

Перевіряють знання законодавчих актів, інструкцій, правил, технологій, рівень майстерності та професіоналізму.

Оцінювання самого процесу надання послуг включає наявність необхідних спеціально обладнаних виробничих приміщень, які відповідають усім нормам чинного стандарту, санітарної, електро-, пожежо- та вибухобезпеки. Перевіряють якість послуг та умови обслуговування споживачів (комфортність, естетичність і ергономічність обстановки). У суб'єкта господарювання мають бути усі необхідні НД, розроблені власні системи контролювання і оцінювання якості послуг, процесів їх надання, контролювання за якістю обладнання і матеріалів. Усе обладнання, матеріали та препарати повинні бути сертифіковані та пройти гігієнічну реєстрацію. Ураховується й те, чи відпрацьована схема розгляду і реагування на звернення та скарги клієнтів.

Під час оцінювання процесу надання послуг розглядають усі його етапи, починаючи з моменту, коли споживач зайшов до перукарні. Перевірка результату послуг проводиться шляхом експертного оцінення майстерності виконавця і результату послуги компетентними спеціалістами. При цьому враховують і соціологічні дослідження, які проводить орган з сертифікації, результати аналізування актів перевірок, висновки органів виконавчої влади, наявність претензій і скарг від споживачів тощо.

Наданий суб'єкту господарювання сертифікат може бути в будь-який момент відмінений чи призупи-

нений у випадку незадовільних результатів інспекційної перевірки, перевірки з державного нагляду чи надходження скарг від незадоволених клієнтів.

В Україні ще донедавна споживач обирав, кому йому довірити свою зовнішність, лише керуючись інтуїцією та порадами друзів. Відтепер, незважаючи на те, що в нашій державі послуги салонів краси та перукарень не підлягають обов'язковій сертифікації, заклади, які претендують на звання кращих, теж почали проходити цю процедуру на добровільних засадах.

У процесі сертифікації враховують різноманітні аспекти діяльності підприємства: відповідність приміщення вимогам НД, наявність рівномірного природного освітлення, асортимент та якість надання послуг, кваліфікація персоналу, рівень оснащення, відповідність використовуваного обладнання вимогам дозвільних документів, використання зареєстрованих медичних технологій, наявність **сертифікатів відповідності** на парфумерно-косметичну продукцію, відсутність задокументованих скарг та нарікань на роботу закладу тощо.

Процедура сертифікації складається з визначення класу (рівня) перукарні та оцінювання відповідності послуг установленим вимогам. Щоб уникнути бюрократичної тяганини, представники органу з сертифікації допоможуть суб'єкту господарювання зібрати увесь пакет необхідних документів. Головне — це бажання останнього на практиці довести, що рівень надаваних послуг відповідає найсуворішим вимогам стандартів. А вже споживачі, особливо платоспроможні й вимогливі, належним чином оцінять його старання. ■

*Н. Ткаченко, заступник генерального директора, ДП «Полтавастандартметрологія»*

НОВИНИ ISO

## Косметика із захистом від мікробів

**П**ереважна кількість людей користуються косметикою, декоративною або гігієнічною: шампунями для очищення, віддушками, засобами захисту для поліпшення зовнішнього вигляду або запаху. Але як можна довідатися, що застосовувані засоби безпечні?

Існує кілька способів захисту косметики: хімічне консервування; властивості самої формули; дизайн упакування; виробничий процес.

Новий стандарт ISO 11930:2012 «Косметика. Мікробіологія. Оцінювання антибактеріального захисту косметичного засобу», розроблений технічним комітетом ISO/TC 217 «Косметика», допоможе перевірити ефективність цих способів у забезпеченні захисту споживачів.

У стандарті ISO 11930 описано процедуру оцінювання консервування косметичної продукції, враховуючи випробування на ефективність та самі критерії оцінювання. Стандарт дозволить поширити передовий досвід по усьому світові, що підвищить ефективність компаній, знизить бар'єри у торгівлі й підвищить довіру споживачів у тому, що використовувана ними продукція є безпечною.

ISO 11930 використовують відповідно до вимог ISO 29621:2010 «Косметика. Мікробіологія. Посібник з оцінювання ризику та ідентифікації продукції з низьким мікробіологічним ризиком», який допомагає визначити, яка продукція піддається ризику мікробного зараження. ■

*За матеріалами [www.iso.org](http://www.iso.org)*