; беспристрастность в деятельности системы сертификации и ее процедур контроля качества; влияние на выбор потребителей продукции, имеющей знак подтверждения соответствия.

[1)] В настоящее время действует стандарт ИСО/МЭК 17007:2009 «Оценка соответствия. Методические указания по разработке нормативных документов, предназначенных для применения при оценке соответствия».

Библиография

ISO 3, Предпочтительные числа. Ряды предпочтительных чисел
ISO 17, Предпочтительные числа и ряды предпочтительных чисел. Руководство по применению
ISO 497, Предпочтительные числа первого и второго приближений и ряды, содержащие эти числа. Правила выбора и применения
ISO 2859, Процедуры выборочного контроля по качественным признакам
ISO 3951, Методы выборочного контроля и карты для контроля по количественным признакам при процентном определении дефектов
Руководство ISO/IEC 2, Стандартизация и смежные виды деятельности. Общий словарь
Руководство ISO/IEC 7, Руководящие положения по разработке стандартов, предназначенных для применения при оценке соответствия
Руководство ISO/IEC 14, Торговая информация о потребительских товарах и услугах
Руководство ISO/IEC 15, Правила ИСО/МЭК, касающиеся ссылок на стандарты
Руководство ISO/IEC 23, Методы указания соответствия стандартам для систем сертификации третьей стороной
Руководство ISO/IEC 37, Инструкции по применению потребительской продукции
Руководство ISO/IEC 41, Упаковка. Рекомендации по удовлетворению требований потребителя
Руководство ISO/IEC 46, Сравнительные испытания потребительских товаров и связанных с ними услуг. Общие принципы
Руководство ISO/IEC 50, Безопасность. Руководящие указания для безопасности детей
Руководство ISO/IEC 51, Аспекты безопасности. Руководящие указания по включению их в стандарты
Руководство ISO/IEC 59, Свод практических рекомендаций по стандартизации
Руководство ISO/IEC 71, Руководящие указания для разработчиков стандартов, направленные на удовлетворение потребностей пожилых людей и инвалидов
Руководство ISO/IEC 74, Знаки графические. Технические руководящие указания для рассмотрения нужд потребителей
Заявление ИСО/МЭК об участии потребителей в работах по стандартизации
Заявление ИСО/МЭК относительно учета нужд пожилых людей и инвалидов в работах по стандартизации
Директивы ИСО/МЭК — Часть 1: Процедуры ведения технической работы
Директивы ИСО/МЭК — Дополнение: Процедуры, специфические для ИСО
Директивы ИСО/МЭК — Дополнение: Процедуры, специфические для МЭК

Полезные веб-сайты:
ИСО — gost.e-ecolog.ru
МЭК — gost.e-ecolog.ru
CI — gost.e-ecolog.ru

УДК 658.516 ОКС 03.120.10 Т59

Ключевые слова: потребители, разработка стандартов, методические указания, принципы

Редактор *М.В. Григорьева*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *В.И. Варенцова*
Компьютерная верстка *В.И. Грищенко*

Сдано в набор 21.11.2012. Подписано в печать 25.04.2013. Формат 60x84 1/8. Гарнитура Ариал. Усл. печ. л. 3,26.
Уч.-изд. л. 2,85. Тираж 120 экз. Зак. 268.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru