

---

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ**

---



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
СТАНДАРТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**ГОСТ Р  
ИСО/МЭК  
17028–**

*(Проект,  
окончательная  
редакция)*

---

**Оценка соответствия  
РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ И ПРИМЕРЫ СХЕМЫ  
СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ**

**(ISO/IEC TR 17028:2017, IDT)**

**Настоящий проект стандарта не подлежит применению до его утверждения**

**Москва  
Российский институт стандартизации  
2023**

## **Предисловие**

1 **РАЗРАБОТАН** Федеральным автономным учреждением «Национальный институт аккредитации» (ФАУ НИА) на основе официального перевода на русский язык англоязычной версии указанного в пункте 4 стандарта, который выполнен Федеральным автономным учреждением «Национальный институт аккредитации» (ФАУ НИА)

2 **ВНЕСЕН** Техническим комитетом по стандартизации ТК 079 «Оценка соответствия»

3 **УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ** Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

4 Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ISO/IEC TR 17028:2017 «Оценка соответствия. Руководящие указания и примеры схем сертификации услуг» (ISO/IEC TR 17028:2017 «Conformity assessment — Guidelines and examples of a certification scheme for services», IDT)

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочных международных стандартов соответствующие им национальные стандарты, сведения о которых приведены в дополнительном приложении ДА

5 **ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ**

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в годовом (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет ([www.rst.gov.ru](http://www.rst.gov.ru))*

© ISO, 2017

© IEC, 2017

© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2022

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

## Содержание

Введение.....	
1 Область применения .....	
2 Нормативные ссылки.....	
3 Термины и определения.....	
4 Основы сертификации услуг .....	
4.1 Общие положения.....	
4.2 Функциональный подход .....	
5 Разработка и менеджмент схем сертификации услуг .....	
5.1 Общие положения.....	
5.2 Владельцы схем.....	
5.3 Взаимодействие с заинтересованными сторонами .....	
5.4 Менеджмент схемы.....	
5.4.1 Документация по схеме .....	
5.4.2 Отчетность перед владельцем схемы .....	
5.4.3 Субподряд администрирования схемы .....	
5.4.4 Маркетинг .....	
5.4.5 Мошенническое требование о сертификации .....	
5.4.6 Жалобы и обращения .....	
6 Содержание схемы сертификации услуг.....	
6.1 Общие положения.....	
6.2 Область применения схемы .....	
6.3 Элементы схемы сертификации .....	

6.4	Элементы отбора в схеме .....	
6.4.1	Требования сертификации .....	
6.4.2	Отбор образцов.....	
6.4.3	Принятие результатов оценки соответствия .....	
6.4.4	Выбор мероприятий по оценке.....	
6.4.5	Аутсорсинг мероприятий по оценке соответствия .....	
6.5	Процесс сертификации.....	
6.5.1	Этапы сертификации .....	
6.5.2	Заявка на сертификацию и договор на сертификацию.....	
6.5.3	Оценивание .....	
6.6	Подтверждение соответствия .....	
6.7	Разрешение на использование сертификатов и знаков соответствия .....	
6.7.1	Разрешение на использование и контроль знака .....	
6.7.2	Знак соответствия.....	
6.7.3	Неправомерное использование знака .....	
6.8	Инспекционный контроль .....	
6.9	Изменения, влияющие на сертификацию.....	
6.9.1	Изменения в установленных требованиях .....	
6.9.2	Другие изменения в схеме.....	
6.9.3	Анализ операций схемы .....	
	Приложение А (справочное) Примеры схем сертификации услуг .....	

Приложение В (справочное) Пример информации, предоставляемой с заявкой на сертификацию услуги .....	
Приложение С (справочное) Пример содержания договора на сертификацию .....	
Приложение D (справочное) Пример информации для включения в документацию по сертификации .....	
Приложение Е (справочное) Пример содержания разрешения на использование сертификата и знака соответствия .....	
Приложение F (справочное) Пример информации, включаемой в разрешение на использование сертификата или знака соответствия .....	
Библиография.....	

## Введение

Термин «сертификация продукции» традиционно используется для обозначения не только материальных продуктов, но также услуг и процессов. Учитывая растущую важность услуг в рамках общей экономической деятельности, в настоящее время считается, что услуга достаточно отличается от материального продукта, чтобы требовать другого подхода, когда речь идет об определении требований (например, в международных стандартах) и оценке соответствия услуг этим требованиям.

Принципиальные различия между услугой и продуктом заключаются в следующем:

- услуга, как правило, нематериальная;
- услуга требует взаимодействия между поставщиком и клиентом;
- каждый пример услуги является временным, хотя её можно повторять много раз;
- услуга часто предоставляется и используется одновременно;
- успех услуги связан с взаимодействием с клиентами.

Хотя услуги признаются в схеме типа 6 в ISO/IEC 17067, ISO/IEC 17067 не предоставляет достаточной информации о процессе сертификации услуг. Настоящий стандарт предназначен для помощи тем, кто участвует в разработке и выполнении схемы сертификации услуг.

Диапазон используемых действий по оценке соответствия и интенсивность, с которой они применяются, должны быть пропорциональны вероятности того, что услуга не сможет выполнить установленное требование, и последствиям такой неудачи. Такие факторы, как особенности рынка, характер услуги и методы предоставления услуг, также должны быть приняты во внимание.

Основными заинтересованными сторонами, на которых больше всего влияют правила, процедуры и управление планом, являются:

- владельцы схемы;
- орган/органы по сертификации;
- поставщики сертифицированных услуг;
- клиенты сертифицированных услуг и организации, которые полагаются на сертификацию.

**П р и м е ч а н и е** - Если орган по сертификации разрабатывает и использует свою собственную схему, орган по сертификации является владельцем схемы.

Другие заинтересованные стороны включают, но не ограничиваются:

- регулирующие органы;
- разработчики спецификаций и покупатели сертифицированных услуг;
- органы по оценке соответствия (например, органы инспекции и органы по сертификации систем менеджмента), вовлеченные в процесс сертификации услуг;
- органы по аккредитации и группы экспертной оценки;
- организации, способствующие признанию статуса сертификации от одного владельца схемы к другому.

Настоящий стандарт носит справочный характер и содержит руководящие указания, сопровождаемые примерами, которые используются для иллюстрации того, как можно использовать эти руководящие принципы, не исключая других подходов, решаемых владельцем схемы после консультации с другими заинтересованными сторонами.

Приложение А содержит примеры существующих схем сертификации услуг.

**НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ****ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ****РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ И ПРИМЕРЫ СХЕМЫ СЕРТИФИКАЦИИ  
УСЛУГ**

Conformity assessment. Guidelines and examples of a certification scheme  
for services

Дата введения – \_\_\_\_\_

**1 Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает руководящие указания и примеры схем сертификации услуг.

**Примечания**

1 В настоящем стандарте оценка системы менеджмента как части сертификации услуг не является сертификацией системы менеджмента.

2 Настоящий стандарт не предназначен для ограничения каким-либо образом решений владельцев схем при разработке и эксплуатации их собственных схем.

**2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие международные стандарты:

ISO/IEC 17000:2004, Conformity assessment. Vocabulary and general principles (Оценка соответствия. Словарь и общие принципы).

ISO/IEC 17065:2012 Conformity assessment. Requirements for bodies certifying products, processes and services (Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг).

Проект, окончательная редакция

ISO/IEC 17067:2013 Conformity assessment. Fundamentals of product certification and guidelines for product certification schemes (Оценка соответствия. Основные положения сертификации продукции и руководящие указания по схемам сертификации продукции).

При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов (и классификаторов) на официальном интернет-сайте Межгосударственного совета по стандартизации, метрологии и сертификации ([www.easc.by](http://www.easc.by)) или по указателям национальных стандартов, издаваемым в государствах, указанных в предисловии, или на официальных сайтах соответствующих национальных органов по стандартизации. Если на документ дана недатированная ссылка, то следует использовать документ, действующий на текущий момент, с учетом всех внесенных в него изменений. Если заменен ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, то следует использовать указанную версию этого документа. Если после принятия настоящего стандарта в ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение применяется без учета данного изменения. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

### **3 Термины и определения**

В настоящем стандарте применяются термины согласно ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17067 и ISO/IEC 17065, а также следующие термины с соответствующими определениями

ИСО и МЭК ведут терминологические базы данных для использования в сфере стандартизации по следующим адресам:

- онлайн-платформа ИСО доступна на <https://www.iso.org/obp>
- элекропедия МЭК доступна на <http://www.electropedia.org/>

**3.1 услуга (service):** Деятельность поставщика (или исполнителя) услуг по крайней мере по одной операции, обязательно выполняемой при взаимодействии поставщика (или исполнителя) и потребителя услуги

**Примечания**

1 Доминирующие элементы службы, как правило, нематериальные.

2 В этом стандарте процесс сертификации — это совокупность действий, обеспечивающих сертифицированный процесс.

3 Предоставление услуги может включать, например, следующее:

- действие, выполняемое с материальным продуктом, поставляемым заказчиком (например, автомобиль, подлежащий ремонту);
- деятельность, выполняемая с нематериальным продуктом, поставляемым клиентом (например, отчет о прибылях и убытках, необходимый для подготовки налоговой декларации);
- предоставление нематериального продукта (например, предоставление информации в контексте передачи знаний);
- создание атмосферы для клиента (например, в отелях и ресторанах).

4 Услуга, как правило, воспринимается клиентом.

5 Взято из ISO 9000:2015, 3.7.7, изменено — Слово «организация» было заменено на «поставщик услуг» в двух местах в определении, а слова «услуги, предоставляемые» были добавлены перед «банками» в Примечание 2 к определению.

**3.2 потребитель (customer):** Лицо или организация, которые могли или получают услугу, предназначенную или требуемую этим лицом или организацией.

Например - Потребитель, клиент, конечный пользователь, продавец, получатель услуги из внутреннего процесса, бенефициар и покупатель.

Примечание - Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к организации.

[ИСТОЧНИК: ISO 9000:2015, 3.2.4, изменено — Слова «продукт или» были удалены перед «услугой» в определении, и слова «продукт или» были удалены перед «услугой» в Примере.]

## **4 Основы сертификации услуг**

### **4.1 Общие положения**

**4.1.1** Сертификация услуг – это подтверждение третьей стороной того, что продемонстрировано выполнение установленных требований к услуге и предоставлению этой услуги. Это результат процесса, описанного в 4.2. Сертификация услуг осуществляется органами по сертификации, которые должны соответствовать ISO/IEC 17065.

**4.1.2** Сертификация услуг предназначена для того, чтобы предоставить потребителям, регулирующим органам, отрасли промышленности и другим заинтересованным сторонам уверенность в том, что организация, предоставляющая услуги, выполнила установленные требования к услугам. Конкретные требования к услугам, как правило, содержатся в стандартах или других нормативных документах.

**4.1.3** Схемы сертификации охватывают целый ряд услуг, которые могут включать материальные элементы, элементы процесса, элементы компетенции и интеллектуальные элементы.

**4.1.4** Хотя услуги, как правило, считаются нематериальными, сертификация этих услуг не ограничивается оценкой нематериальных элементов. В некоторых случаях материальные элементы услуги могут поддерживать доказательства соответствия, указанные в оценке вовлеченных процессов, результатов, ресурсов и средств контроля.

**4.1.5** Сертификация услуг способствует торговле, доступу к рынкам, честной конкуренции и принятию услуг клиентами на национальном, региональном и международном уровнях.

## **4.2 Функциональный подход**

**4.2.1** Схемы сертификации услуг должны реализовывать функциональный подход, как описано в ISO/IEC 17000:2004, Приложение А. В ISO/IEC 17065 термин «оценка» представляет собой сочетание «отбора и определения». Функции заключаются в следующем:

- **отбор**, который включает в себя планирование и подготовку мероприятий для сбора или получение всей информации и материалов, необходимых для последующей функции оценки;

- **оценивание**, которое может включать в себя деятельность по оценке соответствия, такую как испытания, измерение, инспекция, оценка услуг и процессов и аудит, чтобы предоставить информацию о требованиях к услуге в качестве входных данных для функций анализа и аттестации;

- **анализ**, который означает проверку пригодности, достоверности и эффективности мероприятий по отбору и оценке, а также результатов этих мероприятий в отношении выполнения указанных требований (см. ISO/IEC 17000:2004, 5.1);

- **решение** о сертификации;

- **подтверждение соответствия**, которое означает выдачу официального документа о соответствии, основанного на решении, принятом после рассмотрения, что было продемонстрировано выполнение указанных требований (см. ISO/IEC 17000:2004, 5.2);

- **инспекционный контроль** (если это предусмотрено схемой), которое означает систематическое повторение деятельности по оценке соответствия в качестве основы для поддержания действительности заключения о соответствии (см. ISO/IEC 17000:2004, 6.1).

**Примечания**

1 Дополнительная информация о функциях приведена в ISO/IEC 17000.

2 В ISO/IEC 17065 функция «подтверждение соответствия» связана с подпунктом «Документация по сертификации» (см. ISO/IEC 17065:2012, 7.7).

**4.2.2** Каждый раз, когда проводится сертификация услуг, необходима схема сертификации.

**Примечание** - См. ISO/IEC 17065:2012, 7.1.1.

## **5 Разработка и менеджмент схем сертификации услуг**

### **5.1 Общие положения**

Схемы сертификации услуг могут быть разработаны для различных целей. Схемы могут иметь цель помочь клиентам услуг различать поставщиков услуг и принимать обоснованные решения. Другие цели могут включать схемы, разработанные регулирующими органами для достижения результатов в области охраны здоровья, безопасности или

окружающей среды.

### **5.2 Владельцы схем**

**5.2.1** Можно выделить следующие основные типы владельцев схем:

а) органы по сертификации, разрабатывающие схему сертификации услуг;

b) организации, которые не являются органами по сертификации, такие как регулирующие органы, торговые ассоциации или другие организации, которые разрабатывают схему сертификации услуг, в которой участвует один или несколько органов по сертификации.

Группа органов или организаций по сертификации, возможно, в разных странах, может совместно создать схему сертификации. В данном случае должна быть создана структура управления, чтобы схема могла работать эффективно.

**Примечание** - Публикация стандарта по услугам или стандарта, относящегося к схеме оценки соответствия для услуги национальным, региональным или международным органом по стандартизации или организацией по разработке стандартов (SDO), не делает его владельцем схемы. Это не мешает органу по стандартизации или SDO быть владельцем схемы в дополнение к органу по стандартизации или SDO.

#### 5.2.2 Владелец схемы должен:

- быть юридическим лицом или частью юридического лица;

**Примечание** - Владелец государственной схемы считается юридическим лицом на основании его государственного статуса.

- быть в состоянии взять на себя полную ответственность за цели, содержание и целостность схемы;

- принять меры для защиты конфиденциальности информации, предоставленной сторонами, участвующими в плане;

- оценивать и управлять рисками/обязательствами, вытекающими из его деятельности;

**Примечание** - Оценивание рисков не подразумевает оценки степени рисков, как указано в ISO 31000.

- понимать предположения, влияния и последствия, связанные с созданием, функционированием и поддержанием схемы на постоянной основе;

- обеспечить разработку схемы лицами, компетентными как в технических вопросах, так и в вопросах оценки соответствия;
- документировать содержание схемы;
- иметь надлежащие механизмы (например, страхование или резервы) для покрытия обязательств, возникающих в результате его деятельности, то есть механизмы должны быть соответствующими (например, для диапазона осуществляемых видов деятельности и схем и в географических регионах, в которых действует схема);
- иметь финансовую стабильность и ресурсы, необходимые для выполнения своей роли в работе схемы;
- создать структуру для управления схемой;
- поддерживать схему на актуальном уровне и при необходимости предоставлять руководство к ней.

### **5.3 Взаимодействие с заинтересованными сторонами**

**5.3.1** При разработке схемы владелец схемы должен иметь четкое представление о целях схемы и предположениях, лежащих в основе необходимости и принятия схемы. Чтобы помочь в этом, владелец схемы должен определить заинтересованные стороны и запросить их мнения и участие в разработке схемы.

**5.3.2** Прежде чем формулировать конкретное содержание схемы, необходимо согласовать среди основных участвующих сторон основополагающие принципы схемы. К таким принципам могут относиться:

- подтверждение права собственности;
- подтверждение общих основ управления и механизмов принятия решений, которые могут или не могут обеспечить непосредственное вовлечение заинтересованных сторон;

- подтверждение основополагающей модели деловой активности и финансирования;

- составление общего плана мониторинга и периодического анализа схемы.

**5.3.3** После разработки схемы владелец должен обеспечить, чтобы информация о схеме была общедоступной по запросу для обеспечения прозрачности, понимания и принятия. Владелец схемы должен обеспечить регулярный пересмотр схемы, включая подтверждение того, что она выполняет свои цели, в соответствии с процессом, который включает заинтересованные стороны.

## **5.4 Менеджмент схемы**

### **5.4.1 Документация схемы**

Владелец схемы должен разрабатывать, контролировать и поддерживать надлежащую документацию для выполнения, технического обслуживания и улучшения схемы. В документации должны быть указаны правила и рабочие процедуры схемы и, в частности, обязанности по менеджменту схемы.

### **5.4.2 Отчётность перед владельцем схемы**

Когда требуется отчитываться перед владельцем схемы, следует определить содержание и периодичность отчетности. Такая отчетность может быть направлена на улучшение схемы в целях контроля и для мониторинга степени соответствия со стороны поставщиков услуг.

### **5.4.3 Субподряд администрирования схемы**

Если владелец схемы передает на субподряд все или часть администрирования схемы другой стороне, у него должен быть юридически обязывающий договор, определяющий обязанности и ответственность обеих сторон. Владелец государственной схемы может заключить субподряд на администрирование схемы в соответствии с законодательными нормами.

#### **5.4.4 Маркетинг**

Схема должна определять политику и процедуры, связанные с маркетингом, включая степень, в которой органы по сертификации и поставщики услуг могут ссылаться на схему.

#### **5.4.5 Мошенническое требование о сертификации**

Должны быть описаны действия и ответственность в ситуациях, когда сертификация в соответствии со схемой запрашивается неправомерно.

#### **5.4.6 Жалобы и обращения**

**5.4.6.1** Владелец схемы должен определить процесс подачи жалоб и апелляций, и кто несет ответственность за проведение этого процесса.

**5.4.6.2** Апелляции на решение органа по сертификации и жалобы на орган по сертификации должны изначально направляться в орган по сертификации.

**5.4.6.3** Апелляции и жалобы, которые не были или не могут быть разрешены органом по сертификации, могут быть адресованы владельцу схемы.

### **6 Содержание схемы сертификации услуг**

## 6.1 Общие положения

Настоящий пункт содержит руководящие принципы в отношении элементов, которые следует учитывать при разработке и эксплуатации схемы сертификации услуг. Это особенно актуально для тех лиц и организаций, которые рассматривают возможность создания схемы или выступают в качестве заинтересованных сторон (например, поставщик услуг, орган по сертификации, заказчик или государственный орган).

## 6.2 Область применения схемы

Область применения схемы определяется с точки зрения видов услуг, требований к обслуживанию и других требований, определенных схемой сертификации, а также условий, при которых предполагается ее применение (например, технические или географические области).

## 6.3 Элементы схемы сертификации

В схеме сертификации услуг должны быть указаны следующие элементы:

- а) область применения схемы;
- б) требования, по которым услуга и оказание услуг сертифицированы, со ссылками на стандарты или другие нормативные документы; там, где необходимо разработать требования по устранению двусмысленности, объяснения должны быть сформулированы компетентными лицами и быть доступными для всех заинтересованных сторон;

### Примечания

1 Дальнейшие указания о том, как сформулировать определенные требования, приведены в ISO/IEC 17007.

2 Рассмотрение должно предоставляться, прежде чем использовать и ссылаться на любой запатентованный материал, исследовательскую публикацию или подобную другую информацию, распространенную в этом секторе.

с) любые другие требования, которые должны выполняться поставщиком услуг, например, функционирование системы менеджмента или технологические действия для обеспечения демонстрации выполнения указанных требований, действительны для текущего предоставления сертифицированных услуг;

d) требования к органам по сертификации и другим органам по оценке соответствия, участвующим в процессе сертификации; эти требования не должны противоречить требованиям стандартов, применяемых для органов по оценке соответствия;

e) независимо от того, должны ли органы по оценке соответствия, участвующие в схеме, быть аккредитованы, должны ли они участвовать в паритетной оценке или должны быть признаны иным образом, если схема требует, чтобы органы по оценке соответствия были аккредитованы, должны быть даны соответствующие ссылки, например, что орган по аккредитации является участником соглашения о взаимном признании между органами по аккредитации;

f) методы и процедуры, которые должны использоваться органами по оценке соответствия и другими органами, участвующими в процессе сертификации, для обеспечения целостности и согласованности результатов процесса сертификации;

g) информация, которую заявитель должен предоставить в орган по сертификации;

h) содержание заключения о соответствии (например, сертификата, онлайн базы данных), которое однозначно идентифицирует услугу, к которой оно относится, и срок действия;

i) условия, при которых поставщик услуг может использовать заключение о соответствии или знаки соответствия;

j) в случае использования знаков соответствия, владения, использования и контроля над знаками применяются требования ISO/IEC 17030;

k) ресурсы, необходимые для функционирования схемы, включая беспристрастность и компетентность персонала (собственного и привлекаемого), оценку ресурсов и привлечение субподрядчиков;

l) как результаты выбора и оценки должны передаваться и использоваться органом по сертификации и владельцем схемы;

m) как следует рассматривать и устранять несоответствия требованиям сертификации, которые включают требования к услугам;

n) критерии участия органов по сертификации и других органов в схеме и допуска поставщиков услуг к сертификации в соответствии со схемой;

o) критерии участия органов по сертификации и других органов в схеме и допуска поставщиков услуг к сертификации в соответствии со схемой;

p) содержание, условия и ответственность за публикацию каталога сертифицированных услуг органом по сертификации или владельцем схемы;

q) необходимость и содержание юридически обязательных соглашений, например, между владельцем схемы и органом по сертификации, владельцем схемы и поставщиками услуг, органом по сертификации и поставщиками услуг: в таких соглашениях должны быть определены права, обязанности и ответственность различных сторон;

r) общие условия предоставления, поддержания, продолжения, расширения области применения, сокращения области применения,

приостановления и отзыва сертификации (включая требования о прекращении рекламы и возврате сертификационных документов и любые другие действия, если сертификация приостановлена, отозвана или прекращена);

s) способ проверки записей о жалобах поставщикам услуг, если такая проверка является частью схемы;

t) способ, которым поставщики услуг указывают на схему в своих рекламных материалах;

u) хранение записей владельцем схемы и органами по сертификации.

## **6.4 Элементы выбора в схеме**

### **6.4.1 Требования к сертификации**

В рамках заявленной области применения (см. 6.2) схема определяет требования, которым должны соответствовать услуги. Эти требования определены путем ссылки на стандарты или другие нормативные документы, которые были разработаны в соответствии с руководством в ISO/IEC 17007.

Сертификационные требования включают в себя:

— требования к обслуживанию;

— другие требования, которые должен выполнять поставщик услуг,

включая следующие:

— подписание соглашения о сертификации;

— согласие с процедурами оценки (включая отбор проб);

— оплата необходимых сборов;

— подписание разрешения на использование сертификационного знака;

— предоставление информации об услугах.

#### Примечания

1 Требования к обслуживанию могут включать обязательства, содержащиеся в правилах, договорных соглашениях, соглашениях об уровне обслуживания и так далее.

2 Указанные требования к услугам могут основываться на таких функциях, как:

а) физические (например, механические, электрические, химические или биологические характеристики);

б) сенсорные (например, связанные с обонянием, осязанием, вкусом, зрением, слухом);

в) поведенческие (например, вежливость, честность, правдивость);

д) временные (например, пунктуальность, надежность, доступность, непрерывность);

е) эргономические (например, физиологические характеристики или связанные с безопасностью человека);

ф) функциональный (например, максимальная скорость воздушного судна).

Указанные требования могут быть качественными или количественными и могут включать в себя критерии, относящиеся к опыту потребителя и его удовлетворенности.

## 6.4.2 Отбор образцов

**6.4.2.1** Там, где это применимо, в схеме должно быть определено, в какой степени требуется отбор образцов сертифицируемой услуги и на какой основе следует проводить такой отбор образцов. Схема должна определять, когда требуется отбор образцов и кому разрешено его проводить.

Примечание - Полезная информация на эту тему дана в ISO 10576-1, ISO 2859-10, ISO 3951-1 и ISO 22514-1.

**6.4.2.2** В схеме должны быть указаны методы отбора образцов, которые будут использоваться для оценки. Отбор образцов должен:

- а) быть репрезентативным для требований, которые должны быть выполнены;
- б) использовать предполагаемый процесс предоставления услуг;
- с) охватывать все соответствующие функции, процессы и сайты (физические или виртуальные) поставщика услуг, которые влияют на выполнение требований;
- д) охватывать все виды деятельности, переданные на аутсорсинг, которые оказывают влияние на предоставление услуг

### **6.4.3 Принятие результатов оценки соответствия**

В некоторых случаях поставщики услуг могли получить результаты оценочных мероприятий до подачи заявки на сертификацию. В такой ситуации результат оценки соответствия может быть получен из источника, не находящегося под договорным контролем органа по сертификации. Схема должна определять, могут ли и при каких условиях такие результаты оценки соответствия учитываться в процессе сертификации.

### **6.4.4 Выбор мероприятий по оцениванию**

**6.4.4.1** В схеме должно быть указано одно или несколько мероприятий по оценке, которые орган по сертификации должен использовать при определении того, продемонстрировал ли поставщик услуг выполнение требований к сертификации, включая требования к услугам.

**6.4.4.2** Мероприятия по оцениванию, которые могут быть выбраны для оценки услуг и поставщика услуг, могут включать:

— проверку разработки процессов предоставления услуг (включая любую необходимую оценку рисков,

превентивное планирование и меры на случай непредвиденных обстоятельств);

— мероприятия по оцениванию, инспекционный контроль и испытания процессов предоставления услуг и результатов оказания услуг;

— собеседование и общение с обслуживающим персоналом, которое может включать оценку их компетентности;

— анонимное или открытое наблюдение за предоставляемой услугой (например, «тайные покупатели»);

— получение и оценка отзывов о предоставляемых услугах и опыте работы с клиентами (например, опросы удовлетворенности клиентов);

— оценка ресурсов, используемых при предоставлении услуг (например, доступ к достаточному количеству компетентного персонала, помещений, оборудования и технологий);

— оценка подрядчиков, субподрядчиков, франчайзи и т.д. если предоставление услуг осуществляется по контракту или на аутсорсинг;

— мероприятия по оцениванию любой системы управления, которая позволяет поставщику услуг управлять предоставлением своих услуг и эффективно реагировать на жалобы и несоответствия с помощью соответствующих исправлений и корректирующих действий;

— оценка управления документацией и контроля за ней, включая любые необходимые аспекты для учета требований конфиденциальности и соблюдения приватности;

— посещения на местах, а также в дистанционном формате, либо в физическом месте, где предоставляется услуга, либо в любых виртуальных местах, где предоставляются услуги (например, на определенном интернет-сайте).

**6.4.4.3** В схеме должны быть указаны правила, которые должны применяться, когда поставщик услуг полностью или частично передает предоставление услуг на аутсорсинг. Перед подписанием соглашения о сертификации схема должна требовать от органа по сертификации обеспечения доступа органа по сертификации ко всей соответствующей информации.

### **6.4.5 Аутсорсинг деятельности по оценке соответствия**

Если схема допускает аутсорсинг деятельности по оценке (см. 6.4.4), схема должна требовать от этих органов соблюдения применимых требований схемы сертификации и соответствующих международных стандартов. В схеме должно быть указано, в какой степени необходимо получить предварительное согласие на аутсорсинг от владельца схемы или поставщика услуг, чьи услуги сертифицируются в соответствии со схемой.

## **6.5 Процесс сертификации**

### **6.5.1 Этапы сертификации**

В схеме должны быть указаны шаги и действия, которые, как ожидается, будут предприняты в ходе процесса сертификации. Эти шаги должны соответствовать шагам, изложенным в ISO/IEC 17065:2012, пункт 7, следующим образом:

- заявка (6.5.2) и рассмотрение заявки;
- оценивание (6.5.3);
- анализ;
- решение о сертификации;

- подтверждение соответствия (6.6), включая сертификационную документацию (6.6);

- инспекционный контроль.

Дополнительная информация о некоторых из этих этапов представлена в следующих подпунктах.

## **6.5.2 Заявка на сертификацию и договор на сертификацию**

**6.5.2.1** Схема должна предписывать, какие требования должны быть представлены в орган по сертификации поставщиком услуг во время подачи заявки. В приложении В содержится перечень рекомендуемой информации.

**6.5.2.2** Схема должна также предписывать дополнительную информацию из того, что уже определено в ISO/IEC 17065:2012, 4.1.2, в отношении договора на сертификации. Договор на сертификацию заключается между органом по сертификации и заявителем на сертификацию. В приложении С приводится краткое описание договора на сертификацию.

## **6.5.3 Оценка**

**6.5.3.1** Схема должна требовать от органа по сертификации выполнения отдельных видов деятельности по оценке (см. 6.4.4).

**6.5.3.2** В схеме должно быть указано, какая документация необходима для оценки услуги и поставщика услуг (например, описание услуги, процессы внедрения услуги и записи, демонстрирующие внедрение), и требует ли схема “проверки документов” в качестве отдельного этапа оценки.

**6.5.3.3** В схеме должно быть указано, как несоответствия должны выявляться и устраняться в соответствии со схемой. Это может включать в себя определение категорий несоответствий, сроков, в течение которых ожидается устранение несоответствий, и действий, которые должны быть предприняты, если несоответствия не будут устранены в установленные сроки.

## **6.6 Подтверждение соответствия**

В схеме должно быть указано содержание документации по сертификации.

В Приложении D приведен пример информации, подлежащей включению в сертификационную документацию.

## **6.7 Разрешение на использование знаков соответствия**

### **6.7.1 Разрешение на использование и контроль знака**

**6.7.1.1** Если схема предусматривает использование сертификатов, знаков или других заявлений о соответствии, должно быть разрешение на использование или другая форма соглашения, подлежащего исполнению, для контроля за таким использованием. Разрешения на использование могут включать положения, касающиеся использования сертификата, знака или другого заявления о соответствии в сообщениях о сертифицированной услуге, а также требования, которые должны выполняться, когда сертификация больше не действительна. В зависимости от того, кто владеет и кто контролирует сертификат, знак или другое заявление о соответствии, такие разрешения на использование могут быть между двумя или более из следующих:

- владелец схемы;
- орган по сертификации;
- поставщик услуг.

**6.7.1.2** Пример информации, которая должна быть включена в соглашение и разрешение на использование, включена в Приложениях Е и F.

Примечание - Если положения, предусмотренные соглашением о разрешении на использование, включены в форму заявки (если схема требует формы заявки) или соглашение о сертификации, отдельное «соглашение о разрешении» может не потребоваться.

## **6.7.2 Знак соответствия**

**6.7.2.1** Схема может определить, будет ли предоставлен конкретный знак соответствия. Если это так, в схеме должны быть указаны требования к ее использованию, гарантирующие, что она используется только в сочетании с сертифицированной услугой, например, в рекламной литературе или рекламных материалах.

**6.7.2.2** Владелец знака соответствия несёт ответственность за юридическую защиту знака от несанкционированного использования.

**6.7.2.3** Знаки соответствия и их использование должны соответствовать Руководству ИСО/МЭК 23 и ISO/IEC 17030, а также документации по сертификации и знак соответствия должны быть отличительными и быть:

а) запатентованными по своей природе, с правовой защитой в отношении состава и контроля использования;

б) так закодированы или иным образом разработаны, чтобы помочь в обнаружении подделок или других форм неправомерного использования.

**6.7.2.4** Если знак соответствия используется на постоянной основе, необходим инспекционный контроль.

### **6.7.3 Неправомерное использование знака**

**6.7.3.1** В схеме должно быть указано, какие действия следует предпринять в случае несанкционированного, неправильного или вводящего в заблуждение использования сертификатов или знаков соответствия.

**6.7.3.2** Эти действия могут включать проведение расследований, уведомления с предупреждениями, корректирующие действия, предпринятые в соответствии с Руководством ISO 27, отзыв сертификации и юридические действия.

**6.7.3.3** Схема должна чётко распределять ответственность лица или органа, которые должны предпринять указанные действия, например, владелец схемы или орган по сертификации.

## **6.8 Инспекционный контроль**

**6.8.1** В схеме должно быть указано, требуется ли инспекционный контроль или нет, особенно когда сертифицированная услуга предоставляется на постоянной основе. Если инспекционный контроль включен, в схеме должен быть определен набор мероприятий, составляющих инспекционного контроля. При принятии решения о соответствующих действиях по инспекционному контролю владелец схемы должен учитывать характер услуги, вероятность и последствия несоответствующих услуг, а также частоту действий.

**6.8.2** Периодичность проведения мероприятий может быть скорректирована в свете результатов предыдущих оценок и циклов инспекционного контроля. Например, если были обнаружены

несоответствия в услугах или процессе предоставления услуг, инспекционный контроль может проводиться чаще, пока не будет восстановлен необходимый уровень доверия.

**6.8.3** Мероприятия по инспекционному контролю должны учитывать функционирование службы и пункт предоставления услуги.

**6.8.4** Возможно, нет необходимости повторять все элементы первоначальной оценки услуг, однако выбранные элементы должны быть способны подтверждать постоянное соответствие требованиям схемы.

## **6.9 Изменения, влияющие на сертификацию**

### **6.9.1 Изменения в установленных требованиях**

Владелец схемы должен следить за разработкой стандартов и других нормативных документов, которые определяют конкретные требования, используемые в схеме. В случае внесения изменений в эти документы владелец схемы должен иметь процесс внесения необходимых изменений в схему и управления внедрением изменений (например, переходный период) органами по сертификации, поставщиками услуг и, при необходимости, другими заинтересованными сторонами.

### **6.9.2 Другие изменения в схеме**

Владелец схемы должен определить процесс управления внедрением других изменений в правила, процедуры и управление схемой.

### **6.9.3 Анализ операций схемы**

Владелец схемы должен определить процесс периодической проверки функционирования схемы, чтобы подтвердить, что она соответствует своим целям, и определить аспекты, требующие улучшения, с учетом отзывов заинтересованных сторон. Пересмотр должен включать положения для обеспечения того, чтобы требования схемы применялись последовательным образом.

В ходе пересмотра следует, по крайней мере, рассмотреть следующее:

- любые запросы о разъяснении, связанные с требованиями схемы;
- обратная связь от заинтересованных сторон и других заинтересованных сторон;
- оперативность реагирования владельцев схем на запросы о предоставлении информации;
- необходимость в программах целостности (например, валидационный аудит или другие проверки).



## **Приложение А** **(справочное)**

### **Примеры схем сертификации услуг**

#### **А.1 Общие положения**

В настоящем приложении содержатся четыре примера существующих схем сертификации услуг 1). Каждый из них представляет собой отдельный тип схемы сертификации<sup>1</sup>. Цель состоит в том, чтобы проиллюстрировать, как может быть создана схема сертификации для услуги, и какие могут быть различия в типах услуг и в структурах схем.

Если номер пункта указан в заголовке пункта примера, он ссылается на соответствующий пункт этого документа.

#### **А.2 Схема IECEx для ремонта Ex-оборудования**

##### **А.2.1 Общие положения**

IEC эксплуатирует четыре глобальные системы оценки соответствия (CA). Это IECEx и его схема OC; IECRE для сектора возобновляемой энергии и в настоящее время активно работает в секторах ветроэнергетики, морской энергетики и солнечной энергии; IECQ, которая обслуживает услуги по сертификации цепочек поставок в секторе авионики, электроники и светодиодного освещения; и IECEx, который активен в секторе взрывоопасных сред, например, нефтеперерабатывающие заводы, газовые заводы, шахты, автозаправочные станции, зернохранилища и аэропорты.

Все эти схемы и системы схем были запрошены заинтересованными участниками рынка и разработаны совместно с ними, чтобы обеспечить решения реальных практических проблем, и они применимы в глобальном контексте.

Приведенный здесь пример взят из одной из схем IECEx<sup>2</sup>. IECEx имеет набор схем, одна из которых охватывает сертификацию оборудования для использования в «Ex-средах», другая - для сертификации личной компетенции, план Ex Mark и приведенный здесь пример, который является сертифицированным сервисом IECEx Схема сооружений.

---

<sup>1</sup> Эти примеры приведены только в справочных целях. Эта информация приведена для удобства пользователей данного документа и не означает одобрения схем ИСО или МЭК.

<sup>2</sup> Информация, приведенная в пункте А.2, представляет собой краткое изложение документов схемы. Полная информация доступна по адресу [www.iecex.com](http://www.iecex.com). В случае каких-либо расхождений между информацией, приведенной в пункте А.2, и информацией, приведенной на веб-сайте IECEx, последняя имеет преимущественную силу.

План сертифицированного оборудования IECEx решает вопрос о квалификации нового оборудования для «Ех-сред». Тем не менее, «Ех-индустрия» затем сталкивается с эксплуатационной реальностью, потому что «Ех-оборудование» является дорогостоящим оборудованием.

Эти примеры приведены только для справочных целей. Эта информация предоставлена для удобства пользователей настоящего стандарта и не является одобрением ISO или IEC схем.

Информация, приведенная в пункте А.2, представляет собой краткое изложение документов схемы. Полная информация доступна на [www.iesex.com](http://www.iesex.com). В случае каких-либо расхождений между информацией, приведенной в пункте А.2, и информацией, представленной на веб-сайте IECEx, последняя имеет приоритет.

Тем не менее, «Ех-индустрия» затем сталкивается с эксплуатационной реальностью, согласно которой, поскольку «Ех-оборудование» является дорогостоящим оборудованием, имеет гораздо больший экономический смысл выполнять ремонт, чем заменять старое оборудование, имеет гораздо больший экономический смысл выполнять ремонт, чем заменять старое оборудование. Владельцы активов гарантируют, что отремонтированное оборудование по-прежнему безопасно для «Ех среды» и по-прежнему соответствует местным и национальным правилам после завершения работ по техническому обслуживанию с использованием плана сертифицированных средств обслуживания IECEx.

#### **А.2.2 Область применения (см. 6.2)**

Схема предусматривает подтверждение соответствия объектов по ремонту, капитальному ремонту и утилизации взрывозащищенного оборудования.

#### **А.2.3 Цель (см. 5.3.1)**

Целью ремонтной схемы IECEx является предоставление пользователям взрывозащищенного (Ех-) оборудования с международно-признанным подтверждением способности организаций, которые осуществляют ремонт, капитальный ремонт и утилизацию Ех-оборудования. При изготовлении Ех-оборудование включает меры по предотвращению или смягчению последствий воспламенения взрывоопасных сред, в которых они используются. В процессе эксплуатации оборудование может подвергаться воздействию условий, которые могут ухудшить его работу или отрицательно повлиять на меры взрывозащиты. Пользователи оборудования несут ответственность за обеспечение того, чтобы любые ремонтные работы сохраняли или восстанавливали меры взрывозащиты, чтобы оборудование продолжало безопасно работать после ввода в эксплуатацию. Использование сертифицированных IECEx средств ремонта помогает пользователям выполнять свои обязанности по обеспечению безопасности своих операций.

#### **А.2.4 Документация (см. 5.4.1)**

а) Требования по услуге [см. 663. b) и 6.4.1]:

- IEC 60079-19, Взрывоопасные среды. Часть 19: Ремонт, проверка и восстановление электрооборудования

b) Требования схемы, которые должны соблюдаться поставщиками услуг («Сервисные услуги») [см. 663. c) и 6.4.1]:

- IECEx 03A, Руководство по применению в сервисных центрах, претендующих на сертификацию IECEx, IECEx 03

- OD 314-5, Схема сертифицированных сервисных центров IECEx. Часть 5. Ремонт, капитальный ремонт и утилизация Ex-оборудования. Требования к системе менеджмента качества для сервисных центров IECEx, занимающихся ремонтом, капитальным ремонтом и утилизацией взрывоопасного оборудования.

