

---

## СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ

**Оценка опыта и деловой репутации лиц, осуществляющих деятельность в области услуг по обслуживанию зданий и территорий**

**Evaluation of experience and business reputation of entities providing services in maintenance of buildings and territories**

---

### **1 Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает специальные требования, модель и критерии оценки деловой репутации лиц, осуществляющих деятельность по обслуживанию зданий и территорий.

Стандарт позволяет обеспечить единый и объективный подход при ранжировании и выборе лица, осуществляющего деятельность по обслуживанию зданий и территорий при проведении различных видов закупок, в том числе конкурсов, а также оценки ее репутационного потенциала и финансовой успешности.

Стандарт входит в национальную систему стандартов «Оценка опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности», в соответствии с ОК 029 [1], относящихся к классу 81 «Деятельность по обслуживанию зданий и территорий». Стандарт разработан на основе ГОСТ Р 66.0.01 «Оценка опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности. Национальная система стандартов. Общие положения, требования и руководящие принципы».

### **2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 66.0.01 «Оценка опыта и деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности. Национальная система стандартов. Общие положения, требования и руководящие принципы»;

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

### **3 Термины и определения**

В настоящем стандарте применены термины и определения по ГОСТ Р 66.0.01.

### **3 Специальные требования**

4.1 Оценку деловой репутации лиц, осуществляющих деятельность по обслуживанию зданий и территорий, проводят не менее чем два эксперта по оценке деловой репутации и один финансовый аудитор.

4.2 Эксперты по оценке деловой репутации должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 66.0.01, а также иметь дополнительное профессиональное образование в области оценки деловой репутации субъектов предпринимательской деятельности, осуществляющих обслуживание зданий и территорий. Требования к экспертам по сертификации установлены в Приложении Б. Форма аттестата о компетентности эксперта представлена в Приложении Б.1.

4.3 Финансовый аудитор участвует в оценке соответствия требованиям настоящего стандарта в составе экспертной группы. Финансовый аудитор должен иметь квалификационный аттестат аудитора. Финансовый аудитор проводит оценку следующих субфакторов: «Финансовая автономия», «Финансовая устойчивость», «Обеспеченность собственными оборотными средствами», «Материально-техническая база». Финансовый аудитор формирует отчет по форме, установленной в Приложении Л.

### **5 Порядок проведения оценки деловой репутации**

5.1 Проведение оценки деловой репутации лиц, осуществляющих деятельность по обслуживанию зданий и территорий, третьим лицом осуществляется в соответствии с требованиями раздела 6 ГОСТ Р 66.0.01.

5.2 По результатам оценки деловой репутации лиц, осуществляющих деятельность по обслуживанию зданий и территорий, третье лицо предоставляет заявителю вместе с сертификатом соответствия отчет о проведении сертификации, который включает следующие сведения:

- 1) о третьем лице, проводившем оценку;
- 2) об экспертах и подписи экспертов, проводивших оценку (количество экспертов не может быть менее четырех человек);
- 3) о процедуре оценки каждого субфактора, информацию об исходных данных при расчете оценки по каждому субфактору в модели оценки и итоговый индекс.

Форма отчета о проведении добровольной сертификации установлена в Приложении Л.1.

5.3 При проведении оценки соответствия требованиям настоящего стандарта третье лицо формирует личное дело заявителя, содержащее все копии документов, заверенные руководителем организации-заявителя, полученные в результате проведения оценки соответствия. При проведении оценки эксперты третьего лица проводят анализ оригиналов документов заявителя. Список

документов, анализируемых экспертами, установлен в приложении И. При оценке личное дело заявителя должно носить доказательный характер. В целях обоснования значения индекса деловой репутации данное личное дело должно быть предоставлено заинтересованным лицам, государственным органам в рамках проведения процедур разрешения спорных вопросов. В случае отказа третьего лица от предоставления личного дела и отчета о проведении сертификации индекс деловой репутации признается недействительным. Порядок формирования личного дела представлен в приложении И.1.

5.4 Индекс деловой репутации, полученный заявителем при проведении оценки, подлежит актуализации. При отсутствии актуализации сведений в течение более трех календарных месяцев актуальность индекса деловой репутации должна быть подтверждена третьим лицом, проводившим оценку.

