



ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ РОСКАЧЕСТВА И ПЛАН РАБОТЫ

АНО «Российская система качества» (Роскачество)
учреждено распоряжением Правительства Российской
Федерации от 30 апреля 2015 года №780-р

О РОСКАЧЕСТВЕ

Уровень доверия населения

74%

**Stiftung
Warentest**
Германия



62%

Choice
Австралия

choice

**Consumer
Reports**
США

**Consumer
Reports**

60%

Which
Англия

Which?

Принципы работы международных организаций



Закупка образцов
в точках продаж



Широкое информирование
общественности о результатах
исследований



Максимально возможная
выборка для исследований



Помощь в выборе потребителю



Независимые лабораторные
испытания



Взаимодействие с националь-
ными контрольно-надзорными
органами

Деятельность Stiftung Warentest



Учреждена 4 декабря 1964 года



Финансируется за счет государственных дотаций, продаж ежемесячных журналов, книг и результатов испытаний на веб-сайте



Ежегодно проводит более 200 испытаний товаров



С начала деятельности протестировано более 80 000 товаров и 1 800 услуг

ICRT (International consumer research and testing)



Международная организация, осуществляющая потребительские тестирования товаров



Разработка и внедрение стандартов и методик потребительского тестирования товаров и услуг



50 крупных международных испытаний



Свыше 150 малых международных тестов

Роскачество – 36-й член ICRT




Март 2016 года – вступление Роскачества в ICRT




Выпущено первое международное исследование смартфонов с участием Роскачества

Цели создания Знака качества



Повышение доверия
к национальным товарам



Рост производства национальной
продукции

Уровень доверия к Знаку качества

65%
населения

«Белый
лебедь»

Финляндия



60%
населения

«Ама»

Австрия



18%
населения

«Знак
качества»

Россия



Опрос накануне создания Роскачества

82% жителей России нуждаются в информации о качестве продукции



Рабочая группа



30 ведущих экспертов страны по вопросам стандартизации и качества



Представители федеральных органов власти



Общероссийские объединения предпринимателей



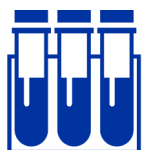
Отраслевые и потребительские союзы и ассоциации

О Роскачестве



Роскачество учреждено распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 апреля 2015 года №780-р в целях развития институтов качества и поддержки отечественных производителей высококачественной продукции.

Деятельность Роскачества



Верные исследования качества продукции



Доводит информацию о качестве товаров до граждан страны



Разработка стандартов повышенного качества



Содействует продвижению лучших отечественных товаров на национальном рынке



Проведение добровольной сертификации на соответствие требованиям повышенного качества



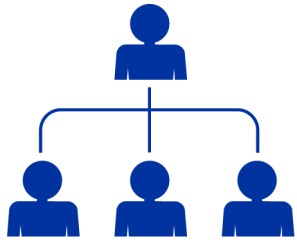
Содействует выходу российских товаров на внешние рынки



Присваивание российского Знака качества

Деятельность Роскачества

ИНФРАСТРУКТУРА



- 1 Создан Проектный технический комитет при Росстандарте
- 2 Внедряются лучшие российские и международные методики
- 3 Сформирована база лучших лабораторий по результатам проведения МСИ
- 4 Аккредитована система сертификации
- 5 Сформирован профессиональный коллектив

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ



- 1 Первые исследования – ноябрь 2015 г.
- 2 Первое вручение Знаков качества – декабрь 2015 г.
- 3 Регулярные исследования – 1 исследование в неделю

ПЛАНЫ РАЗВИТИЯ ДО 2020 ГОДА



- 1 Более 150 опережающих стандартов
- 2 Уровень потребительского доверия более 25%
- 3 Знак качества – навигатор для выбора товара
- 4 Исследование всех товаров, входящих в базовую потребительскую корзину

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ИСПЫТАНИЯ

Примеры исследуемых категорий

2016 год



яйца



курица



рыба



мёд



масло



игристое вино



краски



смартфоны



полотенце



носки



рубашки



пуховики

2017 год



молоко



хлеб



детское
питание



зерно



шоколад



Принципы выбора категорий



Учет потребительского
спроса



Учет предложений
от Учредителей
Роскачества



Учет результатов
маркетинговых
исследований



Привлечение
общественности
(Портал, СМИ,
мобильное приложение)



Рекомендации
профильных ФОИВов

Работа Проектного технического комитета в 2016 году

204 заседания рабочих групп

324 эксперта - постоянные участники РГ ПТК

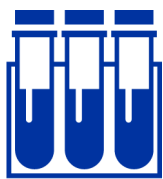
**ЭКСПЕРТЫ
ПТК** представители научных сообществ, НИИ, отраслевых объединений

61 опережающий стандарт

**свыше
500** экспертов

21 проект Предварительных национальных стандартов

Работа с независимыми лабораториями



622

лаборатории

участники
межлабораторных
сличительных
испытаний



22

**раунда
испытаний**

было
проведено



более **120**

договоров

с лабораториями
были заключены



4

договора

заключены с
лабораториями,
аккредитованными
в международной
системе ILAK

Принципы осуществления закупки образцов



Репрезентативная выборка

40 образцов каждой категории



Работа сертифицированных экспертов

Роскачества с использованием специального оборудования

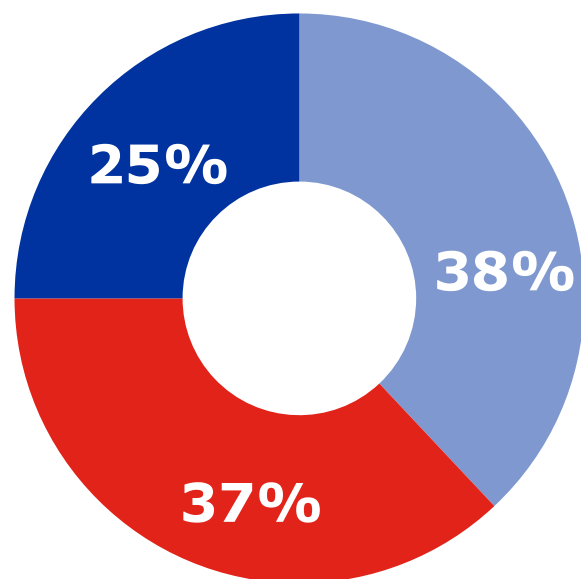


Закупка по всем каналам розничной торговли



Обезличивание отобранных проб

По итогам лабораторных испытаний выявлено



- товары повышенного качества
- товары с нарушением
- качественные и безопасные товары

Проведение потребительских испытаний

более **1500** товаров 41 категорий из 60 регионов исследовано

более **1800** протоколов испытаний

20–130 показателей качества и безопасности в каждом исследовании

ЗНАК КАЧЕСТВА

Товары со Знаком качества

80 товаров со Знаком качества



Первое вручение Знаков
ноябрь 2015 года



Первые товары со Знаком на полках
магазинов - июнь 2016 года





Начало реализации программы поддержки
в торговых сетях - октябрь 2016 года



Разработан Регламент размещения
российского Знака качества на упаковку
и в маркетинговые коммуникации

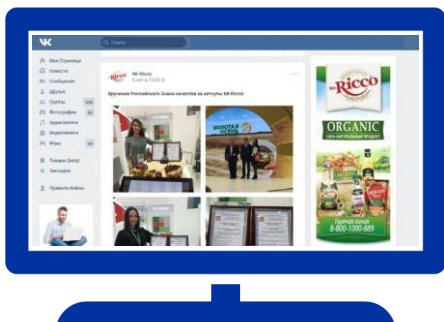


Инструменты Роскачества

-  Наружные плакаты
-  Ролл-ап при входе
-  Shop-in-Shop –дополнительное место продаж
-  Выделение внутри категории
-  Внутренние рекламные поверхности
-  Радио в торговом зале
-  Интеграция в прикассовую зону:
разделители, монетницы, стикеры
на скатах касс



Социальные сети



Наружная реклама



Рекламные ТВ-ролики



Рекламные каталоги



ПРОДВИЖЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЙ

www.roskachestvo.gov.ru



Портал Роскачества – потребительский навигатор

Инструмент активного и регулярного доведения информации для всех целевых аудиторий

Инструмент сбора предложений по исследованиям категорий

Аккумулятор необходимой нормативно-правовой информации

Главный портал по вопросам качества в РФ

Статистика по посещаемости

Посещаемость – 25 000 чел./сут.

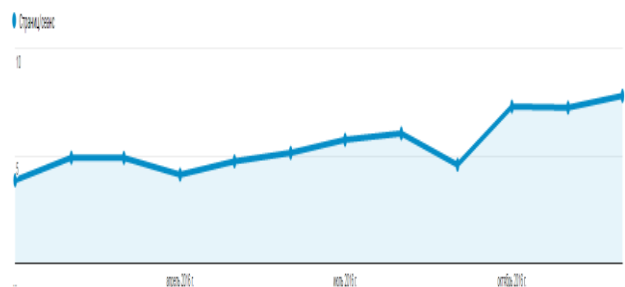
Глубина просмотра - 3,86 до 7,78 стр./чел.

Количество подписчиков – 8000 чел.

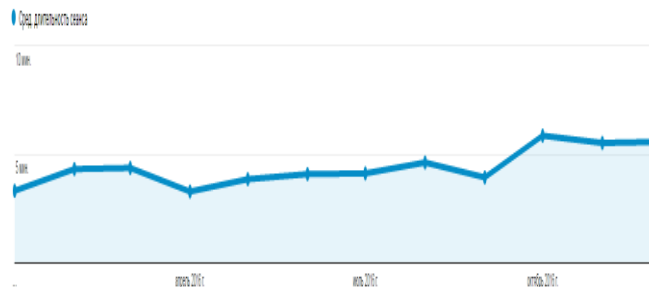
Время просмотра - 3,19 до 5,34 мин./чел.



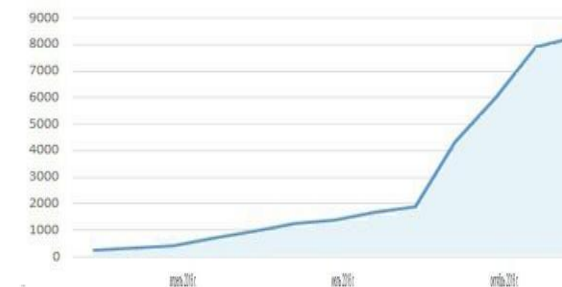
Глубина просмотра
рост вдвое



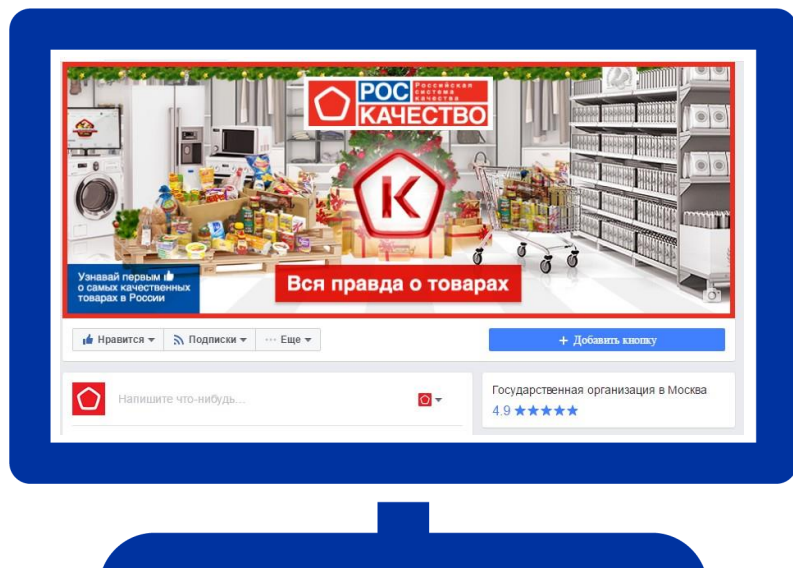
Время на сайте
рост на 67%



Подписчики / рассылки
рост в 32 раза



Результаты работы



Оперативное информирование населения о результатах исследований

Формирование высокого интереса аудитории к результатам исследований

Формирование полноценного канала прямой коммуникации с аудиторией

Вовлечение потребителей в деятельность Роскачества: формирование бренд-листов, сбор заявок на исследуемые товарные категории и т.д.

Основные показатели работы в цифрах

 **33 182**
ПОДПИСЧИКИ

 **15 170 565**
ОХВАТ

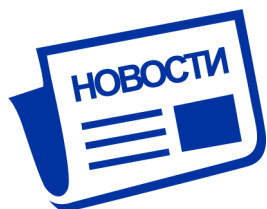
 **36 386**
лайки

 **4 234**
комментарии

 **7 614**
репосты

 **58 895**
переходы на сайт

Количество материалов в СМИ за 2016 год



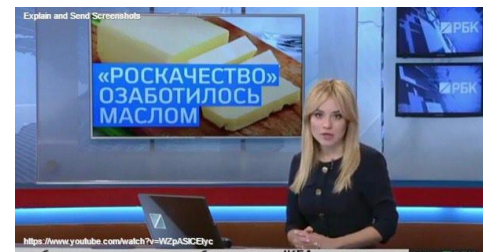
Более **10 000 публикаций**
в СМИ



400 сюжетов на федеральном
и региональном ТВ



Каждое исследование –
200 материалов в СМИ
(средний охват 11 млн. чел.)



Динамика материалов в СМИ в течение года



Основные темы в СМИ



Качество товаров



Системные отраслевые проблемы



Стандартизация и гармонизация методик и показателей безопасности

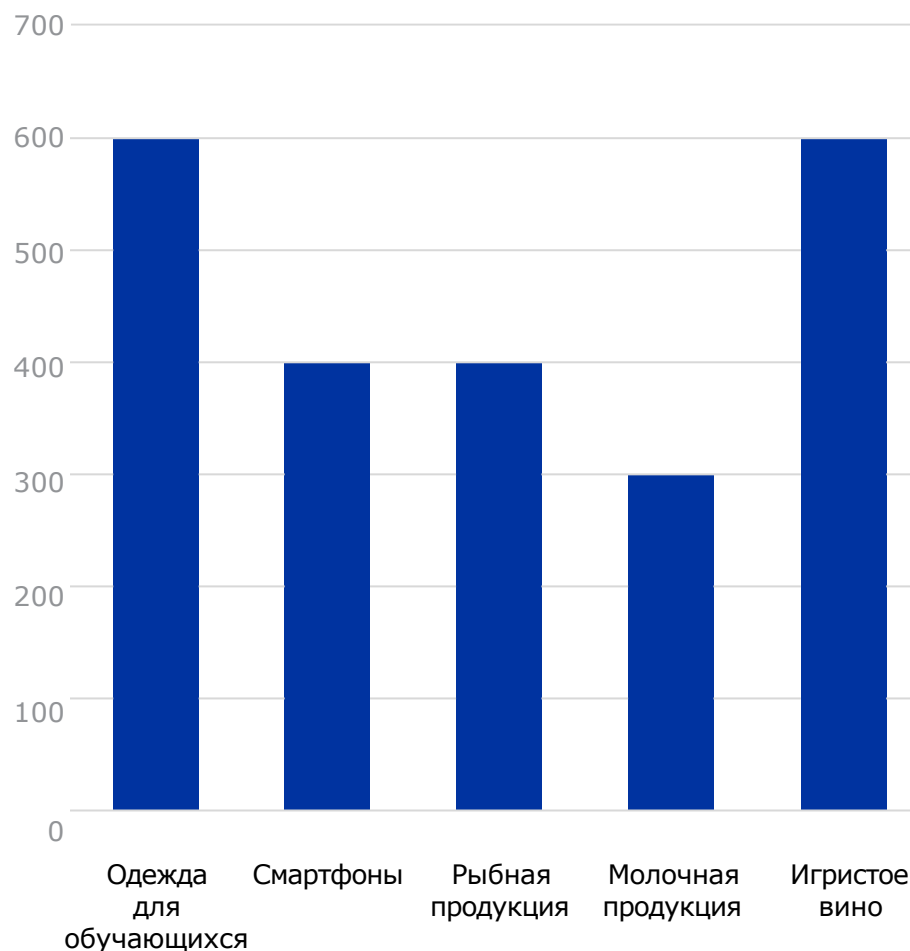


Меры господдержки производителей товаров со Знаком качества



Импортозамещение

Резонансные исследования



Наружная реклама

17

городов

(Москва, Астрахань, Тула,
Владимир и др)

больше
650
баннеров



Телевизионная реклама

12 федеральных телеканалов

3 спутниковых телеканала

1480 выходов рекламного ролика



РОССИЯ 1

РБК

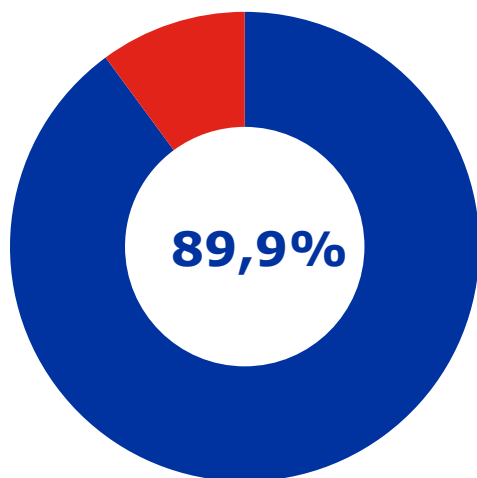
РОССИЯ 24

КУЛЬТУРА

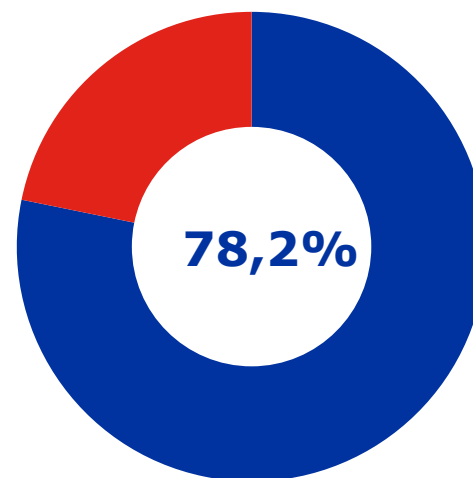
TV 1000



СТС love



Видели ролик 1 и более раз
105 866 тыс. чел.



Видели ролик 3 и более раз
92 120 тыс. чел.

Суммарный охват более 32 миллионов человек

более **50** публикаций
и упоминаний
в СМИ

более **50** тысяч просмотров
анимационного ролика

более **30** публикаций
в социальных сетях
производителей товаров,
ритейлеров
и общественных
организаций

более **40** тысяч посещений сайта

более **120** тысяч
лайков, репостов
и комментариев

более **36** миллионов показов
рекламы в сети интернет

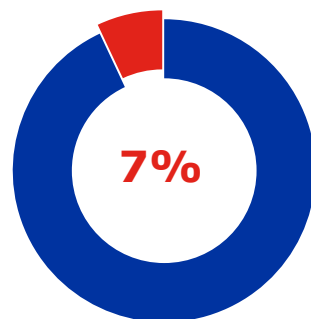
Ведется работа по присвоению Дню качества официального статуса

УРОВЕНЬ ДОВЕРИЯ И УЗНАВАЕМОСТИ

Бренд «Роскачество»»

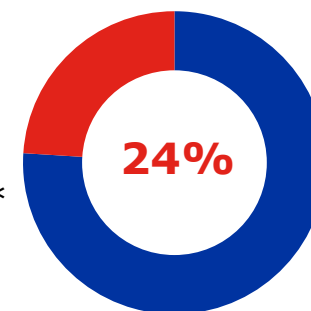
Спонтанное знание

8.3 млн. / (+ 5.9 млн.)*



Подсказанное знание

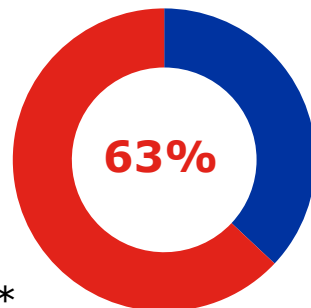
28.3 млн. / (+ 9.4 млн.)*



Уровень доверия
среди знающих
организацию

(показатель TOP-2:
Полностью+Скорее доверяю)

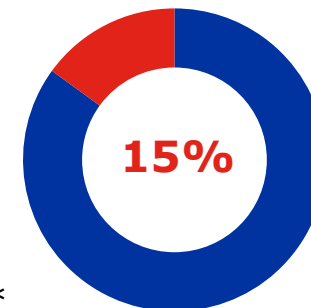
17.7 млн. / (+ 3.5 млн.)*



Уровень доверия
среди всех
опрошенных

(показатель TOP-2:
Полностью+Скорее доверяю)

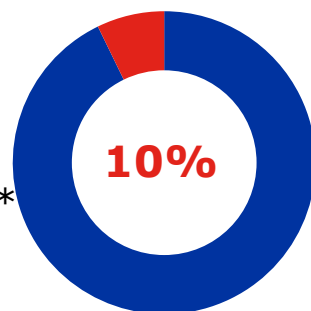
17.7 млн. / (+ 3.5 млн.)*



Бренд «Российский знак качества»

