

### Рекомендации

#### **экспертам при проведении оценки качества представленных продукции и услуг на конкурс «Лучшие товары и услуги республики Коми» - регионального этапа Всероссийского конкурса Программы «100 лучших товаров России»**

1. Состав экспертной группы формируется из представителей министерств, ведомств, администраций муниципальных образований, контролирующих организаций, предприятий.

2. Руководителем экспертной группы является специалист по данному виду деятельности (представитель ведомства, администрации муниципального образования, контролирующей организации).

3. Координатором деятельности экспертной группы является представитель ФБУ «Коми ЦСМ».

4. Экспертная группа работает по специально разработанному графику.

5. Перед выездом на предприятие, в организацию руководитель экспертной группы согласовывает с экспертами дату и место работы экспертной группы.

6. Перед выездом на предприятие, в организацию руководитель экспертной группы заблаговременно извещает предприятие-конкурсанта о прибытии группы экспертов.

7. При оценке качества заявленной продукции (услуги) на месте эксперты учитывают следующие критерии и требования:

- наличие сертификата соответствия или декларации в системе ГОСТ Р (если продукция и услуги подлежат обязательной сертификации), свидетельство о государственной регистрации санитарно-эпидемиологического заключения (при необходимости), а также иных сертификатов, полученных в системе добровольной сертификации в России;

- соответствие услуги международным стандартам, другим нормативным требованиям, документам;

- уровень социальной конкурентоспособности (цена в сравнении с аналогами);

- уровень безопасности;

- отсутствие экспертно подтвержденных претензий к качеству со стороны потребителя,купающих организаций и представителей органов государственного контроля и надзора в Республике Коми, в том числе – по показателям безопасности, установленным значениям срока службы, надежности, гарантийным срокам службы и др.

- стабильность высокого уровня качества заявленной продукции (услуг);

- наличие положительных отзывов со стороны потребителей икупающих организаций;

- цена в сравнении с аналогами и доступность широкому кругу потребителей;

- эстетические свойства продукции (услуги);

- квалификация и профессионализм обслуживающего персонала;

- культура обслуживания;

- уровень маркетинговой деятельности;

- уровень управления качеством, наличие на предприятии систем качества и деятельности по их внедрению и др.,

#### **а также критерии, приведенные в Матрице.**

8. По результатам работы на месте эксперты заполняют Матрицу по установленным критериям, требованиям, показателям, проставив соответствующие оценки. Максимальная оценка за каждый критерий равна 10. По результатам оценки высчитывается средний балл суммы оцениваемых критериев. Эксперт может высказать мнение о достоинстве продукции (услуги) по присуждению ей звания лауреата, награждению дипломом или ее отклонение от награждения, отразив его при заполнении матрицы.

Условно: суммарная оценка «Отлично» соответствует 100 баллам, «Хорошо» – 90-100 баллам, «Удовлетворительно» – 80-90 баллам, «Неудовлетворительно» – ниже 80 баллов.

**Экспертам не рекомендуется ставить оценку ниже 8 баллов по критериям, приведенным в Матрице.**

Примечание: практика проведения конкурсов показала, что при среднем балле ниже 90 участнику Конкурса вручается свидетельство, при среднем балле от 90 до 98 конкурса вручается Диплом, при среднем балле от 98 до 100 присуждается звание лауреата с вручением приза – Плакетки.