*Пр и м е ч а н и е* – Актуализация предусматривает ежемесячное информирование третьей стороны заявителем обо всех изменениях первоначальных сведений, подлежащих оценке по требованиям настоящего стандарта. Актуализация осуществляется путем предоставления анкет заявителя по установленной третьей стороной форме и заверенных копий документов, подтверждающих сведения, указанные в анкете. В случае необходимости третье лицо вправе проводить выездную проверку для оценки достоверности сведений при актуализации.

Актуализация результатов добровольной сертификации проводится на основании заключенного договора на проведение актуализации результатов добровольной сертификации, составленного по форме в Приложении Е.2 посредством ежемесячного предоставления третьему лицу анкет по форме в Приложении Г.1 и подтверждения информации в анкете предоставлением соответствующих документов. По результатам актуализации результатов добровольной сертификации третье лицо формирует отчет о проведении актуализации результатов добровольной сертификации по форме в Приложении Л.3. Актуализация результатов добровольной сертификации не освобождает заявителя сертификации от прохождения внепланового инспекционного контроля.

5.5 Заявитель сертификации вправе принять решение о непроведении актуализации результатов добровольной сертификации. В таком случае третье лицо осуществляет инспекционный контроль на условиях договора. Форма договора на проведение инспекционного контроля установлена Приложением Е.3. По результатам проведения инспекционного контроля третье лицо формирует отчет о проведении инспекционного контроля по форме Приложения Л.2. При отказе или невозможности заключения договора инспекционного контроля заявителем, третье лицо вправе осуществить внеплановый инспекционный контроль.

## **6 Модель оценки деловой репутации**

6.1 В факторной модели оценка деловой репутации организации выражается индексом  $R_f$ , который определяется по выражению:

$$R_f = d_1x_1 + d_2x_2 + d_3x_3 + d_4x_4 + d_5x_5 + d_6x_6, \quad (1)$$

где  $d_1, d_2, d_3, d_4, d_5, d_6$  – коэффициенты весомости факторов, определяемые экспертным путем таким образом, чтобы в идеальном случае  $R = 100$ , т.е. при  $x_1 = x_2 = x_3 = x_4 = x_5 = x_6 = 100$  и  $d_1 + d_2 + d_3 + d_4 + d_5 + d_6 = 1$ ;

$x_1$  – фактор «Финансовые ресурсы», характеризующий эффективность управления движением денежных средств, находящихся в распоряжении у организации;

$x_2$  – фактор «Материально-технические ресурсы», характеризующий обеспеченность организации материальными ресурсами, необходимыми для оказания услуг в области обслуживания зданий и территорий;

$x_3$  – фактор «Трудовые ресурсы», характеризующий компетентность специалистов и руководителей у организации;

$x_4$  – фактор «Опыт работы», характеризующий продолжительность присутствия (нахождения) организации на рынке по сертифицируемому виду экономической деятельности и объем оказанных им услуг;

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;

$x_5$  – фактор «Репутация», характеризующий восприятие организации клиентами и обществом в целом;

$x_6$  – фактор «Управление процессами», характеризующий наличие системы менеджмента у организации.

В свою очередь факторы  $x_1 - x_6$  определяются через субфакторы, которые могут быть рассчитаны с использованием информации, представляемой заявителем.

6.2 Фактор «Финансовые ресурсы» определяют по формуле:

$$x_1 = d_{11}x_{11} + d_{12}x_{12}, \quad (2)$$

где  $d_{11}$  и  $d_{12}$  – коэффициенты весомости и  $d_{11} + d_{12} = 1$ ;

$x_{11}$  – субфактор «Финансовая автономия» отражает долю активов организации, которые покрываются за счет собственного капитала;

$x_{12}$  – субфактор «Финансовая устойчивость» отражает, какая часть активов финансируется за счет устойчивых источников, то есть долю тех источников финансирования, которые организация может использовать в своей деятельности длительное время.

6.2.1 Фактор «Материально-технические ресурсы» определяют по формуле:

$$x_2 = x_{21}d_{21} + x_{22}d_{22}, \quad (3)$$

где  $d_{21}, d_{22}$  – коэффициенты весомости и  $d_{21} + d_{22} = 1$ ;

$x_{21}$  – субфактор «Обеспеченность собственными оборотными средствами» отражает наличие собственных оборотных средств у организации, необходимых для его финансовой устойчивости и показывает, достаточно ли средств из бесплатных финансовых источников в обороте;

$x_{22}$  – субфактор «Материально-техническая база» отражает совокупность

материальных, вещественных элементов, средств производства, которые используются организацией в экономических процессах.