- OD 315-5, Схема сертифицированных сервисных центров IECEx. Часть 5. Ремонт, капитальный ремонт и утилизация Ex-оборудования. Дополнительные требования к сервисным центрам IECEx, занимающимся ремонтом, капитальным ремонтом и утилизацией Ex-оборудования

- OD 504, Схема IECEx по сертификации компетенций персонала для взрывоопасных сред: спецификация для результатов оценки единиц компетенции

с) Требования схемы, которые должны выполняться органами по сертификации (см. 6.3):

- OD 313-5, Схема сертифицированных сервисных центров IECEx. Часть 5. Ремонт, капитальный ремонт и утилизация Ex-оборудования: оценка и сертификация сервисных сервисов, задействованных в ремонте, капитальном ремонте и утилизации Ex-оборудования. Процедуры

d) Требования схемы, которые должны соблюдаться руководством схемы IECEx (см. Пункт 5):

- IECEx 01, Система IEC для сертификации по стандартам, относящимся к оборудованию для использования во взрывоопасных средах (система IECEx). Основные правила

- IECEx 03-5, Схема сертифицированных сервисных центров IECEx. Часть 5: Ремонт, капитальный ремонт и восстановление оборудования Ex. Правила процедуры

- OD 316-5, Схема сертифицированных сервисных центров IECEx. Часть 5: Ремонт, капитальный ремонт и утилизация Ex-оборудования: процедуры оценки для принятия IECEx Кандидатских Органов по Сертификации (ExCB) с целью выдачи Сертификатов IECEx для Сервисных Объектов Ex, участвующих в ремонте, капитальном ремонте и утилизации Ex-оборудования

#### **А.2.5 Выбор (см. 6.4)**

а) Сервисный центр-заявитель подает заявку в ОС, в которой он определяет предполагаемый объем услуг, для которых он запрашивает сертификацию, со ссылкой на требования к продукту [2 а)] и требования к схеме [2 б)]. Область применения включает в себя типы ремонтируемого продукта и место(-а), где проводится ремонт. Заявка включает в себя самооценку сервисного центра на предмет соответствия требованиям к продукту и схеме с использованием блок-схемы «Руководства по сертификации сервисного центра IECEx» (страница 9 IECEx 03A).

б) ОС подтверждает, что заявление входит в область применения его принятия IECEx [как описано в 2 д)].

с) ОС проводит рассмотрение контракта [как описано в 2 с)].

д) Если рассмотрение контракта прошло успешно, ОС назначает одного или нескольких экспертов по оценке, квалифицированных [как указано в 2 с)], и согласовывает схему оценки с заявителем.

#### **А.2.6 Оценка (см. 6.5.3)**

а) ОС проводит рассмотрение документации сервисного центра, охватывающей его систему управления качеством, процессы ремонта, компетентность менеджера(-ов) и персонала, участвующего в этих процессах, а также пригодность используемого оборудования и контрольно-измерительных приборов.

б) Убедившись в том, что документация соответствует требованиям к услугам и схемы, эксперт(-ы) по оценке ОС проводят оценивание на месте в каждой локации, которая должна охватываться сертификатом услуг. Во время проведения оценки на месте эксперт по оценке ОС:

- проводит аудит работы системы менеджмента качества;
- оценивает компетентность персонала;
- проводит аудит процесса ремонта, включая используемое оборудование и контрольно-измерительные приборы;
- свидетельствует об испытаниях отремонтированного оборудования.

с) Эксперт по оценке ОС готовит отчет о проверке объекта услуг (FAR). В случае выявления несоответствий они направляются в сервисный центр для разрешения.

d) После устранения несоответствий FAR обновляется и представляется для независимой проверки в рамках ОС.

#### **А.2.7 Инспекционный контроль (см. 6.8)**

а) Ежегодно ОС проводит инспекционный контроль системы менеджмента качества, уделяя особое внимание:

- кадровым изменениям, особенно ответственных лиц;
- изменениям в системах управления и менеджмента;
- средствам, оборудованию, программному обеспечению и системе управления документацией, их доступности, услуг и обновления;
- калибровке испытательного и измерительного оборудования;
- записям и прослеживаемой выполненным работ.

Кроме того, ОС может проводить «контрольные испытания» образцов или оценку работ по ремонту, капитальному ремонту и восстановлению, проводимых на Ех-оборудовании.

Несоответствия устраняются средством обслуживания, при этом ОС решает, необходимо ли повторное посещение для проверки эффективности корректирующих действий.

По завершении аудита ОС выдает FAR для независимой проверки в ОС.

b) Один раз в три года ОС проводит полную переоценку с использованием процесса оценки в той степени, в которой он считает это необходимым в свете результатов ежегодных аудитов и степени любых изменений в Сервисном центре, которые могут повлиять на соответствие требования к услугам.

### **А.3 Схема сертификации «Поставщик услуг перевода согласно ISO 17100»**

#### **А.3.1 Общие положения**

Этот пример схемы сертификации был опубликован органом по сертификации Австрийских стандартов. Цель состоит в том, чтобы предоставить правила и процедуры для сертификации поставщиков переводческих услуг в соответствии с ISO 17100.

Нижеследующий текст был сокращен и не представляет собой комплексную схему сертификации, опубликованный Австрийскими стандартами. Там, где текст был сокращен, это указывается.

#### **А.3.2 Область применения (см. 6.2)**

Этот схема сертификации определяет процедуру сертификации услуг переводчиков согласно ISO 17100.

Сертификация соответствует требованиям ISO/IEC 17065:2012 для органов, сертифицирующих продукцию, процессы и услуги

#### **А.3.3 Заявка (см. 6.5.2)**

[2.1 - 2.3] Формальности, касающиеся процесса подачи заявки

[2.4] Вместе с заявкой заявитель предоставляет документацию об услугах, подлежащих сертификации.

#### **А.3.4 Первоначальный и ресертификационный аудит (см. 6.4.4)**

#### **А.3.5 Аудиты в дистанционном режиме (см. 6.4.4)**

Первоначальный и ресертификационные аудит могут проводиться дистанционно, при условии, что поставщик услуг выполняет следующие предварительные условия:

[Подробности указаны на плане, текст здесь сокращен]

Если эти предварительные условия не выполнены, аудит проводится путем посещения на месте. Окончательное решение о том, какой формат будет применяться, принимается органом по сертификации.

#### **А.3.6 Многообъектные аудиты (см. 6.5.2).**

В случае, если поставщик услуг управляет более чем одним объектом, который должен охватываться областью применения сертификата, для поддержания усилий по аудиту на разумном уровне допустимо выбрать образец среди объектов, охватываемых процессом сертификации, при следующих условиях:

[Подробности указаны на плане, текст здесь сокращен]

Орган по сертификации указывает количество и местонахождение проверяемых объектов в рамках области применения сертификации.

#### **А.3.7 Проведение аудита (см. 6.5.3)**

Все требования, указанные в ISO 17100, проверяются первичным и повторным сертификационным аудитом. Независимо от формата аудита (локального или удаленного), аудит включает следующие элементы:

- интервью со следующими лицами/функциями поставщика услуг:

[Подробности указаны на плане, текст здесь сокращен]

- по крайней мере, следующие проверки:

[Подробности указаны на плане, текст здесь сокращен]

В конце аудита ведущий аудитор проанализирует всю информацию и аудиторские доказательства, собранные в ходе аудита, чтобы проанализировать результаты аудита и уточнить выводы аудита.

#### **А.3.8 Результаты аудита (см. 6.5.3)**

В случае обнаружения отклонений от требований стандарта ведущий аудитор будет определять соответствующие корректирующие действия.

#### **А.3.9 Незначительное отклонение**

Любое несоответствие, которое не оказывает негативного влияния на производительность услуги, будет классифицировано как незначительное отклонение.

Незначительные отклонения могут быть исправлены в течение 8 недель с помощью соответствующих корректирующих действий. Завершение таких корректирующих действий документируется заявителем и будет оцениваться аудитором.

#### **А.3.10 Значительное отклонение**

Любое несоответствие, которое может привести к сбою или снижению удобства использования услуги по назначению или которое подвергает клиентов риску, классифицируется как значительное отклонение.

Этот тип отклонения требует частичного или повторного проведения аудита.

#### **А.3.11 Рекомендации**

Аудитор может также дать рекомендации относительно качественных аспектов предоставления услуг и возможностей для улучшения, связанных с операциями поставщика услуг. Такие рекомендации документируются в аудиторском отчёте, но не влияют на выдачу сертификата [в соответствии с пунктом 4].

#### **А.3.12 Отчёт по аудиту для сертификации**

[Подробности указаны на плане, текст здесь сокращен]

#### **А.3.13 Выдача сертификата (см. 6.5 и 6.6)**

Сертификат действителен в течение шести лет при условии, что владелец сертификата соблюдает условия его сохранения.

#### **А.3.14 Деятельность по инспекционному контролю (см. 6.8)**

Чтобы сохранить сертификат, каждые два года проводится инспекционный контроль. Дата контрольных проверок после первоначальной сертификации (или повторной сертификации) составляет не более 24 месяцев (или 48 месяцев после повторной сертификации) с даты выдачи сертификата.

Цель этих проверок состоит в том, чтобы орган по сертификации сохранял уверенность в том, что сертифицированный поставщик услуг продолжает выполнять требования ISO 17100 в промежутке между аудитами. Программа контрольного(-ых) аудита(-ов) включает, как минимум, следующие пункты:

[Подробности указаны на плане, текст здесь сокращен]

Для контрольных проверок может применяться дистанционный аудит. Проведение удалённых аудитов в целях инспекционного контроля является допустимым, если выполняются условия [в соответствии с 3.1].

Проведение аудита дистанционно недопустимо, если предыдущий аудит выявил проблемы, которые требуют очного аудита (уточняется ведущим аудитором).

#### **А.3.15 Ресертификация (см. 6.8)**

Для продления срока действия сертификата проводится ресертификационный аудит [в соответствии с пунктом 3].

#### **А.3.16 Требования к аудиторам (см. 6.4.4)**

Аудиты проводятся как минимум одним ведущим аудитором.