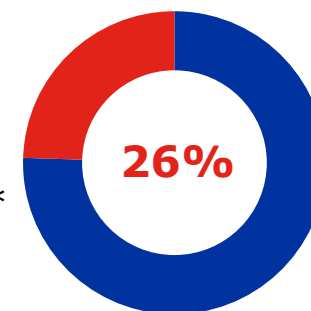
Спонтанное знание

11.8 млн. / (+ 5.9 млн.)*



Подсказанное знание

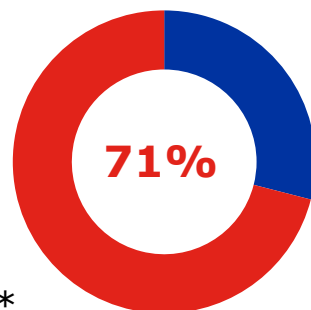
30.7 млн. / (+ 5.9 млн.)*



Уровень доверия
среди знающих
знак

(показатель TOP-2:
Полностью+Скорее доверяю)

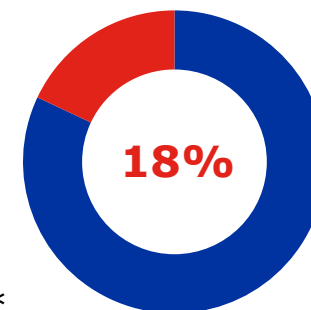
21.2 млн. / (+ 3.5 млн.)*



Уровень доверия
среди всех
опрошенных

(показатель TOP-2:
Полностью+Скорее доверяю)

21.2 млн. / (+ 3.5 млн.)*



ПРОБЛЕМЫ, ВЫЯВЛЯЕМЫЕ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЙ

Нарушение маркировки товара



Незначительные нарушения:

- отсутствие информации о производителе
- описание продукта на иностранном языке
- ошибка при нанесении данных на этикетку



Грубые нарушения. Обман потребителя:

- подмена видов сырья
- несоответствие фактического веса товара заявленному
- несоответствие ГОСТ
- несоответствие заявленным показателям



Нарушение санитарных норм на производстве



Нарушение условий хранения при транспортировке, хранении и реализации товара









Нарушения требований ТР ТС:

- Несоответствие требований ТР ТС возможностям производства
- Требования безопасности в ТР ТС не гармонизированы с европейскими требованиями



Несоответствие продукции сертификатам

Решения

-  1. Заключены соглашения о взаимодействии с Россельхознадзором, Росстандартом, Росаккредитацией
-  2. Направление в контрольно-надзорные органы письменных уведомлений о результатах испытаний
-  3. Контрольно-надзорные органы проводят внеплановые проверки по представленной информации от Роскачества
-  4. Включение в риск-ориентированный подход
-  5. Инициирование применения современных методик испытаний
-  6. Создание профильных рабочих групп с производителями, поставщиками, торговыми сетями

ПЛАН РАБОТЫ

Целевые показатели

более
50 категорий
потребительских
товаров ежегодно






более
25% уровень
узнаваемости

более
25% уровень доверия
к продукции
со Знаком

План работы в 2017 году

- 1** Расширение представленности товаров со Знаком на российских полках
- 2** Исследования бытовой техники и электроники в рамках сотрудничества с ICRT
- 3** Продолжение масштабного исследования одежды для обучающихся
- 4** Информирование потребителя о точках закупки товаров «холодной» цепи
- 5** Проведение Всероссийского исследования хлеба
- 6** Продолжение работы по выявлению фальсификата на рынке рыбной продукции

Роскачество – оператор Премии Правительства в области качества

-  Учреждена Постановлением Правительства РФ от 12 апреля 1996 года №423
-  Общенациональный проект в области менеджмента качества в России
-  Содействие повышению качества производимой продукции и оказываемых услуг
-  Присвоение призов и дипломов Правительства РФ
-  Возможность участия в конкурсе на соискание Европейской премии

Оценка деятельности организаций в области качества



9 критериев оценки:

- лидирующая роль руководства
- политика и стратегия организации в области качества
- персонал
- партнерство и ресурсы
- процессы, продукция и услуги
- удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуг
- удовлетворенность персонала
- влияние организации на общество
- результаты работы организации



Спасибо за внимание!

roskachestvo.gov.ru