6.2.2 Фактор «Трудовые ресурсы» определяют по формуле:

$$x_3 = x_{31}d_{31} + x_{32}d_{32} + x_{33}d_{33} + x_{34}d_{34}, \quad (4)$$

где  $d_{31}, d_{32}, d_{33}, d_{34}$  – коэффициенты весомости и  $d_{31} + d_{32} + d_{33} + d_{34} = 1$ ;

$x_{31}$  – субфактор «Стаж работы сотрудников» отражает стаж работы и практический опыт сотрудников организации (руководящий состав и специалисты), непосредственно участвующих в оказании услуг в области обслуживания зданий и территорий.

Примечание — При расчете настоящего субфактора учитывается стаж работы сотрудников в профессиональной деятельности, согласно занимаемой должности в организации

$x_{32}$  – субфактор «Образование сотрудников» отражает уровень образования сотрудников организации (руководящий состав и специалисты), непосредственно участвующих в оказании услуг в области обслуживания зданий и территорий;

$x_{33}$  – субфактор «Текучесть кадров», характеризует уровень текучести кадров в организации;

$x_{34}$  – субфактор «Система обучения», характеризует наличие системы обучения сотрудников в организации.

6.2.3 Фактор «Опыт работ» определяют по формуле:

$$x_4 = x_{41}d_{41} + x_{42}d_{42}, \quad (5)$$

где  $d_{41}, d_{42}$  – коэффициенты весомости и  $d_{41} + d_{42} = 1$ ;

$x_{41}$  – субфактор «Добросовестность» отражает способность организации надлежащим образом исполнять свои обязательства по заключенным договорам (в соответствии с положениями самого договора и/или в соответствии с действующим законодательством);

$x_{42}$  – субфактор «Период профессиональной деятельности» отражает количество лет работы организации на рынке обслуживания зданий и территорий.

Примечание — Первым годом деятельности организации признается год заключения первого договора на оказание услуг в области обслуживания зданий и территорий;

6.2.4 Фактор «Имидж» определяется по выражению:

$$x_5 = x_{51}d_{51} + x_{52}d_{52} + x_{53}d_{53} + x_{54}d_{54} + x_{55}d_{55} + x_{56}d_{56}, \quad (6)$$

где  $d_{51}, d_{52}, d_{53}, d_{54}, d_{55}, d_{56}$  – коэффициенты весомости и  $d_{51} + d_{52} + d_{53} + d_{54} + d_{55} + d_{56} = 1$ ;

$x_{51}$  – субфактор «Цитируемость», показывает насколько часто организация упоминалась в печатных изданиях, электронных средствах информации и других СМИ;

$x_{52}$  – субфактор «Арбитражная практика», характеризует судебную практику организации;

$x_{53}$  – субфактор «Отзывы клиентов», характеризует наличие положительных отзывов клиентов организации;

$x_{44}$  – субфактор «Постоянные клиенты», учитывает процент постоянных клиентов в пакете заказов организации;

$x_{45}$  – субфактор «Нарушения трудового законодательства», характеризует наличие либо отсутствие предписаний трудовой инспекции и миграционных органов в отношении организации;

$x_{46}$  – субфактор «Травматизм сотрудников», характеризует количество несчастных случаев в организации.

6.2.5 Фактор «Управление процессами» определяют по формуле:

$$x_5 = d_{61}x_{61} + d_{62}x_{62}, \quad (7)$$

где  $d_{61}$  и  $d_{62}$  – коэффициенты весомости и  $d_{61} + d_{62} = 1$ ;

$x_{61}$  – субфактор «Сертифицированная система менеджмента» отражает наличие действующих сертификатов систем менеджмента у субъекта предпринимательской деятельности, выданных органом по сертификации, аккредитованным в соответствии с законодательством Российской Федерации об аккредитации.

Область аккредитации органа по сертификации должна включать оценку соответствия по требованию стандартов системы менеджмента;

$x_{62}$  – субфактор «Документированное управление качеством» отражает подтверждение документированной информации наличием внедренной и поддерживающейся в актуальном состоянии системы менеджмента в организации.

Примечание – Подтверждение внедренной и поддерживающейся в актуальном состоянии системы менеджмента в организации осуществляется путем предоставления органу по сертификации, осуществляющему оценку соответствия, документированной информации, содержащей в себе требования системы менеджмента.

Методика оценки деловой репутации лиц, осуществляющих деятельность в области обслуживания зданий и территорий обслуживания зданий и территорий приведена в приложении М.