Ведущий аудитор - - это официально обученный аудитор, обладающий глубокими знаниями ISO 17100.

#### **А.3.17 Изменения нормативных документов (см. 6.9)**

[Подробности указаны на плане, текст здесь сокращен]

#### **А.3.18 Поправки к области применения сертификатов (см. 6.9)**

[Подробности указаны на плане, текст здесь сокращен]

#### **А.3.19 Изъятие сертификатов (см. 6.9)**

[Подробности указаны на плане, текст здесь сокращен]

### **А.4 Спецификация качества услуг гостиничного бизнеса**

#### **А.4.1 Общие положения**

Этот частный план был разработан в дополнение к существующим планам рейтинга гостиниц, таким как присвоение нескольких звезд. Многие из этих звездных рейтинговых планов ориентированы на физические удобства гостиницы (например, размер комнаты, наличие телевизора в номере, ванная комната в номере, бассейн).

Этот план обслуживания гостиничного бизнеса концентрируется на услугах, предоставляемых отелем, чтобы обеспечить приятное пребывание гостей и соответствует обязательствам по управлению отелем)

#### **А.4.2 Область применения (см. 6.2)**

Данная спецификация охватывает приём, информацию, проживание в гостинице, завтрак, питание и сопутствующие услуги в гостиницах или гостиницах-ресторанах. Эта система доступна для любой гостиницы в соответствии с категориями, рейтингами звезд и местными правилами, действующими в данной стране.

Уровни качества были разделены на три категории:

- Категория 1: «Эконом» (1 - 2 звезды);
- Категория 2: «Комфорт» (3 звезды);
- Категория 3: «Престиж» (4 - 5 звезды).

#### **А.4.3 Общие сведения (см. 4.1)**

Основные обязательства по обслуживанию:

- «обслуживание с улыбкой»;
- наличие персонала;
- практическая информация и туристическая информация;
- спокойствие;
- гигиена;
- высокое качество постельных принадлежностей;
- контролируемое качество.

#### **А.4.4 Нормативная ситуация (см. 6.5.1)**

Менеджер гостиницы обязуется соблюдать законодательные или нормативные положения, регулирующие деятельность гостиничного бизнеса в стране, в которой он находится.

#### **А.4.5 Обязательства по обслуживанию - критерии оценки (см. 6.3)**

- приветствие: бронирование по телефону, письмо-подтверждение, прибытие гостя на ресепшн;
- гостиничная среда;
- приём и движение в общественных местах: ресепшн, коридоры, лестницы, туалеты;
- комнаты;
- ванная комната и туалет в комнате;
- завтрак в номер и обслуживание в номерах;
- завтрак в столовой;
- наличие бара;
- наличие ресторана;
- наличие конференц-зала;
- наличие бизнес-центра;
- наличие мест для отдыха.

#### **А.4.6 Организационные мероприятия**

- определение обязанностей;
- контролируемые документы;
- общение и информирование персонала.

**А.4.7 Порядок инспекционного контроля и управления соблюдением обязательств (см. 6.8)**

- самооценка;
- рассмотрение жалоб;
- удовлетворенность клиентов.

**А.4.8 Коммуникационные процедуры, касающиеся использования знаков и ссылок на сертификацию (см. 6.7)**

**А.4.9 Организация международной оценки HotelCert (см. 6.4.4.1, 6.4.4.2 и 6.5.3)**

Оценивание проводится квалифицированным экспертом по оценке, специально обученным в спецификации:

- выполнение организационных мероприятий, последующих процедур и процедур проверки, чтобы гарантировать выполнение обязательств;
- проверка результатов опросов удовлетворенности клиентов;
- каждое обязательство;
- каждая процедура инспекционного контроля и проверки;
- методы коммуникации.

Методы оценки, применяемые экспертом по оценке для каждого из критериев оценки, следующие:

- тайная оценка услуг, предоставляемых гостю для первоначальной оценки и переоценки, чтобы убедиться, что деятельность гостиницы соответствует обязательствам, изложенным в спецификации;

- собеседования с персоналом, чтобы убедиться, что обязательства и положения известны и понятны соответствующему персоналу;

- экспертиза справочных документов и соответствующих записей.

## **А.5 Китайская схема сертификации услуг по прокату автомобилей**

### **А.5.1 Общие положения**

Этот пример был применен в практике сертификации услуг, которая нацелена на конкретную службу, а не на сервисные организации. Он может использоваться в качестве справочного материала для органов по сертификации услуг, их персонала и связанных сторон.

### **А.5.2 Область применения [см. 6.3 а) и 6.2]**

В настоящем стандарте определяются соответствующие требования к сертификации услуг по прокату автомобилей, в том числе порядок проведения оценочных мероприятий и критерии сертификации, модуль, ресурсы и циклы при начальной сертификации, сертификации по техническому обслуживанию и повторной сертификации.

### **А.5.3 Нормативные ссылки [см. 6.3 b)]**

а) ISO/IEC 17065:2012, Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг

б) ISO/IEC 17067:2013, Оценка соответствия. Основные положения сертификации продукции и руководящие указания по схемам сертификации продукции

в) RB/T 301-2016, Оценка соответствия. Общие технические правила сертификации услуг

**Примечание** - RB/T 301 - китайский стандарт для секторов сертификации и аккредитации.

### **А.5.4 Процесс сертификации [смотреть 6.3 f) и 6.5]**

Диаграмма потока сертификации услуг на Рисунке А.1 отображается в соответствии с функциональными подходами оценки соответствия.

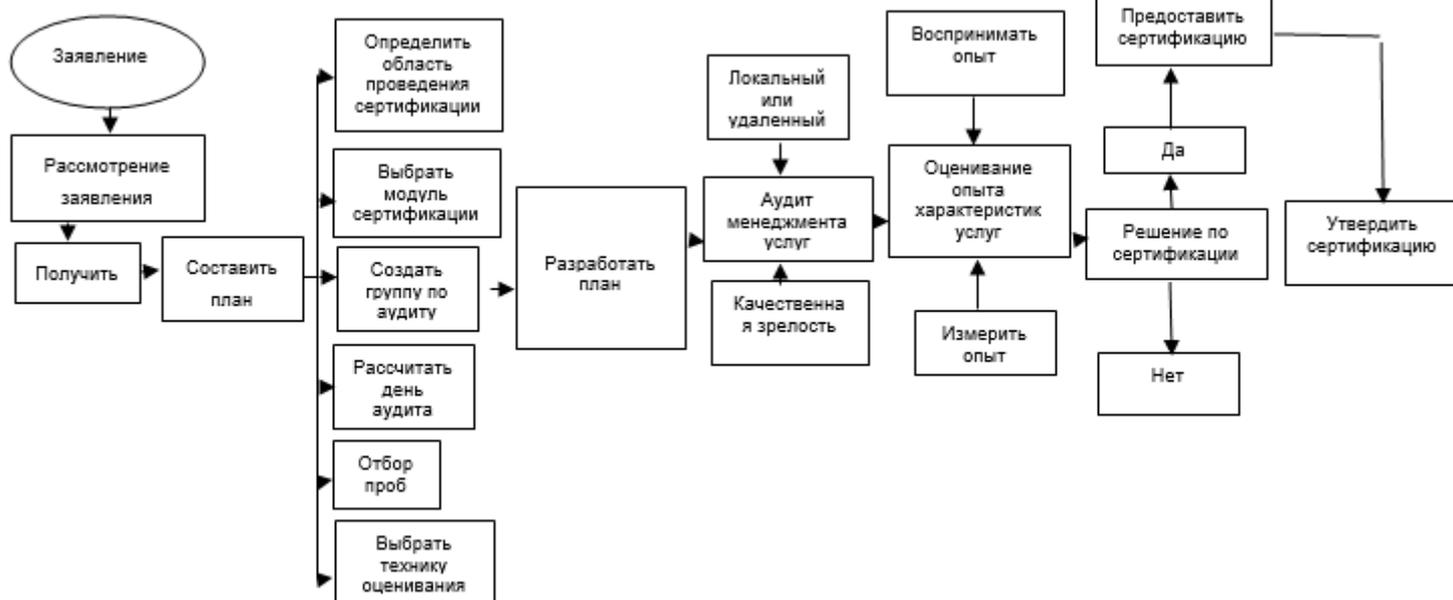


Рисунок А.1 — Блок-схема для сертификации услуг

#### **А.5.5 Критерии сертификации [см. 6.3 b) и 6.4.1]**

Спецификации для сертификации услуг проката автомобилей, которая была подана в Управление сертификации и аккредитации Китайской Народной Республики.

#### **А.5.6 Область применения сертификации [см. 6.3 b)]**

Организации, подающие заявку на сертификацию, должны работать не менее трех месяцев, предоставляя эту услугу. Орган по сертификации, основанный на требованиях соглашения с клиентом, определяет область сертификации как услуги краткосрочного проката автомобиля без назначенных водителей.

#### **А.5.7 Выбор модулей сертификации (см. 6.4.4.1 и 6.4.4.2)**

##### **А.5.7.1 Применимые сертификационные модули (см. 6.4.4.2)**

- А: Оценка общественного опыта характеристик услуг (проверка или тестирование);
- В: Оценка качества обслуживания тайных потребителей (проверка или тестирование);
- С: Аудит проектирования услуг;
- D: Аудит управления услугами.

##### **А.5.7.2 Выбор и сочетание модулей сертификации (см. 6.4.4.1)**

а) Модули сертификации для поставщиков услуг с проектными обязанностями:

- начальная сертификация: A+B+C+D;
- повторная сертификация: A+B+C+D, A+C+D, или B+C+D;
- оценка наблюдения (сертификация по техническому обслуживанию): A+C+D и B+D, или A+D и B+C+D.

б) Модули сертификации для поставщиков услуг без проектных обязанностей:

- начальная сертификация: A+B+D;
- повторная сертификация: A+B+D, A+D, или B+D;
- оценка наблюдения (сертификация по техническому обслуживанию): A+D и B+D.

#### **A.5.8 Отбор образцов (см. 6.4.2)**

##### **A.5.8.1 Общие положения**

В соответствии с характеристиками услуг проката автомобилей, при отборе проб учитываются три аспекта:

- количество предприятий;
- объём бизнеса (количество заказов);
- количество действующих транспортных средств. Все образцы нарисованы случайным образом.

