

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

**TCVN 10425:2014
ISO/IEC GUIDE 46:1985**

Xuất bản lần 1

**THỬ NGHIỆM SO SÁNH SẢN PHẨM TIÊU DÙNG
VÀ DỊCH VỤ LIÊN QUAN – NGUYÊN TẮC CHUNG**

*Comparative testing of consumer products and related services –
General principles*

HÀ NỘI - 2014

Lời nói đầu

TCVN 10425:2014 hoàn toàn tương đương với ISO/IEC Guide 46:1985;

TCVN 10425:2014 do Ban kỹ thuật tiêu chuẩn quốc gia TCVN/TC 02
Vấn đề chung về người tiêu dùng biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn
Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Lời giới thiệu

Tiêu chuẩn này đưa ra các nguyên tắc chung cho việc thực hiện thử nghiệm so sánh. Các nguyên tắc này có thể áp dụng cho sản phẩm tiêu dùng, dịch vụ và kết hợp cả hai. Chúng có thể có ích cho các tổ chức và hiệp hội thực hiện các chương trình thử nghiệm so sánh. Mục đích của tiêu chuẩn này là tạo điều kiện để thể hiện kết quả thử và thông tin theo cách giúp người tiêu dùng và những người khác đưa ra lựa chọn có cơ sở phù hợp với nhu cầu của mình. Sản phẩm và dịch vụ được thử nghiệm có thể được lấy từ thị trường trong nước hoặc quốc tế và các đặc tính được thử có thể trên cơ sở rất cụ thể hoặc chung, với điều kiện là phạm vi và các giới hạn được nêu rõ. (Các chú thích trong phần nội dung của tiêu chuẩn đưa ra một số nhưng không phải tất cả các phương thức áp dụng những nguyên tắc này.)

Thử nghiệm so sánh sản phẩm tiêu dùng và dịch vụ liên quan – Nguyên tắc chung

*Comparative testing of consumer products and related services –
General principles*

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này đưa ra các nguyên tắc chung cho việc thực hiện thử nghiệm so sánh sản phẩm và dịch vụ để thông tin cho người tiêu dùng.

2 Nguyên tắc chung

2.1 Lựa chọn sản phẩm hoặc dịch vụ

Cần có cố gắng hợp lý để phản ánh những gì sẵn có trên thị trường trừ khi có giải thích về giới hạn trong việc lựa chọn.

CHÚ THÍCH: “Cần có cố gắng hợp lý để phản ánh những gì sẵn có trên thị trường” có thể bao gồm tham vấn nhà sản xuất (đại lý/đại diện/đơn vị nhập khẩu) hoặc kiểm tra tài liệu và danh mục sản phẩm hiện có. Mối quan tâm của người tiêu dùng và nhà sản xuất (đại lý/ đại diện/đơn vị nhập khẩu) là cần có sẵn những thông tin như vậy.

2.2 Lấy mẫu

Cần ưu tiên sử dụng các phương pháp lấy mẫu thử nghiệm tương tự với những phương pháp được người tiêu dùng sử dụng tại các cửa hàng bán lẻ thông thường. Trong mọi trường hợp, cần lưu ý rằng việc lựa chọn là ngẫu nhiên và không được đưa ra các mẫu đặc biệt. Cần chú ý đến điều kiện lấy mẫu, vận chuyển và lưu giữ trước khi thử nghiệm.

Cần có biện pháp phòng ngừa để đảm bảo kết quả thu được càng mang tính đại diện cho sản phẩm hoặc dịch vụ được cung cấp trên thị trường ở thời điểm lấy mẫu càng tốt.

CHÚ THÍCH: Việc lấy mẫu cần đảm bảo nhiều nhất có thể là sản phẩm hoặc dịch vụ được thử nghiệm sẵn có khi kết quả được công bố.

2.3 Lựa chọn đặc tính

Trừ trường hợp thực hiện khảo sát cho một mục đích cụ thể, tất cả các đặc tính của sản phẩm hoặc dịch vụ quan trọng đối với việc sử dụng của người tiêu dùng đều cần được lưu ý đặc biệt. Cần giải thích mọi giới hạn của việc lựa chọn.

CHÚ THÍCH: Ví dụ về việc lựa chọn đặc tính có thể bao gồm: an toàn, độ tin cậy, độ bền, tính năng, tiêu thụ năng lượng, tác động môi trường, chi phí vận hành, giá bán và bảo trì.

3 Chương trình thử

3.1 Phương pháp thử

Cần ưu tiên các phương pháp thử là phương pháp chuẩn nêu trong các tiêu chuẩn được thừa nhận ở cấp quốc tế hoặc quốc gia. Nếu thấy rằng các phương pháp này không phù hợp hoặc không có tiêu chuẩn như vậy thì cần lưu ý lựa chọn phương pháp thử có độ tái lập cần thiết để có thể đánh giá xếp hạng nhất quán. Khi sử dụng phương pháp khác ngoài các phương pháp thử được thừa nhận ở cấp quốc tế hoặc quốc gia, cần thông báo cho cơ quan tiêu chuẩn quốc gia để có thể đưa vào tiêu chuẩn.

3.2 Đánh giá kết quả thử

Cần thực hiện các bước để giảm tối đa sai số trong thử nghiệm hoặc kết quả từ các mẫu sai. Một cách để thực hiện việc này là thông báo cho nhà sản xuất (đại lý/đại diện/đơn vị nhập khẩu) về kết quả thử sản phẩm của họ và đề nghị có ý kiến trong khoảng thời gian thích hợp trước khi công bố. Kết quả thử được thông báo cho nhà sản xuất (đại lý/đại diện/đơn vị nhập khẩu) cần kèm theo danh sách các đặc tính được thử nghiệm và phương pháp thử được sử dụng. Nếu nhà sản xuất (đại lý/đại diện/đơn vị nhập khẩu) không đồng ý với kết quả thử thì khuyến nghị họ nhanh chóng cung cấp dữ liệu chứng minh rằng kết quả thử đó sai hoặc bất thường hay phương pháp thử được sử dụng không phù hợp. Trường hợp kết quả bất thường, có thể cần lấy thêm mẫu.

Nếu thử nghiệm cho thấy sản phẩm hoặc dịch vụ có nguy hiểm và có thể làm người tiêu dùng gặp rủi ro không thể chấp nhận thì cần thông báo ngay lập tức và đồng thời cho cả nhà sản xuất (đại lý/đại diện/đơn vị nhập khẩu) và cơ quan có thẩm quyền biết.

3.3 Thể hiện kết quả thử

Cần thể hiện kết quả thử đúng thực tế theo cách chính xác về kỹ thuật cũng như để người tiêu dùng có thể hiểu được. Kết quả thử có thể giúp người tiêu dùng đưa ra lựa chọn dựa trên nhu cầu cụ thể của họ.

Trong trường hợp mặc dù có quy trình kiểm tra xác nhận nhưng vẫn tìm thấy lỗi thực sự nghiêm trọng trong báo cáo được công bố thì cần thực hiện việc khắc phục sớm nhất có thể.