## 7 Оценка соответствия

7.1 Оценку соответствия по требованиям настоящего стандарта производят по общим требованиям, установленным ГОСТ Р 66.0.01, основываясь на принципах, указанных в ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021.

7.2 Оценку соответствия по требованиям настоящего стандарта проводят через добровольную сертификацию на условиях договора между третьим лицом и заявителем, при этом, заявитель может выбрать одну из схем сертификации, указанных в приложении Ж.

7.3 Третье лицо должно быть допущено к проведению работ по сертификации в системе добровольной сертификации на право работ по сертификации. Форма свидетельства о допуске в систему добровольной сертификации установлена в приложении А.

7.4 В целях проведения оценки заявитель сертификации вправе обратиться в третье лицо с заявкой и анкетой по сертификации. Форма заявки установлена в

приложении В. Форма анкеты по сертификации установлена в приложении Г.

7.5 Третье лицо осуществляет расчет стоимости работ по сертификации по формуле:

$$C_{\text{ср}} = T \times C_{\text{норм}}, \quad (8)$$

где

T – трудоемкость оказания услуг по сертификации (в часах);

$C_{\text{норм}}$  – стоимость нормочаса работы экспертов по сертификации.

Положение о ценообразовании установлено в приложении Д.

7.6 Проанализировав данные анкеты, третье лицо направляет заявителю расчет стоимости по форме, установленной в приложении Д.1 и решение по заявке на сертификацию по форме, установленной в приложении Е.

7.7 В случае согласия заявителя с расчетом стоимости третье лицо заключает договор с заявителем по форме, установленной в приложении Е.1.

7.8 После оплаты работ по сертификации третье лицо формирует экспертную группу, соответствующую требованиям 4.1 настоящего стандарта. Форма приказа о формировании экспертной группы установлена в приложении З.

7.9 Экспертная группа проводит анализ документов заявителя и формирует личное дело заявителя по требованиям, установленным в приложении И.1. При формировании документов заявитель руководствуется формами документов, установленными в приложении К.

7.10 При формировании личного дела заявителя третье лицо обеспечивает качество сбора и анализа документов заявителя. Порядок входящего и исходящего контроля личных дел установлен в приложении О.

7.11 Расчет индекса деловой репутации осуществляется третьим лицом применительно к видам деятельности по [1], указанным в заявке на проведение сертификации. В случае наличия в заявке на проведение сертификации двух и более видов деятельности, расчет индекса деловой репутации производится по правилам, установленным в приложении Н.

7.12 В случае наличия оснований третье лицо выдает заявителю сертификат соответствия по форме, установленной в приложении П. Информация о сертификате соответствия должна быть доступна всем заинтересованным лицам. Порядок ведения реестра выданных сертификатов соответствия на сайте в сети Интернет установлен в приложении Р.

7.1 7.13 Третье лицо обязано проводить инспекционный контроль за сертифицированными объектами сертификации. В случае проведения планового инспекционного контроля третье лицо формирует экспертную группу и извещает заявителя о проведении планового инспекционного контроля по форме, установленной в приложении З.1. При проведении внепланового инспекционного контроля третье лицо формирует экспертную группу и информирует заявителя о проведении внепланового инспекционного контроля по форме, установленной в приложении З.2.

## 8 Применение Стандарта

8.1 Текст настоящего стандарта является общедоступным для всех заинтересованных лиц и должен быть размещен в сети Интернет одним из или несколькими разработчиками.

8.2 В случае внесения изменений в текст настоящего стандарта, информация о таких изменениях доводится до сведения неограниченного круга лиц в течение трех рабочих дней с момента внесения изменений.

8.3 Правообладатель настоящего стандарта предоставляет права на свободное использование настоящего стандарта неограниченному кругу лиц для следующих целей:

1. в научных, исследовательских и культурных целях;
2. для свободного воспроизведения текста настоящего стандарта.

8.4 Правообладателем настоящего стандарта является Ассоциация аккредитованных лиц в области оценки соответствия Северо-Западного федерального округа.

8.5 Использование стандарта в целях подтверждения соответствия возможно при условии наличия у лица свидетельства о допуске к работам по подтверждению соответствия, выданного на основании заключенного лицензионного договора. Форма лицензионного договора дана в приложении С.

8.6 Для проведения работ по подтверждению соответствия требованиям настоящего стандарта любое юридическое лицо или индивидуальный предприниматель вправе обратиться к правообладателю настоящего стандарта с заявкой, оформленной по форме, установленной в приложении Т, графы анкеты заполняются при наличии соответствующей информации.