##### **A.5.8.2 Использование образцов**

Образцы предприятий используются для аудита управления услугами и оценки опыта обслуживания. Образцы объёма бизнеса и действующих транспортных средств используются только для оценки опыта характеристик обслуживания.

При оценке опыта характеристик обслуживания, образцы опыта проката автомобилей равняются одной трети суммы образцов объёма бизнеса и образцов транспортных средств. Образцы опыта проката автомобилей равномерно распределены в регионе, где расположены предприятия, а 50% образцов распределены в предприятиях, которые не были отобраны для аудита управления услугами. Для начальной сертификации или повторной сертификации должно быть не менее трёх образцов и как минимум один образец для технического обслуживания.

#### **A.5.9 Требования к конкретным ресурсам**

##### **A.5.9.1 Человеческие ресурсы [см. 6.3 к)]**

Выбрать компетентных аудиторов для проведения аудита управления услугами и оценки опыта характеристик услуг (таких как проверка и тестирование). Технические эксперты могут оказать поддержку, когда профессиональной компетенции аудитора недостаточно (включая навыки вождения).

Для требований к квалификации другого сертификационного персонала, такого как владельцы плана или лица, принимающие решения по сертификации, обращаться к RB/T301-2016 Оценка соответствия. Общие технические правила сертификации услуг.

##### **A.5.9.2 Пункты начисления за сертификацию и расчёт дня аудита (см. 6.4.1)**

- Начисление за сертификацию пунктов проката автомобилей: сбор за подачу заявки, плата за аудит управления услугами, плата за оценку опыта характеристик услуг (включая плату за прокат автомобиля, стоимость топлива, плату за опыт обслуживания и страховку для опытного персонала), регистрационный сбор за сертификацию, плату за сертификат и знак соответствия и ежегодный взнос, и так далее.

- Расчёт дней аудита: дни, потраченные на аудит управления обслуживанием и оценку опыта обслуживания характеристик.

### **А.5.10 Требования к оцениванию (см. 6.5.3)**

#### **А.5.10.1 Планы оценки**

Оценка сертификации услуг в основном состоит из аудита управления услугами и проверки/тестирования того, как потребитель оценивает характеристики услуги.

План аудита управления услугами может ссылаться на методы аудита систем управления.

План оценки качества обслуживания потребителей подразумевает следующее: область применения, критерии, модуль сертификации, опыт работы с клиентами, подход и инструменты оценки (такие как проверка, тестирование), опыт отбора проб с потребителем, среда взаимодействия с потребителем (если применимо), составление графика, инспекционная группа, способ контакта, а также уточнение и декларация (например, достоверность и обоснованность опыта) и так далее.

#### **А.5.10.2 Управление услугой и аудит проектирования услуг**

Аудит управления услугами проводится в соответствии с «требованиями к управлению услугами», указанными в Спецификациях для сертификации услуг по прокату автомобилей. Для организации, на которую возложены обязанности по проектированию услуг по прокату автомобилей, орган по сертификации организует специальный аудит для этого проектирования услуг.

Аудиторская группа принимает методологию качественной оценки зрелости, указанную в Спецификациях для сертификации услуг по прокату автомобилей.

#### **А.5.10.3 Оценивание опыта характеристик услуг (проверка или тестирование)**

Оценка опыта обслуживания характеристик отражает момент истины (MOT) в «опыте потребителя», и гарантирует, что время опыта 50 % образцов или более превышает минимальное время проката автомобиля предприятием.

Количественная классификация оценивания осуществляется в соответствии с сертификационными модулями, представленными в настоящем стандарте, соответствующими требованиями, указанными в Спецификациях для сертификации услуг по прокату автомобилей и Руководствах в Приложении к Спецификациям. Оценка опыта в равной степени распределяется между образцами предприятий.

Шкала Лайкерта, указанная в Спецификациях для сертификации услуг по прокату автомобилей, и методология прямой оценочной оценки используются при проведении опытной оценки характеристик услуг. Если в принятом сертификационном модуле присутствуют и А, и В, тогда В должно быть больше или равно А.

#### **А.5.11 Публичное объявление о сертификации (см. 6.4.1)**

Первоначальная сертификация и/или повторная сертификация услуг проката автомобилей проходит в течении одного месяца после публичного объявления, который организуется, когда оценочные мероприятия, указанные в модуле сертификации услуг, завершены и результаты соответствуют требованиям.

В период публичного объявления устанавливаются каналы для сбора информации от потребителей, включая их жалобы.

#### **А.5.12 Решение о сертификации и документы [см. 6.3 h) и 6.7]**

После того, как период публичного объявления заканчивается без каких-либо серьезных жалоб потребителей, а все отзывы удовлетворительно разрешаются, орган по сертификации организует деятельность по принятию решений о сертификации.

Интеллектуальная система с показателями оценки опыта в Приложении Спецификации для сертификации услуг по прокату автомобилей должна использоваться для определения результата сертификации, который представлен в «уровне звездного рейтинга» (5 звезд - самый высокий уровень).

После предоставления сертификата сертифицированному поставщику услуг разрешается использовать документы сертификации услуг, предоставленные органом по сертификации, включая сертификат, знаки и символы.

#### **А.5.13 Срок действия сертификации, инспекционный контроль и повторная сертификация [см. 6.3 n), 6.3 r), 6.8 и 6.9]**

Сертификат действителен в течение трёх лет. Чтобы сохранить сертификаты, сертифицированные организации подают заявки и проходят как минимум один инспекционный контроль каждые 12 месяцев. Заявка на повторную сертификацию подаётся за три месяца до истечения срока действия сертификата.

См. А.5.7.2 и А.5.8 для подробной информации, относящейся к модулям сертификации услуг для оценочной деятельности при инспекционном контроле и повторной сертификации.

Когда характеристики обслуживания были изменены, орган по сертификации должен рассмотреть необходимость увеличения частоты оценки и реализации.

**Приложение В**  
**(справочное)**

**Пример информации, предоставляемой с заявкой на сертификацию услуги**

**В.1 Общие положения**

Информация, представленная в этом Приложении, основана на ISO/IEC 17065:2012, 7.2.

**Примечание** - Информация может быть собрана различными способами и средствами, такими как заполнение заявки или ввод в онлайн-базу данных.

**В.2 Пример предоставленной информации**

а) Дата подачи заявки.

б) Информация о заявителе (предполагаемом держателе сертификата)

— юридическое наименование заявителя, адрес его зарегистрированного офиса, контактные данные;

— имя и должность лица, действующего в качестве контактного лица с органом по сертификации и уполномоченного подписывать от имени заявителя;

— юридический адрес и контактные данные.

с) Наименование услуги (услуг), для которых запрашивается сертификация:

- описание услуги (услуг);

- стандарт(-ы) и другой нормативный документ(-ы), к которым запрашивается сертификация: номер, название, год выпуска.

д) Передача(-и) услуги:

— место (места) (управление предоставлением услуг и выполнение предоставления услуг);

— имя и должность лица, ответственного за управление предоставлением услуг;

— юридический адрес и контактные данные.

е) Сертификационное соглашение:

- заявление о готовности заключить соответствующее соглашение о сертификации;

- имя [лица, указанного в пункте б) выше];

- подпись.

## Приложение С

### (справочное)

#### Пример содержания договора на сертификацию

- a) Преамбула.
- b) Стороны договора:
  - наименование и адреса сторон;
  - уполномоченные представители по договору (см. График А);
- c) Определенные термины и толкования:
  - определенные термины;
  - заголовки;
- d) Предоставляемые услуги (см. График В).
- e) Обязательства поставщика услуг (см. перечисленные пункты в ISO/IEC 17065:2012, 4.1.2.2, а также добавить обязательства поставщика услуг).
- f) Использование разрешения на использование, сертификатов и знаков соответствия.
- g) Инспекционный контроль за сертификацией.
- h) Приостановление и отзыв сертификации.
- i) Жалобы.
- j) Обращения.
- k) Использование субподрядчиков.
- l) Изменения клиента.
- m) Изменения в плане и указанных требованиях.
- n) Перенос сертификации.
- o) Сборы и платежи (см. График С).
- p) Владение данными.
- q) Интеллектуальная собственность:
  - полномочия в органе по сертификации;
  - право собственности на ранее существовавший материал;
  - материалы третьих сторон;
  - моральные права;
  - владение сертификационной документацией и знаками соответствия.
- r) Конфиденциальность.
- s) Страхование и ответственность.
- t) Прекращение.

- и) Форс-мажорные обстоятельства.
- ν) Срок существования и делимость.
- ω) Разрешение споров.
- х) Изменение этого соглашения.
- у) Обслуживание уведомления в соответствии с этим соглашением.
- z) Применимое право и юрисдикция:
  - График А: уполномоченные представители;
  - График В: сертификационные услуги, которые будут предоставлены:
    - название плана;
    - определённые требования;
    - услуги, подлежащие сертификации;
    - место оказания услуги;
  - График С: сборы и платежи:
  - общие положения;
  - дополнительные расходы;
  - выставление счетов и порядок оплаты.

**Приложение D**  
**(справочное)**

**Пример информации для включения в документацию по сертификации**

Номер сертификата или другая уникальная идентификация:

- название схемы, по которой выдается сертификат;
- название и адрес органа по сертификации;
- имя и адрес поставщика услуг (владельца сертификата);
- заявление о соответствии, включая:
  - объем сертификации;
  - описание услуги.

Название и уникальное обозначение услуг:

- стандарт (ы) и другие нормативные документы (ы) (включая даты публикации),  
требованиям  
которых, как подтверждено, соответствует услуга;
- способы предоставления услуг (например, онлайн, от человека к человеку,  
физические сайты);
- географическое местоположение предоставления услуг, если применимо;
- если применимо, ссылка на статус аккредитации или признания органа по  
сертификации;
- дата истечения срока действия сертификата (при необходимости);
- дата выдачи сертификата;
- средства, с помощью которых можно проверить подлинность сертификата.

**Приложение Е**  
**(справочное)**

**Пример содержания разрешения на использование сертификата и знака соответствия**

**Е.1 Стороны**

- Орган по сертификации (имя, адрес, контактные данные)
- Лицо, имеющее разрешение на применение (имя, адрес, контактные данные)

Примечание - В некоторых схемах владелец схемы является стороной разрешения на использование.

**Е.2 Предоставление разрешения на использование**

Использовать сертификационную информацию и знак соответствия для процессов, указанных в разрешении, при следующих условиях.

а) Правила сертификации и оценки

Ссылка на общие правила схемы сертификации, а также стандарты и определенные правила, указанные в разрешении на использование

б) Права и обязанности лица, имеющее разрешение на применение

Сертифицированные процессы, которыми управляет лицо, имеющее разрешение на применение сертификата и знака соответствия, будут соответствовать требованиям, изложенным в схеме, и определенным правилам, указанным в разрешении на использование.

Лица, представляющие орган по сертификации, будут иметь беспрепятственный доступ в помещение объекта, на которое распространяется действие разрешения на использование, без предварительного уведомления.

Процессы, для которых выдается разрешение на использование, будут выполняться в соответствии с теми же спецификациями, что были определены органом по сертификации во время первоначальной оценки, чтобы соответствовать требованиям.

с) Инспекционный контроль

Орган по сертификации осуществляет инспекционный контроль за соответствием обязательств лица, имеющего разрешение на применение в соответствии с условиями, изложенными в общих и специальных правилах для схемы, указанных в разрешении на использование.

Инспекционный контроль осуществляется персоналом органа по сертификации или персоналом агентств от имени органа по сертификации.

d) Информация о модификациях услуги

Лицо, имеющее разрешение на применение информирует орган по сертификации о любых предполагаемых изменениях процесса, технологического процесса или системы менеджмента и любых организационных изменениях, которые могут повлиять на способность лица, имеющего разрешение на применение продолжать использовать сертифицированный процесс.

**е) Жалобы**

Лицо, имеющее разрешение на применение ведет учет и сообщает органу по сертификации о любых жалобах, связанных с аспектами процессов, охватываемых разрешением на использование.

**ф) Публичность**

Лицо, имеющее разрешение на применение имеет право публиковать тот факт, что он имеет право использовать сертифицированные процессы, к которым применяется разрешение на использование.

Орган по сертификации публикует в своем справочнике информацию о разрешении лицу, имеющему разрешение на применение использовать сертификаты и знаки соответствия и о расторжении настоящего соглашения с лицом, имеющим разрешение на применение, в зависимости от обстоятельств.

**г) Конфиденциальность**

Орган по сертификации гарантирует, что конфиденциальность сохраняется всем персоналом, задействованным от его имени, в отношении всей конфиденциальной информации, с которой он знакомится в результате своих контактов с лицом, имеющим разрешение на применение. Если орган по сертификации обязан по закону или уполномочен в соответствии с договорными соглашениями представлять конфиденциальную информацию, клиенту или заинтересованному лицу сообщается представленная информация, если это не запрещено законодательством.

**h) Оплата**

Лицо, имеющее разрешение на применение оплачивает органу по сертификации все расходы, связанные с инспекционным контролем, включая расходы на отбор проб, оценивание и администрирование.

**i) Срок действия договора**

- дата заключения
- дата прекращения
- условия досрочного расторжения

**j) Прекращение действия разрешения на использование**

Указание сроков уведомления о прекращении действия разрешения на использование в соответствии с разными обстоятельствами, например,

– желание лицо, имеющего разрешение на применение о прекращении;

– орган по сертификации определяет, что процесс больше не соответствует требованиям сертификации процесса;

– неисполнение других требований сертификации, например, неуплата сборов.

к) Изменения в требованиях к обслуживанию

Орган по сертификации информирует лицо, имеющее разрешение на применение об изменениях требований к процессу и указывает дату, с которой изменения вступят в силу; он также уведомляет лицо, имеющее разрешение на применение о необходимости дополнительной проверки процессов, которые подпадают под действие настоящего соглашения.

Лицо, имеющее разрешение на применение информирует орган по сертификации, готов ли он к внедрению изменений к указанной дате.

Если лицо, имеющее разрешение на применение подтвердит принятие изменений и при условии, что результат какого-либо дополнительного исследования положителен, то будет выдана дополнительное разрешение на использование, или будут внесены другие изменения в записи органа по сертификации.

Если лицо, имеющее разрешение на применение уведомляет орган по сертификации о том, что он не готов внедрять изменения к указанной дате, или если сроки принятия истекают, или если результат какого-либо дополнительного исследования не является положительным, то разрешение на использование, распространяемая на определенный процесс, перестает действовать в день, когда изменения вступают в силу, если орган по сертификации не принимает иное решение.

l) Ответственность

Все вопросы, связанные с ответственностью в отношении операции и результатов процесса, рассматриваются на основе соответствующей правовой системы (правовых систем).

м) Жалобы и обращения

Все апелляции и жалобы, которые могут возникнуть в связи с этим соглашением, сначала направляются в орган по сертификации для урегулирования в соответствии с применимыми процедурами органа по сертификации.

**Приложение F**  
**(справочное)**

**Пример информации, подлежащей включению в разрешение на использование  
сертификационной документации или знака соответствия**

- Орган по сертификации (название, адрес, контактные данные).
- Номер разрешения на использование.
- Ссылка на разрешение на использование.
- Лицо, имеющее разрешение на применение (имя, адрес, контактные данные).
- Иллюстрация знака соответствия.
- Таблица показателей:
- Обозначение процесса;
- Номер сертификата;
- Стандарт (ы) и/или другой нормативный документ (ы);
- Конкретные правила схемы сертификации (если применимо).
- Дата выпуска.

Приложение ДА  
(справочное)

Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным  
стандартам

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ISO 9001	IDT	ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования
ISO 9000:2015	IDT	ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
ISO/IEC 17000	IDT	ГОСТ ISO/IEC 17000-2012 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы
ISO/IEC 17065:2012	IDT	ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065-2012 Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг
ISO/IEC 17067:2013	IDT	ГОСТ ISO/IEC 17067-2015 Оценка соответствия. Основные положения сертификации продукции и руководящие указания по схемам сертификации продукции
ISO 31000	IDT	ГОСТ Р ИСО 31000-2019 Менеджмент риска. Принципы и руководство

**ГОСТ Р ИСО/МЭК 17028—** \_\_\_\_\_  
(Проект, окончательная редакция)

Продолжение таблицы ДА.1

ISO 2859	MOD	ГОСТ Р 50779.70-2018 (ИСО 28590:2017) Статистические методы. Процедуры выборочного контроля по альтернативному признаку. Введение в стандарты серии ГОСТ Р ИСО 2859
ISO 3951-1	IDT	ГОСТ Р ИСО 3951-1-2015 Статистические методы. Процедуры выборочного контроля по количественному признаку. Часть 1. Требования к одноступенчатым планам на основе AQL при контроле последовательных партий по единственной характеристике и единственному AQL
ISO 22514-1	IDT	ГОСТ Р ИСО 22514-1-2015 Статистические методы. Управление процессами. Часть 1. Общие принципы
ISO/IEC 17007	IDT	ГОСТ Р ИСО/МЭК 17007-2011 Оценка соответствия. Методические указания по разработке нормативных документов, предназначенных для применения при оценке соответствия

Окончание таблицы ДА.1

ISO 10576-1	IDT	ГОСТ Р ИСО 10576-1-2006 Статистические методы. Руководство по оценке соответствия установленным требованиям. Часть 1. Общие принципы
<p>* Соответствующий национальный стандарт отсутствует. До его утверждения рекомендуется использовать перевод на русский язык данного международного стандарта.</p> <p>Примечание – В настоящей таблице использованы следующие условные обозначения степени соответствия стандартов:</p> <p>IDT – идентичные стандарты;</p> <p>MOD – модифицированный стандарт.</p>		

## **Библиография**

- [1] ISO 2859-10 Процедуры выборочного контроля по альтернативному признаку. Часть 10. Введение в стандарты серии ISO 2859
- [2] ISO 3951-1 Процедуры выборочного контроля по количественному признаку. Часть 1. Требования к одноступенчатым планам на основе AQL при контроле последовательных партий по единственной характеристике и единственному AQL
- [3] ISO 9000 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
- [4] ISO 10576-1 Статистические методы. Руководство по оценке соответствия установленным требованиям. Часть 1. Общие принципы
- [5] ISO/IEC 17007 Оценка соответствия. Методические указания по разработке нормативных документов, предназначенных для применения при оценке соответствия
- [6] ISO/IEC 17011 Оценка соответствия. Требования к органам по аккредитации, аккредитующим органы по оценке соответствия
- [7] ISO/IEC 17020 Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции
- [8] ISO/IEC 17021-1 Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования
- [9] ISO/IEC 17025 Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий
- [10] ISO/IEC 17030 Оценка соответствия. Общие требования к знакам соответствия при оценке, проводимой третьей стороной

- [11] ISO/IEC 17040 Оценка соответствия. Общие требования к паритетной оценке органов по оценке соответствия и органов по аккредитации
- [12] ISO 17100 Переводческие услуги. Требования к переводческим услугам
- [13] ISO 22514-1 Статистические методы. Управление процессами. Часть 1. Основные принципы
- [14] ISO 31000 Менеджмент рисков. Принципы и руководство
- [15] Руководство ISO/IEC 23 Методы указания соответствия стандартам для систем сертификации третьей стороной
- [16] Руководство ISO 27 Руководство по проведению корректирующих мероприятий органом по сертификации в случае неправильного применения знака соответствия
- [17] Руководство ISO/IEC 76 Разработка стандартов на услуги. Рекомендации по учету нужд потребителя
- [18] Схема сертифицированных сервисных центров IECEx. Часть 5. Ремонт, капитальный ремонт и утилизация взрывоопасного оборудования
- [19] Австрийский стандарт, схема сертификации S06 Поставщик услуг перевода в соответствии с ISO 17100
- [20] AFNOR Международный, Схема сертификации качества обслуживания в отелях, HotelCert
- [21] Китайская ассоциация сертификации и аккредитации (ССАА), Схема сертификации услуг по прокату автомобилей

Ключевые слова: схемы сертификации услуг, деятельность по оценке соответствия

---