8.7 К заявке, указанной в 8.6 прилагают документы по списку, установленному в приложении У.

8.8 Правообладатель стандарта в течение десяти рабочих дней с момента получения заявки и комплекта документов формирует аттестационную комиссию.

8.9 Аттестационная комиссия собирается на основании поступления заявки правообладателю и является независимым консультационным органом для принятия решения о разрешении лицу проводить работы по подтверждению соответствия.

Примечание – состав и регламент работы аттестационной комиссии представлен в Положении об аттестационной комиссии СТО ААЛСЗ, Положение может быть представлено по запросу заинтересованных лиц.

8.10 Заседания аттестационной комиссии проводятся по мере необходимости и оформляются протоколами заседания аттестационной комиссии. Форма протокола заседания аттестационной комиссии установлена в приложении У.1.

8.11 Аттестационная комиссия, в течение десяти рабочих дней рассматривает заявку и документы к заявке, формирует решение о возможности/невозможности проведения процедуры аттестации заявителя. Перечень требований к заявителю и оснований для принятия решения о невозможности проведения процедуры аттестации заявителя приведен в приложении У.2.

8.12 По результатам принятия решения о возможности проведения аттестации заявителя, комиссия оформляет такое решение в виде протокола заседания и



направляет заявителю информацию о процедуре повышения квалификации экспертов заявителя в процессе подготовки к аттестации заявителя.

8.13 В процессе подготовки к аттестации заявитель проводит обучение штатных экспертов по программе учебного центра одного из разработчиков, определенного решением аттестационной комиссии, обеспечивает прохождение экспертами стажировок и иных мероприятий, предусмотренных программой учебного центра. Срок подготовки к аттестации заявителя не может превышать тридцати дней с момента решения аттестационной комиссии.

8.14 По результатам прохождения подготовки к аттестации заявитель направляет правообладателю стандарта согласие на прохождение итоговой аттестации по форме, установленной в приложении У.3. В согласии на прохождение итоговой аттестации заявитель указывает следующие сведения:

- Сведения об экспертах заявителя, прошедших повышение квалификации;
- Сведения об учебном центре разработчика стандарта;
- Сведения о стажировках каждого эксперта заявителя и результатах стажировок.

8.15 К согласию на проведение итоговой аттестации заявитель прилагает документы, подтверждающие прохождение экспертами повышения квалификации в форме обучения в учебном центре и успешное прохождение необходимого количества стажировок.

8.16 Итоговая аттестация проводится аттестационной комиссией с участием заявителя и экспертов заявителя. Для проведения итоговой аттестации аттестационная комиссия направляет как минимум трех членов комиссии на место осуществления деятельности заявителя с целью экзаменации экспертов и сотрудников заявителя, проверки фактического соблюдения заявителем требований, установленных в приложении У.2.

8.17 По результатам проведения выездной оценки члены аттестационной комиссии готовят заключение по форме, установленной в приложении У.4, в котором рекомендуют аттестационной комиссии принять решение о выдаче заявителю разрешения на проведение работ по подтверждению соответствия, либо отказать в таком разрешении.

8.18 Аттестационная комиссия в течение трех рабочих дней с момента представления сведений, указанных в 8.14 принимает решение об итоговой аттестации заявителя.

8.19 В случае положительного решения аттестационной комиссии правообладатель стандарта, принявший заявку от заявителя вправе заключить с заявителем лицензионный договор по форме приложения С. Лицензионный договор предоставляет право использования исключительных прав на использование настоящего стандарта в целях подтверждения соответствия и гарантирует права и обязанности заявителя и разработчиков согласно части IV Гражданского Кодекса Российской Федерации, обеспечивает правомерное применение документа по стандартизации в соответствии с [2] и соблюдение правил выполнения работ по подтверждению соответствия по требованиям [3] и [4].

8.20 При заключении лицензионного договора правообладатель стандарта

выдает заявителю свидетельство о допуске к работам по подтверждению соответствия по форме, установленной приложением Ф. Свидетельство о допуске к работам по подтверждению соответствия выдается сроком на три года. Свидетельство о допуске прекращает свое действие в случае прекращения действия лицензионного договора.

8.1 8.21 Ассоциация аккредитованных лиц в области оценки соответствия Северо-Западного федерального округа ведет сводный реестр выданных свидетельств о допуске к работам по подтверждению соответствия. Сведения о действительности свидетельства, дате выдачи и иная информация предоставляется по запросу в течение трех рабочих дней с момента поступления запроса.